Ankenævnet for Forsikring

938/14

Den 22. april 2014 blev i sag nr. 85.181:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

London General Insurance Limited
v/Mondux Assurance Agentur A/S
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har, i kraft af sin købsaftale hos Telia A/S, mobilforsikring hos London General Insurance Limited v/Mondux Assurance Agentur A/S. Han klager over afvisning af dækning af en skade på sin mobiltelefon opstået den 22/9 2013.

Selskabet afviser forsikringsdækning under henvisning til, forsikringen maksimalt i forsikringens løbetid på 24 måneder dækker 2 skader.

I brev af 3/10 2013 fra selskabet til klageren er hændelsesforløbet beskrevet som følger:

"Kronologisk gennemgang af sagen.

28/6 2012
Vi kontaktes pr. telefon af [klagerens ægtefælle]. Hun fortæller at skærmen er gået i stykker på telefonen. Hun spørger ind til, om det er muligt at anmelde skaden tit skadevolders forsikringsselskab. Hun efterspørger svar på mail.

Samme eftermiddag sender vi en til hende hvori vi forklarer, at hun frit kan vælge hvilken forsikring skaden skal anmeldes til. Bilag …

11/7 2012
Vi modtager mail retur fra [klageren], som fortæller at skaden er anmeldt til skadevolders forsikring. Dernæst har hun en forespørgsel på, om forsikringen hos os belastes af 'et klip', da den er anmeldt til skadevolders forsikring. Bilag …

23/7 2012
Vi sender mail retur til [klagerens ægtefælle], hvori vi forklarer at forsikringen hos os ikke belastes med 'et klip', da skaden er anmeldt til skadevolders forsikring. Bilag…

25/7 2012
Vi modtager regresmeddelelse fra skadevolders forsikring, hvori de kræver halvdelen af skadesudgiften dækket af forsikringen hos os.

27/7 2012
Accepteres kravet om regres fra skadevolders forsikring, grundet passus i forsikringsbetingelserne. Bilag… Vi betaler dermed en del af denne erstatning.

22/2 2013
Vi modtager endnu en skadesanmeldelse, hvori der forklares at skærmen + bagcoveret er i stykker. Sagen accepteres og kunden modtager erstatningstelefon. Vi betaler for denne erstatning.

23/9 2013
Vi modtager igen en skadesanmeldelse, hvori der forklares at bagcoveret er i stykker. Sagen afvises, da forsikringen hos os er begrænset til 2 dækningsberettiget skader i forsikrings løbetid.

I din skrivelse redegør du for, at vi burde anerkende skadesanmeldelsen fra d. 23/9 2013 da skaden fra 28/6 2012 efter din opfattelse ikke tæller med i antallet af dækningsberettiget krav.

Du henviser ligeledes til mailen, som ses i bilag … . På tidspunktet for afsendelse af denne mail, var der ikke gjort krav om regres fra skadevolders forsikring. Indholdet i mallen, er derfor fuldt ud korrekt. Da vi efterfølgende modtager meddelelse om regres fra skadevolders forsikring, er vi nødsaget til at acceptere dette, da der i forsikringsbetingelser er taget forbehold for regres og dobbeltforsikring."

I klageskemaet til nævnet, modtaget den 9/10 2013, har klageren til hændelsesforløbet supplerende anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
…
c. Mondux nægter at dække skade af 22. september 2013, med henvisning til at forsikringen er "belastet" af 2 skader.

d. Mondux har på intet tidspunkt efterfølgende meddelt at skade af 23.07.2012 belaster forsikringen, ej heller i forbindelse med dækningsberettiget skade februar 2013.

e. Klage bygger på at Mondux ikke har meddelt at skaden pr. 23.07.2012 belaster forsikringen med et 'klip', men netop modsat meddelt at forsikringen ikke belastes med et klip. Mondux's passivitet har således implicit stillet forsikringstager i en situation, hvor den forsikrede genstand har været uforsikret i 6 måneder (var i klage til Mondux fejlagtig angivet til 14 måneder).
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

At skade af 22. september 2013 dækkes af Mondux."

I svarbrev til nævnet af 17/10 2013 har selskabet anført:

"Hermed svar på henvendelse fra [klageren], der klager over afvisning af dækning af skade opstået den 22. september 2013.

Klagers forsikring er inkluderet i den købsaftale, som klager har købt sin mobiltelefon hos Telia på. Klager kan ikke fravælge forsikringen ved køb af mobiltelefon hos Telia, da denne forsikring er et tillægsprodukt, som Telia betaler præmien for.

Jf. forsikringsbetingelserne er denne forsikring begrænset til 2 dækningsberettiget krav i forsikringens løbetid på 24 måneder. Se bilag … punkt … 'Dækning' samt definition 'Erstatning'.

Klager gør i sin klage rede for, at klagers kone den 28. juni 2012 anmelder en skade til os pr. telefon. Den 11. juli 2012 kontakter klagers kone os igen og oplyser at den anmeldte skade trækkes tilbage, da skaden er anmeldt til skadevolders forsikringsselskab i stedet. Klagers kone anmoder om svar på dette via mail. Svar sendt den 23. juli 2012. Se bilag … .
2 dage senere den 25. juli 2012 modtager vi regresmeddelelse fra skadevolders forsikringsselskab. Da der i forsikringsbetingelserne er passus omkring regres- og dobbeltforsikring accepteres anmodningen fra skadevolders forsikringsselskab. Se bilag … punkt … og … samt bilag … .

Da den anmeldte skade behandles som regressag fra skadevolders forsikringsselskab betragtes denne skade som et dækningsberettiget krav.

Klager anmelder på ny en skade den 22. februar 2013. Dette krav accepteres og klager afhjælpes med ombytning af produktet. Dette krav betragtes som endnu et dækningsberettiget krav.

Jævnfør ovenstående har klager haft to dækningsberettiget krav, da klager den 23. september 2013 anmelder endnu en skade til os pr. telefon. Denne skadesanmeldelse afvises med henvisning til de foregående to dækningsberettiget krav.

Vi fastholder dermed afvisning af skade anmeldt til os den 23. september 2013 med henvisning til begrænsning på to dækningsberettiget krav i forsikringens løbetid."

I selskabets mail af 28/6 2012 til klageren fremgår:

"Det er korrekt at din Telefon er underlagt en forsikring tegnet gennem Telia.
…
Da telefonen er gået i stykker, som følge af en anden persons handling, står det frit for om du vil anmelde skaden til din egen forsikring gennem Telia, eller om du vil kræve erstatning gennem vedkommendes ansvarsforsikring.

Hvis du vælger, at anmelde skaden gennem din egen forsikring, skal du blot være opmærksom på, at din forsikring belastes med en skade."

I mail af 23/7 2012 har klageren modtaget følgende meddelelse fra selskabet:

"Jeg kan hermed bekræfte at vi har noteret i sagen, at vi ikke skal yde erstatning for denne telefon. Hvilket naturligvis betyder, at din forsikring gennem Telia ikke belastes med 'et klip'."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"Erstatning
… Forsikringen dækker op til 2 skader i løbetiden der er 24 måneder.
Dækning
Det forsikrede er dækket mod hændelig skade, hvorved menes enhver hændelig, pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed, eller begivenhed som den forsikrede selv forårsager, og som den forsikrede med normal forsigtighed ikke havde mulighed for at afværge eller kontrollere. Dækning forudsætter fremvisning af bevis for købet af det forsikrede, samt af det forsikrede efter anmodning fra Telia.
…
5. **Dækningsperiode**
Forsikringen dækker i en periode på 24 måneder regnet fra tidspunktet for indgåelsen af en Telia købsaftale og modtagelse af mobiltelefonen. Dækning indtræder dog først, når registreringen af købsaftalen er gennemført. Dækning ophører automatisk, når perioden på de 24 måneder udløber.
…
10 Generelle betingelser
…
10.5 Regres
Såfremt udbetaling er gjort i overensstemmelse med nærværende vilkår, er forsikringsgiveren forpligtet til at inddrive modsvarende beløb fra anden part. Part som forsikringsgiveren gør udbetaling til, overlader dennes ret til forsikringsgiveren, samt forpligter sig til at gøre sit yderste for at sikre denne ret.

10.6 Dobbeltforsikring
Såfremt en iflg. nærværende forsikringsbetingelser dækningsberettiget skade, ligeledes er dækningsberettiget og erstatning kan opnås andetsteds fra, ydes der ikke erstatning for en i denne forbindelse evt. opkrævet selvrisiko andetsteds fra."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ved sine mails af 28/6 2012 og 23/7 2012 har givet klageren et bindende tilsagn om, at skaden, der blev anmeldt den 28/6 2012 ikke ville medføre, at klagerens forsikring belastedes med et klip.

På denne baggrund finder nævnet, at selskabet skal anerkende, at den anmeldte skade den 22/9 2013 ikke kan afvises med henvisning til bestemmelsen om, at forsikringen maksimalt dækker to skader i forsikringstiden.

5. 85.181

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, London General Insurance Limited v/Mondux Assurance Agentur A/S, skal anerkende, at den anmeldte skade 22/9 2013 ikke kan afvises med henvisning til forsikringens bestemmelse om, at forsikringen maksimalt dækker to skader i forsikringstiden og skal på denne baggrund genoptage sagens behandling.

Marianne Højgaard Pedersen
formand