Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 85746:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

London General Insurance Limited
v/Mondux Assurance Agentur A/S
Bredgade 76
1260 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet mobiltelefonforsikring i London General Insurance Limited v/Mondux Assurance Agentur A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en anmeldt skade på den forsikrede mobiltelefon.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at skaden ikke er sket som følge af en udefrakommende begivenhed, og at klager ikke har håndteret telefonen som nævnt i forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, i henhold til hvilket, der skal tages alle rimelige forholdsregler til at beskytte det forsikrede mod skader.

Klageren har i klageskemaet af 5/2 2014 anført:

"**Sagsfremstilling …**
Hændelsesforløb:
Jeg køber omkring september sidste år en telefon med abonnement i jeres butik på hovedbanegården hos en af jeres konsulenter.

Da jeg skal vælge abonnement, fortæller han mig, at jeg lige så godt kan gå over på et abonnement der indeholder spotify gratis i 12 mdr. samt mobilforsikring. Jeg skulle gå 99 kr. op om måneden for at få det, men ift. hvad jeg fik igen på forsikringen, mente konsulenten bestemt det var penge sparet, hvis nu min telefon gik i stykker. Jeg fortæller, at jeg har en elektronik forsikring over min indbo, og han fortæller at mobilforsikringen dækker det samme. Jeg fortæller det gælder uheld på elektronik som jeg har forvoldt, og andre uheld påført af andre personer dækkede selvfølgelig via deres egen indboforsikring.

Konsulenten fortæller, at med denne forsikring kan jeg - citeret: 'Hælde en cola ned i telefonen og så vil jeg få telefonen ombyttet eller repareret til ny'.

Jeg synes, det giver mening, køber telefonen, det dyrere abonnement selvom jeg ikke har forbruget til det pr. mdr. for at få mobilforsikring og spotify og afmelde min elektronikforsikring via indbo til fordel for denne løsning.

I går ringer jeg til Mondux som afviser min forsikringssag. Jeg har haft min telefon i jakkelommen og telefonen har fået et stød, så skærmen er knust.

Der bliver fortalt hos Mondux, at der er forskel på pludselig skade og hændeligt uheld, og derudover at jeg ikke får dækket min skade, hvis det er mig selv der har forvoldt den. Dvs. det er den omvendte verden i forhold til min indboforsikring, men jeg har fået det helt modsatte at vide af konsulenten hos ... [teleselskab].

Jeg har med andre ord, skrevet under på kontrakten i god tro omkring de juridiske bestemmelser ved pludselig skade og hændeligt uheld uagtet om det er forvoldt af mig selv eller andre. Jeg vil ikke acceptere, at I giver mig et svar om jeg skulle have læst betingelserne, for det er ikke sådan det foregår, hvis jeg går ned i en butik og skal købe et produkt. Så bruger man ikke tid på at stå og nærstudere det som konsulenten lige har fortalt en, især fordi der er andre kunder der venter og samtidig ville det også være underligt, hvis jeg ikke kan tro på det som konsulenten siger, idet han repræsentere [teleselskabet]. Jeg har desuden kun mulighed for at få repareret en telefon pr. år ifl. min mobilforsikring, så det er for mig endnu mere utroligt, at I ikke vil imødekomme den ene reparation.

Tilbage i sagen bliver jeg herefter kastet rundt fra Modux til [teleselskabet] og tilbage igen, fordi ingen vil påtage sig ansvaret - på den ene side [teleselskabet] som mener jeg skal rette henvendelse til Modux og på den anden side Modux som mener jeg skal rette henvendelse til [teleselskabet]. Jeg skal som forbruger ikke kastes rundt, fordi I ikke er klar over de interne regelsæt omkring behandling af en klagesag på jeres forsikringsaftaler - uagtet hvem som er ansvarlig for at behandle klagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de reparerer min skærm uden omkostninger ifølge det jeg blev lovet var i min kontrakt af sælger."

Selskabet har i brev af 25/2 2014 til nævnet anført:

"Klagers forsikring er tegnet den 26. september 2013, via en købsaftale hvor forsikringen er inkluderet. Klager kan ikke fravælge forsikringen ved indgåelse af denne købsaftale hos [teleselskabet], da denne forsikring er et tillægsprodukt, som [teleselskabet] betaler præmien for. Ved indgåelse af denne købsaftale, har kunden underskrevet og accepteret gældende forsikringsbetingelser.
Klager gør i sin klage overfor Ankenævnet rede for, at skærmen på klagers mobiltelefon er gået i stykker ved en hændelse sket den 20. januar 2014. Klager oplyser overfor nævnet, at skaden er sket, da klager har mobiltelefonen i jakkelomme hvor mobiltelefonen har fået et stød.

Overfor Mondux har klager oplyst følgende:
Klager kontakter Mondux den 21. januar 2014 for at anmelde skaden. Klager oplyser til Mondux at skærmen på mobiltelefonen er gået i stykker. Klager oplyser, at årsagen til skaden er, at klager dagen før, har haft mobiltelefonen liggende i baglommen. Da klager sætter sig ind i

sin bil og dermed sætter sig på sin mobiltelefon får skærmen et knæk. Klager oplyser samtidig at klager ofte opbevarer mobiltelefonen i baglommen.
Ud fra forsikringsbetingelserne, afviser Mondux at imødekomme klagers krav om erstatning.

Uddrag fra forsikringsbetingelserne:
Dækning
Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed.

9.2 Krav til håndtering
Der skal tages alle rimelige forholdsregler til at beskytte det forsikrede mod skader.

Klagers erstatningskrav er afvist, da skaden på klagers telefon ikke er sket som følge af en udefrakommende begivenhed. Klager havde således selv mulighed for at kontrollere situationen. Samt at klager ikke har håndteret det forsikrede som beskrevet i Forsikringsbetingelserne punkt 9.2, da klager har været bevidst om, at det forsikrede lå i baglommen og dermed øgede risikoen for skade, i tilfælde af at klager sætter sig ned.

Vi fastholder dermed afvisning af skade anmeldt til os den 21. januar 2014."

Nævnets sekretariat bad ved breve af 7/7 2014 og 23/7 2014, samt i en efterfølgende mailkorrespondance selskabet om at fremsende skadeanmeldelsen eller anden dokumentation for, hvad klageren oplyste ved anmeldelsen af skaden til selskabet.

Selskabet har ved brev modtaget af nævnet den 23/7 2014 og efterfølgende mails oplyst, at klageren indgav en telefonisk skadeanmeldelse, at klagerens oplysninger blev noteret, men har ikke indsendt kopier af disse notater.

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"Dækning
Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed. Skaden skal være knyttet til et skadetidspunkt.
…
8 Undtagelser
Følgende er ikke dækket af mobiltelefonskadeforsikringen:
…
9 Generelle betingelser
…
9.2 Krav til håndtering
Der skal tages alle rimelige forholdsregler til at beskytte det forsikrede mod skader. Uagtsom håndtering af det forsikrede kan resultere i justering af eller afvisning af forsikringsdækning."

Nævnet udtaler:
Klageren har til nævnet oplyst, at telefonens skærm blev knust ved, at den fik et stød, da den lå i hendes jakkelomme. Ifølge selskabet oplyste klageren ved den telefoniske skadeanmeldelse til selskabet, at telefonen lå i hendes baglomme, og at skaden skete, da hun satte sig ind i sin bil.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed. Af forsikringens "generelle betingelser" fremgår det i punkt 9.2, at der skal tages alle rimelige forholdsregler til at beskytte det forsikrede mod skader, og at uagtsom håndtering af det forsikrede kan resultere i afvisning af dækning. Det er nævnets vurdering, at forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 skal fortolkes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 18 – 20.

Det er nævnets vurdering, at skaden, uanset om den måtte være sket som af selskabet oplyst, er omfattet af forsikringsbetingelsernes dækningsbestemmelse, idet påvirkningen på telefonen fra klagerens krop og bilsædet udgør det udefrakommende, pludselige element.

Efter nævnets opfattelse er der alene tale om en skade, der er forvoldt ved simpel uagtsomhed, som selskabet ikke kan fraskrive sig ansvaret for, jf. forsikringsaftalelovens § 20.

5. 85746

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 er dækningsberettigende, og skal over for klageren opgøre og afregne erstatning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand