Ankenævnet for Forsikring

Den 2. september 2015 blev i sag nr. 87926:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/Mondux Assurance Agentur A/S
Bredgade 76
1260 København K

afsagt

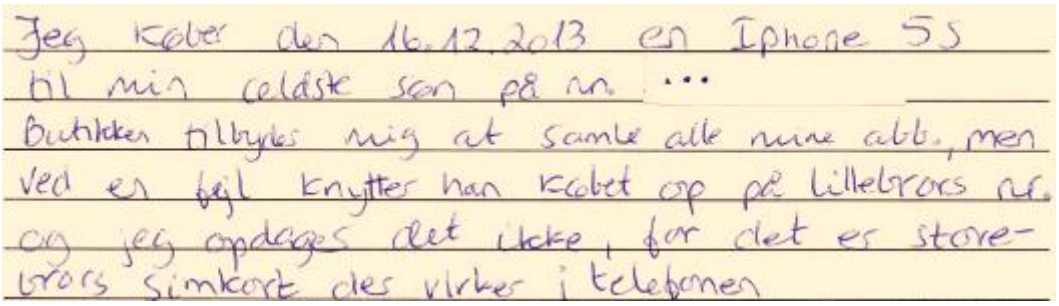
k e n d e l s e :

_____

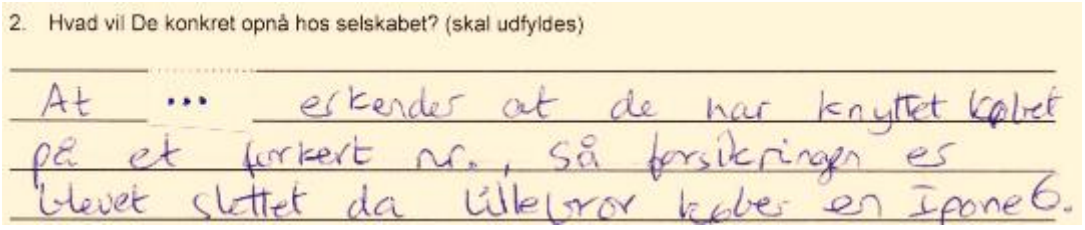
Forsikringstageren har mobilforsikring i Alpha Insurance A/S v/Mondux Assurance Agentur A/S. Hun klager over, at selskabet ikke vil yde dækning for en iPhone 5s, der blev beskadiget den 31/1 2015.

Selskabet har i sit afslag henvist til, at mobilforsikringen alene dækker den senest købte telefon på abonnementet, og at den beskadigede telefon ikke var den senest købte.

I klageskema af 19/4 2015 til nævnet samt tillæg af 26/3 2015, er det bl.a. anført:


Jeg køber den 16.12.2013 en Iphone 5s til min ældste søn på nr. ...
Butikken tilbydes mig at samle alle mine abb., men ved en fejl knytter han købet op på lillebrors nr. og jeg opdages det ikke, for det er storebrors simkort der virker i telefonen

…


2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

At ... erkender at de har knyttet købet på et forkert nr., så forsikringen er blevet slettet da lillebror køber en Iphone 6.

…

Hvilke oplysninger fik du ved aftalens indgåelse?
Beskriv de egenskaber, du blev lovet ved købet af ydelsen.
At jeg købte en telefon med forsikring indbygget i abonnementet.
…
Hvilke fejl er der ved ydelsen?
Beskriv hvilke fejl der er ved ydelsen:
Forsikringen er blevet slettet, da [teleudbyder] har oprettet købet på lillebrors telefonnummer og han har efterfølgende købt en Iphone 6.

Jeg opdager ikke at købet er noteret på lillebrors nummer, da jeg gå fra forretningen med et simkort til telefonen på det nr. telefonen skulle have været registreret på."

I selskabets brev modtaget i nævnet den 6/5 2015 fremgår det bl.a.:

"Ovennævnte kunde har d. 16-12 2013 købt mobiltelefon og tegnet mobilabonnement hos [teleudbyder] hvor en mobilforsikring er en del af abonnementsservicen.

