869/11

Den 18. maj 2011 blev i sag nr. 78.966:

xxxx xxxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en mistet iPhone.

Selskabet har henvist til klagerens første forklaring, og at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af datterens iPhone.

Det fremgår af selskabets telefonnotat i forbindelse med klagerens anmeldelse den 17/8 2010 kl. 16:37:

> "På vej hjem fra Malta er datters iphone forsvundet. Datter havde den sidst da de forlod hotel på Malta kl. 7.00 om morgenen hvor hun har lagt den i taske. Da de kommer til [lufthavnen i Danmark] kl. 16.00 er den væk. Om den er glemt på hotel, i fly eller andet sted i løbet af de 9 timer vides ikke. Ft kan ikke komme det nærmere. På dette grundlag har jeg afvist skaden da jeg ikke mener det er sandsynliggjort at der er tale om tyveri."

Kl. 16:59 samme dag har klageren igen kontaktet selskabet telefonisk, da hun var utilfreds med afvisningen. Af dette telefonnotat fremgår:

> "Fru ft ringer ind hun er ikke tilfreds med at vi ikke vil dække hendes datters iphone. Jeg får endnu en forklaring på det, og hun sige at hendes datter så telefonen sidst omkring kl.12 inde i flyveren, da hun vil slukke den. Hun lægger den i tasken. Ved hende i flyveren sidder hendes far ved siden af, og ved siden af hendes far sidder en fremmed, bag ved sidder hendes mor og søster. Hun opdager ikke at telefonen er væk før kl.16.00, da de er kommet ud i bilen med deres bagage. Hun har ikke opdaget noget i løbet af de 4 timer som kunne tyde på at den er blevet stjålet. Har vendt sagen med B., og vi er enige med E. om at det ikke er

sandsynliggjort at der er tale om tyveri, så jeg fastholder at vi ikke dækker. Dette er ft utilfreds med, og vil sende en klage."

Over for nævnet har klageren i klage af 1/9 2010 krævet, at selskabet yder erstatning for mobiltelefonen og har til støtte herfor anført:

"Vi skulle med flyet hjem fra Malta lørdag d. 14/8, mig og mine piger kom først ind i flyet, min mand kom som en af de sidste. Da havde vi slukket for vores mobiler, min datter lagde sin ned i sin taske og lynede den, hun sad med tasken på flysædet hele turen. Landede i [lufthavnen]. Min datter M. … fik sin kuffert først, hun hængte sin taske på stangen til sin kuffert og holdt på stangen af sin kuffert, hun hjalp med at kigge efter vores andre kufferter, så hun sted med ryggen til sin kuffert, men med stangen i hånden. Andre fly var landet samtidig med vore så der var mange mennesker ved bagagebåndet. Vi kom ud og skulle finde vores bil. Da vi sad i vores bil skulle vi tænde for vores mobiler. Så opdagede M. at hendes mobil var væk. Der var kun et par solbriller og hendes mobil i hendes taske.
Jeg så hun havde den i flyet for hun hjalp mig med at slukke for min mobil.
Den kan kun have været stjålet mens hun stod med ryggen til ved bagagebåndet."

Selskabet har i brev af 20/9 2010 over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**Vi fastholder vores afgørelse**
Vi må fastholde, at vi ikke mener, at klager har godtgjort, at der er tale om et dækningsberettigende tyveri og vi bemærker, at nærværende forsikring ved simpelt tyveri ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting.

Ved den første forklaring til os oplyser klager, at de ikke har set telefonen fra kl. 7 om morgenen på hotellet og til de kommer til [lufthavnen]. Klager oplyser ved telefonsamtalen, at det ikke vides om telefonen er glemt på hotellet, i flyet eller et andet sted ellers hvorledes telefonen er bortkommet.

Som ovenfor anført ændres forklaringen i den næste telefonsamtale og endnu en ny forklaring i den skriftlige klage.

Ved telefonsamtalerne har vi desværre ikke fået spurgt ind til prisen eller alder for den mistede telefon. Da der er en selvrisiko på forsikringen på 2.462 kr., vides det derfor ikke, om klagers krav sammenholdt med de særlige erstatningsregler som fremgår i vilkårenes pkt. 15.D.2 vil overstige selvrisikoen på forsikringen - tyveri eller ej.

Klager anmeldte også den 30. april 2008 til os, at klagers datter den 26. marts 2008 havde mistet en mobiltelefon under lignende omstændigheder. Ved denne hændelse får vi oplyst, at datteren på en restaurant har haft sin mobil i en taske og da hun vender ryggen til tasken et kort øjeblik, er mobilen stjålet. Vi fik ingen oplysninger om, at der skulle være stjålet andet fra tasken og vi får ikke spurgt ind til, hvorfor der er gået over en måned fra hændelsen til anmeldelsen. Telefonen bliver erstattet uden nogen form for dokumentation og klager får leveret ny mobiltelefon via scalepoint til 2.549 kr. Vi har desværre ikke noteret på sagen, hvilket mærke, alder mv. mobiltelefonen har, som bliver stjålet. Det er ej heller noteret hvilken mobiltelefon der bliver genleveret gennem scalepoint til klager i erstatning. Vi ved derfor ikke, om det er den telefon, som klagers datter modtog som erstatningstelefon i 2008, som nu er an-

meldt som stjålet. Hvis dette er tilfældet, antager vi, at beløbet vil være under klagers selvrisiko og dermed er hændelsen alene er den grund ikke dækket.

Den 15. marts 2009 anmeldte klager også en mobiltelefon for stjålet. Fra anmeldelsen fremgår det, at den lå i en taske i en svømmehal og hele tasken med indhold blev stjålet. Vi får her oplyst, at der er tale om en mobiltelefon af mærket Ericsson W801 i. Også denne telefon erstattes uden nogen form for dokumentation. Resten af tasken med indhold erstattes også.

Den 8. februar 2010 anmeldte klager, at klager den 23. januar 2010 havde været involveret i et færdselsuheld, hvor en Nokia 5030 mobiltelefon blev erstattet. Heller ikke ved denne hændelse modtog vi nogen form for dokumentation for telefonen eller de andre genstande, der blev erstattet.

Vi ved ikke, om det er en af disse tre mobiltelefoner, som vi har erstattet, som denne tvist drejer sig om, men hvis dette er tilfældet, skal vi fastholde, at beløbet så er under klagers selvrisiko.

Klager har indenfor de sidste 2½ år anmeldt 7 tilfælde af tyveri heriblandt 3 episoder med mobiltelefoner. Når man gentagne gange har fået stjålet ting, der befinder sig i ens umiddelbare nærhed, må det skærpe kravene til ens agtpågivenhed og forsøg på at undgå lignende situationer fremover.

På baggrund af kundens skadesforløb de sidste 2½ år sammenholdt med den første forklaring, som blev afgivet til vores sagsbehandler i forbindelse med anmeldelsen af mobiltelefonen, mener vi ikke, at klager har sandsynliggjort, at der foreligger en af forsikringen omfattet forsikringsbegivenhed.

Vi mener ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde ved at ændre forklaringen om hændelsesforløbet flere gange, i den efterfølgende kontakt til os. Vi har derfor lagt klagers første fremstilling af hændelsesforløbet til grund og mener ikke, at tyveri er sandsynliggjort, men derimod at klager enten har forlagt, glemt eller tabt telefonen."

Der har efterfølgende været ført nogen korrespondance, men der er ikke herunder fremkommet afgørende nyt for sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**15 Hvordan erstatter vi skaderne**

**…**

**C Totalskade**

**1.** Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan repareres efter de regler, der er nævnt under pkt. 15 A Reparation, eller hvis tingen er stjålet, erstattes skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 15 D.

...

**D Særlige erstatningsregler ved totalskade**

For følgende ting er der fastsat særlige afskrivningsregler, hvis disse var ubeskadigede før skaden:

…

**2. Private computere med tilbehør, telefax- og fotokopimaskiner samt mobiltelefoner med tilbehør erstattes efter denne tabel:**

| Alder | % af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet |
|---|---|
| 0-1 år | 100 % |
| 1-2 år | 90 % |
| 2-3 år | 70 % |
| 3-4 år | 50 % |
| 4-5 år | 30 % |
| 5 år og derover | 10 % |

…

**18 Dækningsskema**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Forsikringen dækker direkte skade som følge af** | … | **4 Simpelt tyveri**<br>1. Tyveri uden for bygning eller fra bygning/lokale, der ikke var forsvarligt låst | … | **11. Plusdækning**<br>Det fremgår af policen, hvis denne dækning er tegnet. Ved enhver skade gælder en selvrisiko. Beløbet fremgår af policen.<br>Anden pludselig skade, der ikke ellers er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningsskemaet. Ved pludselig skade skal skadevirkningen være øjeblikkelig og uventet. Den skete skadevirkning skal være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. |
| **Forsikringen dækker ikke:**<br>**…** | … | **Forsikringen dækker ikke:**<br>1. Glemte, tabte eller forlagte ting.<br>… | … | **Forsikringen dækker ikke:**<br>Skade, der alene består i ridser, skrammer, tilsmudsning og spild af fødevarer, selv om skaden er opstået pludseligt. |

Nævnet udtaler:

Ifølge de ovenfor citerede forsikringsbetingelser dækkes glemte, tabte eller forlagte ting ikke. Med henvisning hertil og til det først oplyste begivenhedsforløb kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde klageren forsikringsdækning for den omhandlede iPhone.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson