

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. august 2026 blev i sag nr. 105458:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring med dækning Elektronik Plus. I klageskema af 20/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"Jeg indleverede min [barns] mobiltelefon i en [postvirksomheds] pakkeboks den 06/10/2025 i forbindelse med en forsikringssag. [Postvirksomhed] registrerede efterfølgende internt, at jeg angiveligt havde forsøgt at svindle, uden at dette var dokumenteret. Denne oplysning blev videregivet til mit forsikringsselskab, Købstædernes Forsikring, som herefter afviste min sag og mistede tilliden til mig som kunde.

[Postvirksomhed] har efterfølgende erkendt, at det ikke var sagligt korrekt at omtale mig som svindler, og har beklaget formuleringen. Det er samtidig dokumenteret, at [postvirksomhed] ikke selv havde adgang til eller havde gennemgået videoovervågning, og at vurderingen ikke var baseret på verificeret dokumentation.

På trods af dette har forsikringsselskabet fastholdt deres afgørelse og truet med at opsige mine forsikringer baseret på disse urigtige oplysninger.

Jeg mener derfor, at forsikringsselskabets afgørelse er truffet på et forkert og udokumenteret grundlag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet genoptager sagen og træffer en ny afgørelse baseret på korrekte og dokumenterede oplysninger.

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet anerkender skaden og udbetaler erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Ankenævnet for Forsikring

2.

105458

Jeg ønsker desuden, at forsikringsselskabet ophæver enhver beslutning om opsigelse eller mistillid, som er baseret på urigtige og udokumenterede oplysninger om svindel."

Klageren har i meddelelse af 4/3 2026 bl.a. anført:

"Siden klagen blev indsendt, er der sket følgende udvikling: Reparatøren/..., som telefonen blev sendt til som led i forsikringssagen, har tidligere oplyst, at de ville udbetale den erstatning, de har modtaget fra [postvirksomhed] (4.800 kr.). De har nu efterfølgende meddelt, at de alligevel ikke vil udbetale beløbet på nuværende tidspunkt, men i stedet vil undersøge ansvarsforholdene yderligere. De oplyser, at denne proces kan tage op til 30 arbejdsdage.

Samtidig har forsikringsselskabet meddelt, at de lukker sagen fra deres side og har i den forbindelse stillet spørgsmål ved, hvorfor jeg fortsat er utilfreds med forløbet. De har desuden anført, at jeg under alle omstændigheder ikke ville kunne opnå en højere erstatning via forsikringen på grund af telefonens alder.

Dette er imidlertid efter min opfattelse ikke korrekt. Jeg er forsikret med tillægsdækningen Elektronik Plus, hvoraf det fremgår af betingelserne, at der ikke sker afskrivning på elektronik inden for de første 4 år. Telefonen er købt den 27. februar 2022 og var derfor fortsat inden for denne periode.

Sagen står derfor aktuelt i den situation, at reparatøren nu undersøger ansvarsforholdet yderligere, mens forsikringsselskabet har afsluttet sagen fra deres side."

Selskabet har den 27/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmelder den 02.10.2025, at hans [barn] har tabt [sin] mobil fra 3.sal og man har efterfølgende forsøgt at oplade telefonen, men den virker ikke. Vi sender herefter kunden videre til vores samarbejdspartner, [reparatør], for at få undersøgt telefonen ift. mulig reparation.

Den 29.10.2025 oplyser vi klager, at [reparatør] fortsat ikke har modtaget den beskadigede telefon og beder klager tage kontakt direkte til [reparatør].

[Reparatør] tager samtidig kontakt til [postvirksomhed], men nu tager sagen en uventet drejning idet [postvirksomhed] nu anklager vores kunde(klager) for svindel. Se udklip fra [postvirksomhed].

[Postvirksomhed] kundeservice

sendt 30. okt 2025 ...

Hej. Det er desværre stadigvæk ikke lykket os at lokalisere forsendelsen, vi skal nok vende tilbage hurtigst muligt. Dog stiller jeg lidt spørgsmål ved værdien i forhold til at det er en iPhone 13?

[Postvirksomhed] kundeservice

sendt 30. okt 2025 ...

Sagen afvises da man kan se på overvågningen fra [sted] at afsender ikke indleverer pakken, afsender forsøger at svindle og sige at pakken er indleveret, men han indleverer den ikke. Han tager pakken med igen.

...

Efter modtagelsen af disse oplysninger fra [postvirksomhed], afviser vi herefter skaden og smider også klager ud [fagforening]-Forsikring. Se bilag A.

Men dette opponerer klager imod og sagen tager igen en ny drejning. For nu er den software hvor [sted] opbevarer videoen, blevet opdateret og ifm. denne opdatering, har man ved en fejl også slettet den omtalte video.

Der forelægger altså ikke længere dokumentation for den påståede svindel, som klager skulle have foretaget, ved at undlade at indsende den pågældende telefon.

[postvirksomhed] har efterfølgende trukket deres påstande tilbage og har nu anerkendt skriftligt at de vil betale for telefonen. Som jeg har forstået det har de dog et max. på 4.800 kr. jf. [postvirksomheds] forsendelsesbetingelser. Bilag B.

Men da vi også har trukket opsigelsen, har klager alligevel fastholdt sin anmeldelse hos os.

Men hvor der før var tale om en 'pludselig skade' som skadesårsag, er skadesårsagen nu 'bortkomst under forsendelse i Danmark'. Det skal her nævnes, at selvom der ikke var opbrudsmærker eller lignende på [postvirksomheds] pakkeboks, har [postvirksomhed] påtaget sig ansvaret for at telefonen er væk/bortkommet.

Men den nævnte skadesårsag (bortkomst) er ikke omfattet af vores indboforsikring, idet man bevidst overleverer genstanden i en andens varetægt (ikke tyveri) og dette forhold er desuden reguleret via [postvirksomheds] egne forsendelsesbetingelser. Se bilag A, pkt. 11.

Her fremgår det også, at [postvirksomhed] har en begrænsning på de nævnte 4.800 kr.

Erstatningspligten når et brev eller en pakke er under 'forsendelse' i Danmark er altså reguleret af 'anden lovgivning' og derfor er der heller ikke dækning på en indboforsikring. Bl.a. fordi der ikke er tale om dokumenteret tyveri.

Men havde der nu været tale om en dækningsberettiget skade, havde vi alligevel ikke haft en skadesudgift over ca. 2.200 kr. Som tidligere forklaret har klager helt korrekt dækningen 'Elektronik"', men det betyder ikke, at vi skal erstatte telefonen ud fra prisen, da den blev købt i år 2022. Men det betyder, at vi ikke må gøre fradrag for alder, hvis genstanden er under 4 år gammel. Jeg skal her gøre opmærksom på FAL § 39, hvor man i bedste fald skal stilles i samme situation som før skaden, og ikke må kapitalisere på skaden.

Men fordi prisudviklingen på en Iphone 13 har været markant nedadgående, kan en ny mobiltelefon købes i dag for 3.300 kr. i runde tal og dette er altså helt uden aldersafskrivning. Herefter skal klagers selvrisiko fratrækkes og derfor kan klager max. få erstattet 2.200 kr. via klagers indboforsikring.

Det er korrekt, at Iphone ikke sælger fabriksnye Iphone 13 Pro mobiler, men man kan købe nye refurbished/istandsatte/genproducerede telefoner, som fremstår som nye. Se bl.a. kendelse 90.523.

Derfor er sagen heller ikke egnet, til at blive prøvet via Ankenævnet, idet der som bekendt ikke

noget 'økonomisk mellemværende' mellem klager og [fagforening]-Forsikring.

Faktisk opnår klager mere end det dobbelte i erstatning, ved at [postvirksomhed] påtager sig ansvaret for at telefonen er bortkommet.

Det er desuden irrelevant for sagen, at klager endnu ikke har fået sin erstatning fra [postvirksomhed], idet at skaden fortsat ikke er omfattet en klagers indboforsikring."

Klageren har i meddelelser af 12/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Afslutningsvis vil jeg bemærke, at sagens forløb efter min opfattelse vidner om en mangelfuld og inkonsistent sagsbehandling fra selskabets side. Det gælder både den oprindelige håndtering, hvor der blev truffet alvorlige beslutninger uden tilstrækkeligt grundlag, og den efterfølgende vurdering af ansvarsforholdet.

Særligt finder jeg det problematisk, at selskabet fastholder, at forholdet alene er et mellemværende mellem mig og distributionsvirksomheden, selv om forsendelsen skete som led i deres egen skadebehandling og til deres samarbejdspartner. Efter min opfattelse er denne vurdering ikke fagligt eller juridisk tilstrækkeligt underbygget.

Det forhold, at selskabet gentagne gange anfører, at der ikke foreligger en økonomisk tvist, fordi [postvirksomhed] eventuelt udbetaler et højere beløb, bevidner efter min opfattelse en manglende forståelse for sagens kerne. At henvise til en tredjepartsbetaling ændrer ikke på, at jeg hverken har modtaget en endelig erstatning eller fået afklaret ansvarsforholdet.

Jeg håber derfor, at sagen nu kan blive vurderet korrekt og samlet på et objektivt grundlag.

...

Jeg er ikke enig i, at der ikke foreligger en økonomisk tvist. Sagen vedrører både, hvem der er ansvarlig, samt hvilken erstatning jeg er berettiget til.

For det første bygger selskabets vurdering på et forkert grundlag. De henviser til en iPhone 13 Pro med en værdi på ca. 3.300 kr. Den konkrete sag vedrører imidlertid en iPhone 13 Pro Max 256 GB, hvilket også fremgår af reparatørens egne oplysninger. Der er således tale om en anden og dyrere model.

For det andet er det ikke korrekt, at sagen er økonomisk afklaret via [postvirksomhed]. Erstatningen er ikke udbetalt direkte til mig, og forløbet har været præget af gentagne ændringer. Reparatøren har både oplyst, at beløbet ville blive udbetalt, og efterfølgende valgt at tilbageholde det med henvisning til yderligere undersøgelser, selv om de allerede havde modtaget erstatningen fra [postvirksomhed].

For det tredje er jeg dækket af tillægsdækningen Elektronik Plus, hvoraf det fremgår, at der ikke sker fradrag for alder på elektronik inden for de første 4 år. Telefonener købt den 27. februar 2022 og var dermed fortsat inden for denne periode. Selskabets henvisning til en lavere værdi tager ikke højde for denne dækning.

Jeg vil også kort bemærke selve sagsforløbet. Jeg blev på et tidspunkt beskyldt for svig og fik oplyst, at jeg skulle finde et nyt forsikringselskab inden for 14 dage, ellers ville jeg blive opsagt. Dette skete uden dokumentation og alene på baggrund af oplysninger fra en tredjepart. Senere har

Ankenævnet for Forsikring

5.

105458

[postvirksomhed] på ledelsesniveau beklaget, at jeg blev omtalt som 'svindler'" og bekræftet, at formuleringen var uacceptabel. På trods af dette har forsikringsselskabet ikke på noget tidspunkt forholdt sig til denne del af sagen eller beklaget deres håndtering.

Samlet set er der efter min opfattelse fortsat uenighed om både ansvarsforhold og erstatningens størrelse, og sagen er derfor ikke afklaret."

Selskabet har i brev af 12/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Men vi har jo netop oplyst, at udgangspunktet for 'bortkomst' under almindelig postbefordring reguleres af postvirksomhedens erstatningsbetingelser, men det reguleres dog også af Postloven §22. Når nu lovgivningen er sådan indrettet og vi ikke dækker 'bortkomst' via klagers indboforsikring, er der vel ikke mere vi kan argumentere for her, da vi mener vi har fuldt gældende lovgivning. Hvis klager fortsat mener vi er uklare i denne sammenhæng, må klager meddele os, hvilken juridisk indsigt vi mangler ift. sagen.

Dernæst er vi blevet oplyst af [reparatør], at de nu har overført, de af [postvirksomhed] betalte, 4.800 kr.

Dette betyder som bekendt, at der ikke er en 'økonomisk tvist', mellem os og klager, da vi ved evt. dækning ville erstatte mindre end de 4.800 kr.

Klager har i den forbindelse gjort opmærksom på, at den mistede telefon var en 'pro max' og ikke kun en 'iPhone 13 – 256 Gb'. Dette ændrer derfor erstatningsbeløbet til mellem 3.769 kr. – 4.125 kr. for en refurbished 'ny' Iphone 13 og herefter trækker vi selvrisikoen.

Da erstatning altså falder under den allerede udbetalte erstatning fra [postvirksomhed] /[reparatør], er sagen derved ikke egnet til at blive behandlet via Ankenævnet (ingen økonomisk tvist).

Vi skal her gøre opmærksom på, at når jeg undersøger skadessagen kan jeg ikke finde en indsendt faktura på telefonen. Men det er umiddelbart ikke længere relevant.

Uanset om nævnet finder, at sagen er egnet eller ej, har vi ikke yderligere til sagen."

Klageren har i meddelelse af 1/6 2026 bl.a. anført:

"Selskabet henviser til Postloven og [postvirksomheds] erstatningsbetingelser. Det er jeg som udgangspunkt ikke uenig i. Min indsigelse har hele tiden været, at telefonen ikke blev sendt som en almindelig privat pakke. Den blev sendt som led i en igangværende forsikringssag til selskabets samarbejdspartner efter selskabets instruktioner. Det er dette forhold, jeg mener, selskabet ikke har forholdt sig til.

Jeg er heller ikke enig i, at der ikke længere er en økonomisk tvist, fordi jeg har modtaget 4.800 kr. fra [reparatør]/[postvirksomhed]. Min klage handler ikke kun om et beløb. Den handler også om selskabets ansvar, dækning og håndtering af sagen. At en tredjepart har udbetalt et beløb, ændrer efter min opfattelse ikke på dette.

Jeg finder det desuden bemærkelsesværdigt, at selskabet først vurderede sagen så alvorlig, at jeg risikerede at miste mit kundeforhold, mens man nu anfører, at der reelt ikke er nogen tvist.

Forløbet begyndte med mistanke om svig. Jeg fik besked om, at jeg havde 14 dage til at finde et nyt forsikringsselskab. Senere har [postvirksomhed] beklaget forløbet og bekræftet, at jeg uberettiget blev omtalt som 'svindler'. På trods af dette har selskabet aldrig forholdt sig til deres egen rolle i forløbet eller beklaget deres håndtering.

Selskabet skriver nu, at de ikke kan finde den faktura, jeg tidligere har fremsendt. Det undrer mig, da fakturaen blev sendt efter anmodning fra skadebehandleren. Jeg vedlægger derfor fakturaen igen.

Jeg bemærker også, at selskabet nu foretager en konkret beregning af, hvad erstatningen efter deres opfattelse ville have været. Det virker modstridende, at selskabet på den ene side afviser dækning, men på den anden side beregner en erstatning og herefter argumenterer for, at sagen ikke bør behandles, fordi jeg har modtaget et højere beløb fra anden side.

Sagen har desværre efterladt mig med meget begrænset tillid til selskabets vurdering af sagen. Ikke fordi der er begået fejl, men fordi forklaringerne og vurderingerne har ændret sig flere gange undervejs.

Jeg fastholder derfor min klage og anmoder om, at sagen behandles af Ankenævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Dækninger

...

Elektronik Plus

...

A. Elektronik Plus dækker	B. Elektronik Plus dækker ikke
1. Pludselig skade på de forsikrede genstande. Ved pludselig skade forstås en skade, der sker pludseligt og uventet på et tidspunkt og ikke over et tidsrum 2. Funktionsfejl, når mekanisk eller elektrisk svigt betyder, at udstyret ikke kan bruges til sit formål i de første 4 år fra produktets første købsdato 3. Pixelfejl på enhver type af fladskærme i 4 år fra produktets første købsdato, hvis fejlen ligger uden for producentens eller importørens retningslinjer for accepterede pixelfejl 4. Kortslutningsskade på mobiltelefoner, tablets og pc'er Forsikringen dækker uden fradrag for alder i 4 år fra første købsdato. Ved køb som brugt dækkes 4 år fra den oprindelige første købsdato. Skaden skal være konstateret og anmeldt inden udløbet af denne 4 års periode.	1. Skade, der er dækket eller undtaget et andet steder i vilkårene 2. Skade, der er dækket af garanti- eller serviceordning 3. Skade, der skyldes slid, mangelfuld vedligeholdelse, fejlinstallation eller fejlbetjening 4. Skade som følge af virus- og hackerangreb samt fejl i programmer eller data 5. Glemte, bortkomne eller forlagte genstande 6. Kosmetisk skade, herunder ridser, skrammer og <u>tilsmudsning</u> 7. Skade forvoldt af dyr 8. Skade sket under reparation eller service, eller som følge af forkert udført reparation 9. Skade, hvor den sikrede har udvist grov uagtsomhed 10. Udgifter til fejlfinding, justering og service, når der ikke er fejl på udstyret 11. Skade, som er sket på de forsikrede genstande, før de blev anskaffet 12. Skade sket under almindelig brug, herunder rengøring

...

Beregning af erstatning

Generelle principper for erstatning

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden skete. Erstatningen kan ikke overstige indboforsikringssummen. Der er følgende principper for erstatning:

- Nyværdi
- Dagsværdi
- Nytteværdi
- Afskrivningstabeller

Nyværdi

Genstande, som er købt som nye inden for de seneste 2 år og er ubeskadigede, erstatter vi til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting på skadetidspunktet. Disse skal i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svare til den skadede genstand, men ikke nødvendigvis være genstande af samme fabrikat og mærke.

Dagsværdi

Genstande, som er mere end 2 år gamle, købt brugte eller var beskadigede på skadetidspunktet, erstatter vi til dagsværdi. Vi udbetaler en erstatning, som svarer til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny genstand med rimeligt fradrag for værdiforringelse pga. alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Nytteværdi

Er genstandens anvendelighed og restlevetid ikke væsentlig nedsat før skaden, fradrager vi ikke for alder og brug, men kun for eventuelt nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Er der tale om ting, der normalt ikke bliver udskiftet og ikke har en bestemt levetid, gør vi ikke fradrag for alder og brug (herunder antikviteter, kunst og bestik).

For ting, der bliver udskiftet med jævne mellemrum, kan vi gøre fradrag for alder og brug i forholdet mellem den tid, tingen har været brugt, og den tid, tingen kunne være brugt, hvis skaden ikke var sket (herunder møbler, legetøj, tøj, dyner og sko).

Vi har ikke pligt til at betale mere end, hvad det koster at anskaffe en ny genstand, som det er nærliggende at sammenligne det beskadigede med.

Værdi efter alder for visse genstande

For nogle genstande, købt som nye, der var ubeskadigede før skaden, gælder særlige afskrivningsregler. Vi beregner erstatningen med udgangspunkt i genanskaffelsesprisen på skadetidspunktet for tilsvarende nye ting, hvorefter der sker et fradrag afhængig af genstandens alder. Beregningen foregår efter nedenstående afskrivningstabeller. Bemærk, at der gælder andre afskrivningsregler for elektronik og elektrisk udstyr, hvis du har købt tilvalget Elektronik Plus.

...

Erstatningsmuligheder

- Reparation
- Kompensation for værdiforringelse
- Genlevering
- Kontanterstatning

Reparation

Reparation af det beskadigede, så genstanden i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme brugbarhed og forventede restlevetid som før skaden. Vi har ret – men ikke pligt – til at anvise en reparatør. Erstatningen for reparation kan ikke overstige nyværdien af genstanden efter afskrivning eller fradrag for værdiforringelse.

Hvis du ikke ønsker at lade den skadede genstand reparere, så udbetaler vi en erstatning som svarer til reparationsomkostningen eksklusive følgeudgifter herunder til levering og montering.

Kompensation for værdiforringelse

Kompensation for værdiforringelse af unikke genstande beregnes som forskellen mellem kontanterstatning og genstandens værdiforringelse på grund af nedsat anvendelighed og restlevetid. Hvis værdien er væsentlig nedsat efter reparationen, betaler vi både reparation og kompensation for værdiforringelsen.

...

Genlevering

Vi kan vælge at genlevere en ny tilsvarende genstand, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den genstand, som er skadet. Genleverede genstande behøver ikke at være af samme fabrikat eller mærke. Ønsker du ikke, at vi genskaffer nye genstande, udbetaler vi kontanterstatning, der svarer til den pris. Vi dækker også levering og montering på forsikringsstedet, hvis genstanden erstattes ved genlevering.

...

Kontanterstatning

Vi udbetaler kontanterstatning svarende til genstandens værdi på skadetidspunktet.

Ved kontanterstatning er omkostninger til montering, levering, eller andre tillægsomkostninger ikke dækket.

Ved totalskade overgår ejendomsretten til den skadede genstand til os."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/10 2025, at hans iPhone 13 Pro Max 256 GB fra 2022 ikke kunne oplade. Selskabet henviste klageren til at sende telefonen til selskabets reparatør. Telefonen forsvandt under forsendelse. Selskabet varslede ved e-mail af 6/2 2026 opsigelse af klagerens forsikringsforhold på baggrund af anklager om svindel fra postvirksomheden. Postvirksomheden har sidenhen beklaget og betalt erstatning på 4.800 kr. til reparatøren svarende til postvirksomhedens erstatningsmaksimum. Reparatøren har under sagen for nævnet videreudbetalt erstatningsbeløbet på 4.800 kr. til klageren. Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at bortkomst ikke er dækket af klagerens indboforsikring, at klageren har fået erstatning fra postvirksomheden, og at der derfor ikke foreligger en økonomisk tvist mellem klageren og selskabet. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og ønsker en højere erstatning.

Klageren har anført, at det ikke er korrekt, at han ikke ville kunne opnå en højere erstatning via forsikringen på grund af telefonens alder, idet der med tillægsdækningen Elektronik Plus ikke sker afskrivning på elektronik de første 4 år. Klageren er utilfreds med, at selskabet fastholder, at forholdet alene er et mellemværende mellem klageren og postvirksomheden, idet forsendelsen skete som led i selskabets skadebehandling og til selskabets samarbejdspartner. Selskabet har ikke forholdt sig til, at telefonen ikke blev sendt som en almindelig privat pakke. Klageren har ikke modtaget en endelig erstatning eller fået afklaret ansvarsforholdet. Klageren er "ikke enig i, at der ikke længere er en økonomisk tvist, fordi jeg har modtaget 4.800 kr. fra [reparatør/postvirksomhed]. Min klage handler ikke kun om et beløb. Den handler også om selskabets ansvar, dækning og håndtering af sagen. At en tredjepart har udbetalt et beløb, ændrer efter min opfattelse ikke på dette. Jeg finder det desuden bemærkelsesværdigt, at selskabet først vurderede sagen så alvorlig, at jeg risikerede at miste mit kundeforhold, mens man nu anfører, at der reelt ikke er nogen tvist ... har selskabet aldrig forholdt sig til deres egen rolle i forløbet eller beklaget deres håndtering".

Selskabet ønsker at sagen afvises fra ankenævnsbehandling, idet der ikke foreligger en økonomisk tvist, idet selskabet ved en eventuel dækning ville erstatte mindre end de 4.800 kr., som klageren har fået i erstatning fra postvirksomheden. Selskabet har anført, at erstatningsbeløbet svarende til en refurbished "ny" Iphone 13 Pro Max 256 GB er på 3.769 kr. – 4.125 kr. og herfra skal fratrækkes selvrisiko.

Det fremgår af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes afsnit "Dækninger", at "Forsikringen dækker uden fradrag for alder i 4 år fra første købsdato. Ved køb som brugt dækkes 4 år fra den oprindelige første købsdato". Det fremgår af punktet "Beregning af erstatning", at "Generelle principper for erstatning: Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden skete ... **Dagsværdi:** Genstande, som er mere end 2 år gamle, købt brugte eller var beskadigede på skadetidspunktet, erstatter vi til dagsværdi. Vi udbetaler en erstatning, som svarer til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny genstand med rimeligt fradrag for værdiforringelse pga. alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder ... **Værdi efter alder for visse genstande:** For nogle genstande, købt som nye, der var ubeskadigede før skaden, gælder særlige afskrivningsregler. Vi beregner erstatningen med udgangspunkt i genanskaffelsesprisen på skadetidspunktet for tilsvarende nye ting, hvorefter der sker et fradrag afhængig af genstandens alder. Beregningen foregår efter nedenstående afskrivningstabeller. Bemærk, at der gælder andre afskrivningsregler for elektronik og elektrisk udstyr, hvis du har købt tilvalget Elektronik Plus ... **Erstatningsmuligheder:** • Reparation • Kompensation for værdiforringelse • Genlevering • Kontanterstatning ... **Genlevering;** Vi kan vælge at genlevere en ny tilsvarende genstand, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den genstand, som er skadet. Genleverede genstande behøver ikke at være af samme fabrikat eller mærke. Ønsker du ikke, at vi genskaffer nye genstande, udbetaler vi kontanterstatning, der svarer til den pris ... **Kontanterstatning:** Vi udbetaler kontanterstatning svarende til genstandens værdi på skadetidspunktet".

Ankenævnet for Forsikring

11.

105458

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at afvise sagen, idet klagerens telefon er omfattet af den tegnede forsikring, og idet tvisten angår, om den erstatning, som klageren har fået (i dette tilfælde fra en tredjepart), er af en sådan størrelse, at selskabet ikke kan pålægges at betale yderligere erstatning til klageren. Dermed er der en økonomisk tvist om erstatningens størrelse, som nævnet har kompetence til at afgøre.

Efter en gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at en tilsvarende refurbished telefon kan købes for 3.769 kr. - 4.125 kr. På den baggrund finder nævnet, at klageren ikke har ret til yderligere erstatning fra selskabet, idet klageren har fået erstatning på 4.800 kr. fra postvirksomheden for telefonen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter forsikringsbetingelserne kan vælge at genlevere en ny tilsvarende genstand, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den genstand, som er skadet.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er belæg for at læse forsikringsbetingelserne således, at dækningen Elektronik Plus fraviger selskabets ret til at genlevere en ny tilsvarende genstand, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den genstand, som er skadet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultatet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

105458



Jørgen Steen Sørensen

formand