868/11

Den 4. maj 2011 blev i sag nr. 78.992:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at betale erstatning for hans totalskadede mobiltelefon.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke foreligger en dækningsberettigende skade.

Klageren anmeldte den 12/7 2010 telefonisk skaden til selskabet. Selskabet har i sit sagsbehandlingssystem vedrørende samtalen registreret følgende:

"Beskrivelse: Kortslutning - ft. kommer først med en forklaring, havde den i lommen i regnvejr - ville afvise ikke kortsl/fugt - så ændrede ft. til anden forklaring."

Videre har selskabet i sagsbehandlingssystemet den 13/7 2010 noteret:

"Da jeg ville afvise grundet fugt ikke nok til kortslutning, ændrede ft. til at han var ved at tage sin båd op og fik derved tlf. i vand - derfor aftalt at jeg sender skadeanm. - ft. skal sende den retur samme med telefonen og købskvitt."

På selskabet anmodning udfyldte klageren selskabets spørgebrev dateret den 13/7 2010. Af besvarelsen fremgår:

"1. Hvordan er skaden sket??
Jeg kom til at tabe min mobil ned i toilettet, hvorved den gik død."

I brev af 21/7 2010 meddelte selskabet på ny klageren afslag på dækning af skaden. Efter indsigelse over for selskabet har klageren ved brev af 2/9 2010 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring. Over for nævnet har klageren anført:

> "Hermed ønsker jeg at klage over Tryg, der har afvist at dække en vandskade på min HTC Desire mobiltelefon med den begrundelse, at jeg har ændret forklaring på, hvordan skaden er opstået.
>
> Lørdag d. 10. juli ligger jeg ved stranden og lytter til radio fra min mobiltelefon, som Jeg har i lommen på mine badeshorts. Samtidig har jeg min speedbåd liggende i strandkanten, der pludselig driver over i en anden båd. Derfor springer jeg ud i vandet for at afhjælpe problemet og glemmer desværre, at jeg har min telefon i lommen, og derved kom den i vand. Sekunder efter gik radioen ud og telefonen var bare død!
>
> Da jeg melder skaden, oplyser jeg, at min telefon har fået en vandskade. Tryg's medarbejder spørger, om jeg har haft den i en jakkelomme og derved har fået en fugtskade som følge af regn. Jeg forklarer så, hvordan det er sket. Stor er min overraskelsen, da medarbejderen så senere påstår, at jeg først havde hævdet, at jeg havde haft den i en jakkelomme, hvor den havde fået en fugtskade. Da jeg får at vide, at forsikringen ikke dækker det, så ændrer jeg forklaring (se bilag ..)
>
> Det er direkte løgn, og hvis ikke de ligefrem har båndet samtalen, er det jo påstand mod påstand. Deres kvalitetskonsulent tilbageviser indigneret, at deres medarbejdere lægger ordet i munden på kunderne, men tværtimod at de spørger kunderne ud for at finde ud af, hvad der er sket. I løbet af samtalen finder medarbejderen jo også ud af, at telefonen var kommet i havvand. (se bilag ..)
>
> Derfor er det ubegribeligt, at han så senere hævder, at jeg først havde sagt, at det det var en fugtskade af regn. Tydeligvis havde de ikke engang åbnet telefonen for at se om det var en vandskade eller en fugtskade, da jeg sendte den ind til dem. Telefonen var under to måneder gammel, så en langsomt virkende fugtskade ville være usandsynlig!"

Selskabet har i svarbrev af 22/9 2010 til nævnet anført:

> "**Kundens forklaring**
> Kunden klager herefter til Kvalitetsafdelingen den 25. juli 2010, og skriver i sit klagebrev, at vores skademedarbejder ved anmeldelsen skulle have spurgt ham, om skaden var sket ved, at han havde telefonen i lommen og den derved havde fået fugt.
>
> Kunden skulle derved efterfølgende have forklaret, at han lå på stranden og hørte radio på mobilen, da hans speedbåd havde flyttet sig og derved generede andre både. Kunden springer derfor ud i vandet og flyttet båden og glemmer, at han havde mobilen i lommen på sine badeshorts.
>
> På baggrund af vores afvisninger og idet kunden mente, at mobilen er dækket på indboforsikringen, kontaktede han en anden medarbejder for at høre, hvornår forsikringen dækker ved vandskade. Denne oplyser, at skaden skal være opstået pludselig og giver som eksempel, at mobiltelefonen f.eks. er dækket, hvis den bliver tabt i toilettet.
>
> På tidspunktet for forespørgslen må kunden have tegnet sin forsikring om til at omfatte fejl- og uheldsforsikringen, hvilket skete pr. 1. august 2010.

Da kunden synes, at hans vandskade på mobilen var lig eksemplet, skriver han denne forklaring på den tilsendte anmeldelse. (bilag ..)

Denne klage besvares med vores brev af 3. august 2010. (bilag ..)

Selskabets konklusion
Kunden fortæller ved sin første anmeldelse, at han også havde kontaktet Telenor, der havde oplyst, at de ikke kunne dække telefonen over garantien, da den havde fået fugt.

Vi finder det endvidere ikke troværdigt, at vi får 3 forskellige forklaringer og må henholde os til hans første forklaring.

Vi må således vurdere vores erstatningspligt under afsnittet kortslutningsskader. Her dækker man alene skader på elektriske apparater, der sker på grund af kortslutning, overspænding eller lignende, jvfr. Afsnit 12, stk. 12.2.1.

Kunden omtegner sin familieforsikring pr. 1. august 2010 til at omfatte fejl- og uheldsforsikring. Havde vi skullet dække de 2 øvrige hændelser, skulle kunden have haft den pågældende dækning på skadetidspunktet.

Da der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, giver nærværende klage til Ankenævnet ikke anledning til at ændre vores stilling i sagen. Vi må fastholde, at den første forklaring ligger til grund for vores afgørelse og kan i den anledning henvise til Ankenævnets kendelse nr. 69.997, der ligeledes omhandler ændrede forklaringer."

Selskabets brev har givet klageren anledning til følgende bemærkninger i brev af 6/10 2010:

"For det første hævder Tryg, at min mobil havde været i en lomme under regnvejr, hvilket jeg ALDRIG har sagt. Skaden opstår nemlig, da jeg hopper ud i vandet, hvorved mobilen kommer under vand og dør øjeblikkelig (jeg hører radio på den). Grunden til misforståelsen kan være, at Trygs medarbejder spørger, om tlf. havde fået fugt af regnvejr, hvorefter jeg forklarer ovenstående.

Da fugt/vandskade på mobiltelefoner er et kompliceret forsikringsspørgsmål, ringer jeg til en anden medarbejder, hvor jeg spørger, hvordan man er stillet ved en evt. fugt- eller vandskade. Hun oplyser, at for at forsikringen skal dække, så skal skaden være pludseligt opstået og nævner som eks. en mobil, der tabes i toilettet.

Derfor er jeg sikker på, at min skade er dækket, men for ikke at have tvivl, så skriver jeg ovenstående på den skriftlige anmeldelse. Dette var en STOR fejl, som jeg beklager dybt, men det var ikke for at få en fugtskade til at blive en vandskade.

Desuden skriver Tryg også, Telenor ikke ville dække skaden, men det gælder både fugt- og vandskade og derfor henviser til min indboforsikring, så ingen skumle hensigter.

Endvidere nævner Tryg, at jeg 1. august 2010 tegner en fejl- og uheldsforsikring og får det til at lyde som om, at jeg håber, at den måske kunne nå at dække min vandskade. Det var ABSOLUT ikke min intension, men bare for at udgå fremtidige tvivlsspørgsmål!

Sluttelig er jeg meget ked af, at jeg gav to (og ikke tre) forskellige forklaringer på skadens opståen. Men jeg synes heller ikke Tryg med deres halve sandheder og injurier er meget bedre. Da jeg er temmelig sikker på, at de bånder alle skadesanmeldelser, ville et udskrift derfra kunne afgøre, hvad jeg har sagt eller ikke-sagt. Da de ikke har fremlagt et sådan bevis, kan det tyde på, at de har en dårlig sag. Derfor er det påstand mod påstand, og at de tror mere på deres medarbejder, skyldes nok, at de har økonomisk fordel af at afslå at betale mig erstatning.

Er der noget, der kan gøre mig RIGTIG sur, er , når Tryg snor sig uden om en vandskade på min mobil, som de vitterligt er forpligtiget til at dække. Derfor håber jeg, at ovenstående har afklaret nogle punkter og spørgsmål, og jeg ser frem til en forhåbentlig positiv afgørelse for mig."

Parternes øvrige korrespondance for sekretariatet er forelagt nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**12 El-skadedækning I (almindelige elektriske apparater)**
(Gælder kun, hvis det fremgår af policen.)

Stk. 12.1 Forsikrede genstande:
Almindelige elektriske apparater til privat brug, …

Til 'almindelige elektriske apparater' til privat brug henregnes genstande som anført i punkt 7.1.5.3.
…
Stk. 12.2 Dækkede skader:
12.2.1
Forsikringen dækker enhver skade på elektriske ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har lagt klagerens første forklaring til grund, hvorefter hans telefon havde ligget i en lomme i regnvejr og fået fugt. Herefter kan nævnet med henvisning til de ovenfor citerede forsikringsbetingelser ikke kritisere, at selskabet har afvist skaden som værende en ikke dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson