877/11

Den 17. oktober 2011 blev i sag nr. 79.446:

xxxxxxxxx
xxxxxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

ACE European Group Ltd.
Postboks 1009
1454 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet en udvidet iphone forsikring i ACE European Group Ltd.. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for iphonen, der er blevet stjålet.

Selskabet har ved sin repræsentant afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, idet iphonen ikke blev stjålet ved et lommetyveri.

Klageren anmeldte tyveriet af iphonen ved skadeanmeldelse af 6/10 2010. Heraf fremgår bl.a.:

"**Tyveri**
Dato hvor udstyr blev stjålet: 2/10-2010 Tidsrum: Mellem ca. 21-23 tiden.

Hvor var udstyret, da det blev stjålet:
I min taske som var lukket med lynlås på …

Hvordan fik tyven adgang til udstyret:
? tasken hang på min stol."

Selskabets repræsentant har oplyst, at selskabet den 8/10 2010 afviste at yde dækning med henvisning til, at der ikke var tale om lommetyveri. Klageren bestrider at have modtaget denne meddelelse.

Ved skadeanmeldelse af 13/10 2010 anmeldte klageren på ny tyveriet til selskabet. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

"**Tyveri**
Dato hvor udstyr blev stjålet: 2/10-2010 Tidsrum: mellem ca. 21-23 tiden.

Hvor var udstyret, da det blev stjålet:
Aflukket taske med lynlås som lå i en større taske som også var lukket med lynlås som hang på den stol jeg sad på hele aftenen.

Hvordan fik tyven adgang til udstyret:
Har åbnet min taske og taget min tlf. uden jeg eller mine veninder har opdaget noget."

Selskabets repræsentant har oplyst, at selskabet herefter fastholdt sin tidligere afgørelse. Klageren bestrider at have modtaget meddelelse herom.

Sagen er indbragt for nævnet den 26/11 2010. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Køber iphone og tegner en udvidet forsikring mod tab/tyveri.
Melder tyveri til Telefon og politiet. Får oplyst fra 3 Telenor-butikker at forsikringen dækker. Kontakter butik i … da jeg intet svar har fået efter tyverianmeldelsen og får besked om at lave ny skadeanmeldelse og får hjælp fra butiksejer til udfyldning af ny og hører stadigvæk intet. Kontakter igen butik og laver en uddybende skadeanmeldelse og har stadig ikke fået svar.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At få dækket min telefon eller få penge tilbage for udvidet forsikring som er solgt med fejlagtige oplysninger.

(Har aldrig fået forsikringsbetingelser, kun mundtligt)."

Selskabets repræsentant har i brev af 29/12 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis kan vi oplyse, at klageren i forbindelse med oprettelse af forsikring har kvitteret for modtagelse af forsikringsbetingelser, jf. vedlagte eksempel på certifikat.
…
Det er i sagen ubestridt, at der er anmeldt tyveri fra en taske, der hang på en stol på … 2. oktober 2010 i tidsrummet 21:00-23:00. Tasken blev dermed ikke båret af klageren på tidspunktet for tyveriet.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 3, litra f) fremgår det, at forsikringen ikke dækker tyveri af udstyr, medmindre der er tale om lommetyveri som defineret i afsnit 1.

På baggrund af ovenstående skal vi på vegne af Ace European Group Ltd. gøre gældende:

- at det ikke er dokumenteret, at klageren mundtligt er blevet oplyst, at forsikringen dækker den anmeldte hændelse.
- at forsikringsbetingelserne er udleveret til klageren i forbindelse med oprettelse af forsikring på udstyret.

-
- at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, idet der ikke er tale om lommetyveri.

Der er på ovenstående baggrund ikke tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Hertil har klageren i brev modtaget af nævnet den 27/1 2011 bl.a. anført:

"1. Jeg har aldrig modtaget forsikringsbetingelser fra Telenor.
2. Da jeg intet hørte fra første anmeldelse kontaktede jeg sammen med min far, Telenor i … og da jeg samtidig var blevet mistænkt af Telenor for forsikringssvindel, mente jeg det var nødvendig at tage ham med. (De ringede og sagde at jeg ikke havde brugt min tlf. fra den blev meldt stjålet/lukket, hvilket var usandt, da min bror var blevet ringet op fra min tlf. om natten uden der blev sagt noget.)
Butiksbestyreren sagde han syntes at det var mærkeligt at vi ikke havde hørt fra Telenor, men nu skulle han nok hjælpe med at udfylde en 'Ny skadeanmeldelse skønt han ikke måtte', og at denne skulle nok gå igennem; sagde han.
3.Det er ikke rigtigt at jeg ikke bar min taske/tlf. og at den hang på en stol. Jeg havde min taske med alle mine personlige ejendele, penge, tlf. frisørartikler på mig, kun når jeg var på toilettet hang den på en stol, men med opsyn fra mine kollegaer. Der er heller ingen der siger at det lige har været på det tidspunkt at jeg (Ved toiletbesøg)har mistet min tlf.
I øvrigt var det Telenor bestyreren i … der sagde at jeg bare skulle skrive at den hang på en stol når jeg var på toilettet.
Jeg har jo i flere gange i løbet af aftenen brugt min tlf./sms. /foto i løbet af aftenen og ligeledes haft min taske på mig eller i mit skød.
Sluttelig har jeg også betalt/opkrævet forsikring for perioden 01.01.11-1.03.11 til trods for at min tlf. har været stjålet siden oktober 2010."

Herefter har selskabet i brev af 9/3 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Der er ved køb af telefon og indgåelse af aftale underskrevet på, at forsikringsbetingelserne er udleveret, jf. vedlagte. Det er derfor ikke korrekt, når klageren anfører, at forsikringsbetingelser ikke er udleveret.

Klageren har i anmeldelse af den 6. oktober 2010 anført, at hun ikke er bekendt med de nærmere omstændigheder vedr. tyveriet, idet tasken hang på hendes stol.

I klagerens brev modtaget i Ankenævnet 27. januar 2011 havde klageren tasken på sig, på nær ved toiletbesøg. Klageren ændrer hermed forklaring i forhold til anmeldelsen."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 4/4 2011 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afsnit 1 - Definitioner**
Hver gang følgende ord eller udtryk anvendes, har de den nedenfor nævnte betydning:
…
Lommetyveri
Kriminel handling, hvorved udstyret - uden brug af fysisk eller psykisk vold - stjæles ved at fjerne det fra lommen af et stykke tøj eller taske båret af Dem på tidspunktet for tyveriet.

…
Afsnit 2 - Deres rettigheder og ydelser i henhold til forsikringen
…
C) Tyveri af udstyret
Hvis det fremgår af policen, at tilvalgsdækningen 'Udvidet Forsikring' er valgt, vil vi, hvis udsyret bliver stjålet, efter vort valg erstatte udstyret med et produkt med lignende specifikation, hvis De fremsætter et berettiget krav i henhold til forsikringen, som resulterer i, at vi erstatter udstyret."

Nævnet udtaler:

Nævnet har ikke grundlag for at antage, at de i sagen omhandlede forsikringsbetingelser ikke blev udleveret til klageren, men selv om dette ikke måtte være tilfældet, måtte klageren være klar over, at der var tilknyttet forsikringsbetingelser til ordningen, hvilket da også fremgår af forsikringscertifikatet. Nævnet finder derfor, at indholdet af forsikringsbetingelserne må lægges til grund for fortolkning af aftalen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har lagt den forklaring, klageren har anført i sine skadeanmeldelser af 6/10 og 13/10 2010, til grund for bedømmelsen af, om tilfældet er dækningsberettigende.

Da dette hændelsesforløb ikke kan karakteriseres som et af forsikringen omfattet lommetyveri, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Nævnet finder dog, at selskabet skal tilbagebetale overskydende præmie fra skadedatoen, da forsikringsinteressen er bortfaldet fra denne dato.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, ACE European Group Ltd., skal tilbagebetale præmie fra den 2/10 2010 og frem til det tidspunkt, præmien er betalt. Beløbet skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Marianne Højgaard Pedersen
formand