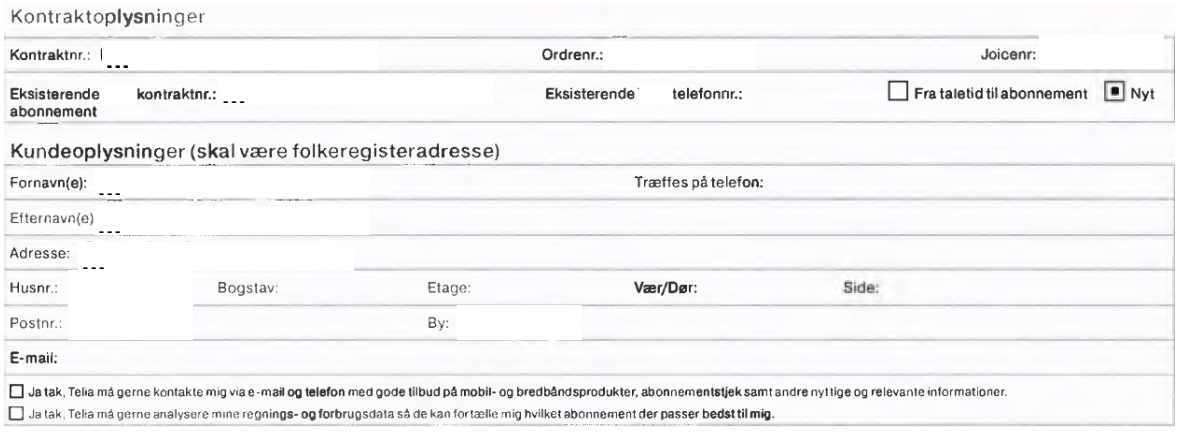
Kunden har dog ifølge [teleudbyder] lavet en ændring i abonnementet d. 24-10 2014, der betød at forsikringen på denne telefon blev opsagt hos os pr. denne dato.

Tvisten består altså i at kunden mener at denne telefon fortsat burde være omfattet af forsikring, hvorimod [teleudbyder] mener at det er i overensstemmelse med deres forretningsbetingelser at forsikringen er opsagt d. 24-10 2014.

Kunden indgiver skadeanmeldelse til os som forsikringsselskab, men vi må afvise at dække skaden da telefonen ikke er forsikret på skadetidspunktet. Denne afgørelse må vi fastholde."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder aftalegrundlaget for erhvervelsen af iPhone 5s den 16/12 2013 og iPhone 6 den 24/10 2014.

I købsaftale af 16/12 2013 for iPhone 5s er det bl.a. anført:



Kontraktoplysninger

Kontraktnr.: | --- Ordrenr.: Joicenr:

Eksisterende abonnement kontraktnr.: --- Eksisterende telefonnr.: ☐ Fra taletid til abonnement ■ Nyt

Kundeoplysninger (skal være folkeregisteradresse)

Fornavn(e): --- Træffes på telefon:

Efternavn(e) ---

Adresse: ---

Husnr.: Bogstav: Etage: Vær/Dør: Side:

Postnr.: By:

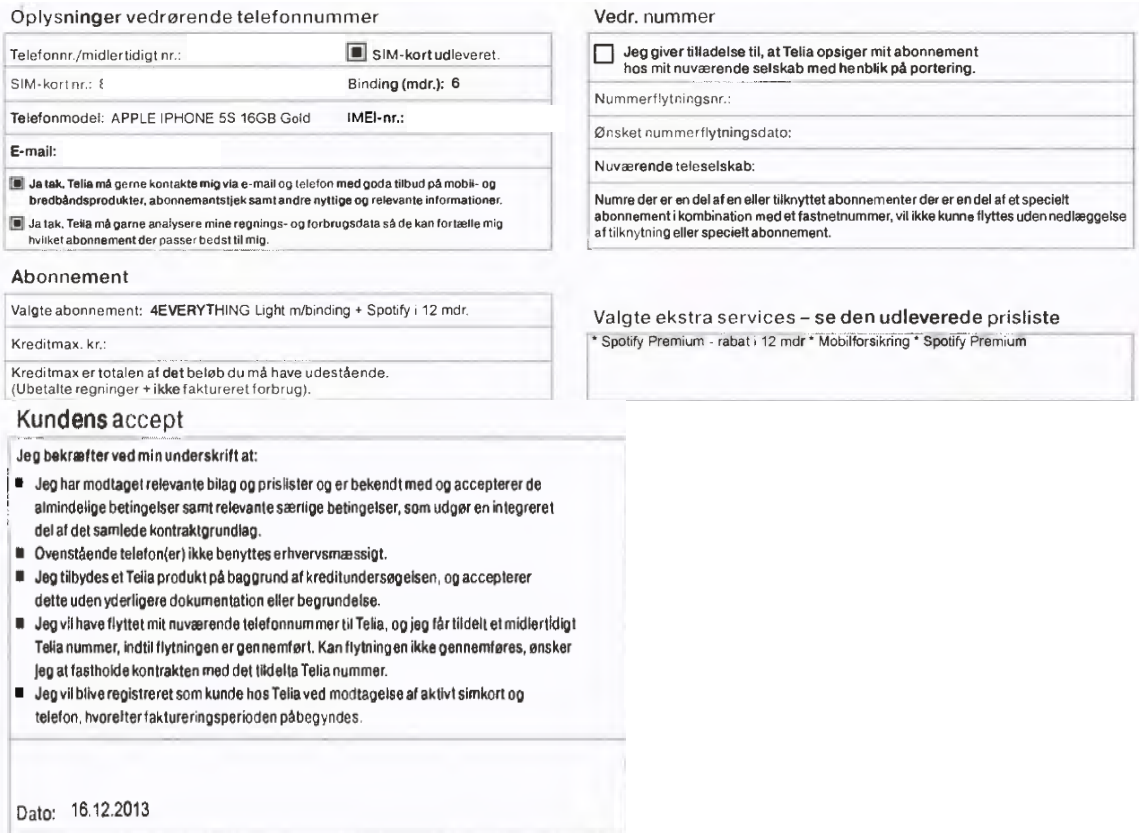
E-mail:

☐ Ja tak, Telia må gerne kontakte mig via e-mail og telefon med gode tilbud på mobil- og bredbåndsprodukter, abonnementstjek samt andre nyttige og relevante informationer.

☐ Ja tak, Telia må gerne analysere mine regnings- og forbrugsdata så de kan fortælle mig hvilket abonnement der passer bedst til mig.

…

3. 87926



Oplysninger vedrørende telefonnummer

Telefonnr./midlertidigt nr.: ■ SIM-kort udleveret.

SIM-kort nr.: Binding (mdr.): 6

Telefonmodel: APPLE IPHONE 5S 16GB Gold IMEI-nr.:

E-mail:

■ Ja tak. Telia må gerne kontakte mig via e-mail og telefon med goda tilbud på mobil- og bredbåndsprodukter, abonnementstjek samt andre nyttige og relevante informationer.

■ Ja tak. Telia må garne analysere mine regnings- og forbrugsdata så de kan fortælle mig hvilket abonnement der passer bedst til mig.

Vedr. nummer

☐ Jeg giver tilladelse til, at Telia opsiger mit abonnement hos mit nuværende selskab med henblik på portering.

Nummerflytningsnr.:

Ønsket nummerflytningsdato:

Nuværende teleselskab:

Numre der er en del af en eller tilknyttet abonnementer der er en del af et specielt abonnement i kombination med et fastnetnummer, vil ikke kunne flyttes uden nedlæggelse af tilknytning eller specielt abonnement.

Abonnement

Valgte abonnement: 4EVERYTHING Light m/binding + Spotify i 12 mdr.

Kreditmax. kr.:

Kreditmax er totalen af det beløb du må have udestående. (Ubetalte regninger + ikke faktureret forbrug).

Valgte ekstra services – se den udleverede prisliste

* Spotify Premium - rabat i 12 mdr * Mobilforsikring * Spotify Premium

Kundens accept

Jeg bekræfter ved min underskrift at:

- Jeg har modtaget relevante bilag og prislister og er bekendt med og accepterer de almindelige betingelser samt relevante særlige betingelser, som udgør en integreret del af det samlede kontraktgrundlag.
- Ovenstående telefon(er) ikke benyttes erhvervsmæssigt.
- Jeg tilbydes et Telia produkt på baggrund af kreditundersøgelsen, og accepterer dette uden yderligere dokumentation eller begrundelse.
- Jeg vil have flyttet mit nuværende telefonnummer til Telia, og jeg får tildelt et midlertidigt Telia nummer, indtil flytningen er gennemført. Kan flytningen ikke gennemføres, ønsker jeg at fasthol kontrakten med det tildelte Telia nummer.
- Jeg vil blive registreret som kunde hos Telia ved modtagelse af aktivt simkort og telefon, hvorefter faktureringsperioden påbegyndes.

Dato: 16.12.2013

I tillægsvilkår for Mobilforsikring, der fremgår af mobiludbyderens standardbetingelser er det bl.a. anført:

"**Tillægsvilkår for Mobilforsikring**

SELVRISIKODÆKNING og GYLDIGHED

Dette tillæg har forrang for nærværende forsikringsbetingelser 'Mobiltelefon - Forsikringsbetingelser gældende fra 1. februar 2012' afsnit omhandlende selvrisiko.

Selvrisiko
For hver dækningsberiget skade skal der betales en selvrisiko som følger:

- Sikredes selvrisiko er nul kroner.
- Forsikringen dækker én skade per år regnet per ikrafttrædelsesdato.

Gyldighed

- Mobilforsikringen gælder alene, hvor Kunden køber en mobiltelefon hos [teleudbyder], og Kunden samtidigt opretter et gyldigt [teleudbyder]-abonnement. Forsikringen skal desuden være gyldig på skadestidspunktet."

4. 87926

Af købsaftale for iPhone 6 fremgår det bl.a.:



Kontraktoplysninger

Kontraktnr.:	Telefonnummer:	Ordrenummer:

Kundedata (Kontraktansvarlig)

Fornavn(e):			Træffes på telefon:	
Efternavn(e):				
Adresse:			C/O:	
Husnr.:	Bogstav:	Etage:	Vær/Dør:	Side:
Postnr.:		By:		
E-mail:				
Stillingsbetegnelse:				

...

Forbrugskontrol

☐ Forbrugskontrol (angiv beløb kr.: 50 til 3.000 inkl. moms) kr.:

Beløbet faktureres i henhold til Telias prisliste, som er udleveret samtidig med nærværende kontrakt. Kunden er i forbindelse med angivelse af samtale-/forbrugsbeløb og underskrift gjort bekendt med, at kunden ved sin underskrift hæfter for al telefoni, at indenlandsk telefoniforbrug opdateres indenfor 24 timer og at opdatering af roamede opkald foretaget og modtaget i udlandet kan forekomme med forsinkelse udover 24 timer. Det oplyste beløb er eksklusiv abonnementsafgift og evt. gebyrer.

Ekstra services – se den udleverede prisliste

* Spotify Premium - rabat i 12 mdr * Fri tale * Mobilforsikring * Roam like Home * Spotify Premium * LBO - Local Break Out

Abonnementstype

4EVERYTHING Ekstra bruger m/binding + Spotify i 12 mdr.

IMEI (Skal udfyldes)

IMEI-nummer:

Telefonmodel: Apple iPhone 6 64GB Space Grey

Kundens accept

Jeg bekræfter ved min underskrift at:

- Jeg har modtaget relevante bilag og prislister og er bekendt med og accepterer de almindelige betingelser samt relevante særlige betingelser, som udgør en integreret del af det samlede kontraktgrundlag (se bagsiden af oprettelsesskema).
- Ovenstående telefon(er) ikke benyttes erhvervsmæssigt.
- Jeg tilbydes et Telia produkt på baggrund af kreditundersøgelsen, og accepterer dette uden yderligere dokumentation eller begrundelse.
- Abonnementet fra underskriftsdato er uopsigeligt i 6 måneder.
- Der kan gå op til 14 dage før abonnementsændringen træder i kraft.
- Conto- og BG Plus Klub abonnementer ændres dog først pr. den 1. i måneden
- Øvrige vilkår fortsætter uændret.
- Du har valgt at betale beløbet på Kr. på næstkommende faktura.
- Der er bindingsperiode på 6 måneder. Aftalen kan ikke overdrages i bindingsperionen.

☐ Ja tak, Telia må gerne kontakte mig via e-mail og telefon med gode tilbud på mobil- og bredbåndsprodukter, abonnementstjek samt andre nyttige og relevante informationer.

☐ Ja tak, Telia må gerne analysere mine regnings- og forbrugsdata så de kan fortælle mig hvilket abonnement der passer bedst til mig.

Dato: 29.09.2014

I Specifikke vilkår for Mobilforsikring, der fremgår af mobiludbyderens vilkår for privatkunder er det bl.a. anført:

"**Specifikke vilkår for Mobilforsikring**

VIGTIG INFORMATION for dig som har Mobilforsikring:

- Forsikringen dækker kun én mobiltelefon pr. [teleudbyder]-abonnement, som har forsikringen tilknyttet.
- Forsikringen dækker den sidste mobiltelefon, du købte hos [teleudbyder]. Du kan således ikke forsikre to mobiltelefoner på samme abonnement.
- Din forsikring er knyttet til dit [teleudbyder]-abonnement. Du mister derfor din forsikring, hvis du opsiger det.
- Hvis du ændrer dit [teleudbyder-abonnement til et abonnement uden forsikring, vil den fremadrettet blive opkrævet særskilt pr måned med mindre du vælger samtidigt at opsige forsikringen. Prisen på Mobilforsikring er afhængigt af mobilens mærke og model. Du kan se prisen i [teleudbyders] webshop eller din lokale [teleudbyder] butik.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"Det forsikrede
Mobiltelefon med gyldigt [teleudbyder] abonnement og gyldig [teleudbyder] forsikring på skadetidspunktet.

Dækning
Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed. Skaden skal være knyttet til et skadestidspunkt.
…
1. Sikrede
Den person, hvis navn fremgår af certifikatet/købsaftalen og som har et aktivt [teleudbyder] abonnement og aktiv [teleudbyder] forsikring samt kan dokumentere køb af telefonen.
…
4. Dækningsperiode
Forsikringen træder i kraft for dato af køb af forsikringen, som fremgår af certifikatet/købsaftalen. Forsikringen fortsætter indtil den opsiges, jvf. pkt. 6.
…
6. Opsigelse
Forsikringen kan opsiges på ethvert tidspunkt med en varsel på 30 dage. Opsigelsen skal være skriftlig og sendes til [mailadresse] eller faxes til … eller sendes med posten til [teleudbyder] Att. … Kundeservice.

Forsikringsgiver kan på ethvert tidspunkt opsige forsikringen ved at sende Sikrede en skriftligt varsel på 30 dage til udløbet af en måned.

Hvis præmien ikke betales rettidigt er forsikringsgiver berettiget til at opsige forsikringen i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens §§12-17."

Nævnet udtaler:

Selskabet har gjort gældende, at mobilforsikringen for iPhone 5s ophørte, da klageren i 2014 købte en iPhone 6, tilknyttet samme telefonnummer, da der ifølge mobiludbyderens vilkår alene er forsikringsdækning for den senest erhvervede mobiltelefon på det samme abonnement.

Klageren har gjort gældende, at det var en fejl, at de to mobiltelefoner fik anført samme telefonnummer, og at der er tale om to forskellige telefoner med to forskellige brugere – hendes to sønner – og to forskellige abonnementer til henholdsvis 299 kr./måned og 199 kr./måned.

Det fremgår af sagen, at klageren købte en iPhone 5s den 16/12 2013 med abonnementet "4EVERYTHING light m/binding + Spotify i 12 mdr." samt mobilforsikring til sin ene søn.

Ifølge forsikringsbetingelserne træder forsikringen i kraft på datoen for af køb af forsikringen, der fremgår af købsaftalen, og fortsætter indtil den opsiges jf. punkt 6.

Efter betingelsernes punkt 6 kan selskabet på ethvert tidspunkt opsige forsikringen ved at sende forsikringstageren et skriftligt varsel på 30 dage til udløbet af en måned.

Videre fremgår det af sagen, at klageren den 29/9 2014 købte en iPhone 6 med abonnementet "4EVERYTHING Ekstra bruger m/binding + Spotify i 12 mdr." samt mobilforsikring til sin anden søn.

Af mobilforhandlerens kundevilkår fremgår det blandt andet, at mobilforsikringen kun dækker én mobiltelefon pr. abonnement. Videre fremgår det, at forsikringen kun dækker den sidste mobiltelefon, der er købt, og at man således ikke kan forsikre to mobiltelefoner på samme abonnement.

Nævnet bemærker indledningsvist, at denne bestemmelse alene fremgår af de kundevilkår, der blev aftalt/udleveret i forbindelse med købet af iPhone 6 den 24/10 2014 og ikke af vilkårene, der blev aftalt/udleveret i forbindelse med iPhone 5s den 16/12 2013.

Ifølge forsikringsbetingelserne er det forsikrede en "Mobiltelefon med gyldigt [teleudbyder] abonnement og gyldig [teleudbyder] forsikring på skadetidspunktet". Klageren ind-

gik den 16/12 2013 aftale om køb af en iPhone 5s med mobilforsikring, og spørgsmålet er herefter om mobilforsikringen var gyldig på skadetidspunktet den 31/1 2015.

Efter en gennemgang af sagen og på grundlag af en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning af den beskadigede iPhone 5s med henvisning til bestemmelsen i kundevilkårene om, at det alene er den senest erhvervede mobiltelefon på et abonnement, der er dækket.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i forbindelse med købet af iPhone 5s tilkøbte en mobilforsikring, som ifølge betingelserne gælder, indtil den er opsagt. Der er for nævnet ikke fremlagt dokumentation for, at forsikringen er opsagt fra selskabets side med 30 dages varsel som foreskrevet i betingelsernes punkt 6, hvorfor den som udgangspunkt også har været gældende på tidspunktet for skaden den 31/1 2015.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at den af selskabet påberåbte ophørsbestemmelse alene fremgår af kundevilkårene for iPhone 6, og at bestemmelsen ikke er nævnt i vilkårene eller aftalegrundlaget i øvrigt for klagerens køb af iPhone 5s. Nævnet finder, at et så væsentligt vilkår skal fremhæves tydeligere eller på anden måde gøres opmærksom på, for at det kan påberåbes.

Endvidere har nævnet lagt vægt på, at klageren, som sagen er oplyst, løbende har betalt abonnement for begge iPhones. Bestemmelsen i kundevilkårene for iPhone 6 om, at der alene kan dækkes én mobiltelefon per abonnement, fører således efter sin ordlyd ikke til, at forsikringen af iPhone 5s er ophørt i en situation, hvor der til teleudbyderen betales abonnement for begge iPhones.

Det forhold, at der på købssedlen er anført samme telefonnummer, kan under henvisning til ovenstående ikke føre til andet resultat.

8. 87926

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alpha Insurance A/S v/Mondux Assurance Agentur A/S, skal anerkende, at klagerens iPhone 5s var dækket af mobilforsikringen på skadestidspunktet den 31/1 2015. Selskabet skal genoptage sagens behandling og skal yde dækning i overensstemmelse med betingelserne. En eventuel kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen