Ankenævnet for Forsikring

Den 18. november 2015 blev i sag nr. 88075:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har mobilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet ikke vil anerkende, at han kan hæve købet af mobiltelefonen og forsikringen, og heller ikke vil tilbagebetale ham præmie.

Selskabet har blandt andet henvist til, at klageren ikke har benyttet sig af muligheden for at opsige forsikringen, der fremgår af betingelserne.

I klageskema af 24/4 2015 til Forbrugerklagenævnet og 17/6 2015 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Beskriv det efterfølgende klageforløb:**
>
> Efter noget tid (10-06-2014) er jeg så uheldig, at jeg får skadet min telefon, pga. fysisk overlast. Heldigvis har jeg købt en forsikring igennem [forhandler], så vi får den sendt ind til værksted igen. Telefonen kommer tilbage, og er igen blevet ombyttet.
>
> Herefter går det rigtig godt med min telefon, og jeg oplever ikke nogen fejl, indtil den 19.03.2015. Her får jeg igen sendt telefonen ind til værksted, og får igen ombyttet min enhed. Det er denne telefon jeg har i dag. Problemet er bare, at jeg gerne vil sende min telefon ind til værksted igen. Da jeg siger til ekspedienten nede i kiosken, at jeg ønsker at ophæve købet, hvis mit produkt er reklamationsberettiget siger han til mig, at det ikke kan lade sig gøre.
>
> Han prøver at bortforklare mit ønske, med at sige til mig, at hvis man benytter sig af sin forsikring (hvilket jeg gjorde imellem min 2. og 3. reklamationsretssag) svarer det til at man 'køber' en ny iPhone.

Derefter spørger jeg ekspedienten, om jeg så ikke må se min nye kvittering på produktet? For hvis man 'køber' et nyt produkt, skulle der jo gerne være en ny kvittering.
Han siger til mig, at han vil få tilsendt en kopi af kvitteringen inde fra Securator. Jeg får senere en mail, med hvad de kalder en kvittering, men egentlig bare er en kopi af servicesagen. Jeg har skrevet meget frem og tilbage med [forhandleren], men de bliver ved med at skrive ting som 'Du har 24 måneders reklamationsret på dit nye produkt'.
…
1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Jeg har haft min iPhone sendt ind til [forhandler] 3 gange for at reklamere over den. 2 gange i træk fik jeg ombyttet enheden. Gangen efter tog jeg min forsikring i brug fordi jeg havde ødelagt telefon ved et uheld. Siden hen har jeg reklameret over telefon 1 gang, hvor den også blev ombyttet. Da den nye enhed igen viser sig at være dårlig, ønsker jeg at reklamere over denne. Det er 4. gang jeg skal reklamere. Over samme køb. Jeg spørger ekspedienten i [butikken] om jeg kan ophæve købet, men får et nej. Jeg har haft sendt min klage ind til forbrugerklagenævnet, men sendte mig videre til jer.

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

Jeg ønsker at ophæve købet på min telefon og den tilhørende forsikring, da det er 4. gang jeg skal have sendt min telefon til reparation."

Hertil har selskabet i brev af 6/8 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling**
Den 28. juni 2013 købte vores kunde en ny telefon hos [forhandleren]. Samtidig hermed tilkøbte klager en totalforsikring for telefonen via Securator, som på daværende tidspunkt havde indgået aftale med Topdanmark om distribution af elektronikforsikringer.

Den 20. januar 2014 reklamerede vores kunde over, at skærmen på telefonen frøs samt at batteriet ikke kunne holde strøm. Telefonen blev i denne forbindelse ombyttet med en anden.

Allerede den 25. januar 2014 reklamerede klager på ny — ligeledes på grund af, at skærmbilledet frøs og at telefonen ikke kunne holde strøm mere end nogle få timer. Også ved denne reklamation valgte sælger at ombytte telefonen.

Den 10. juni 2014 henvendte klager sig igen hos sælger, idet telefonen denne gang var blevet bøjet ved et uheld. Denne skade blev behandlet som en forsikringsskade på den købte totalforsikring, hvorefter kunden modtog erstatning i form af en ombytningstelefon, hvilket svarer til en reparation af den indleverede telefon.

Den 19. marts 2015 reklamerede klager over for sælger, idet den nye telefon havde problemer med skærmen og var vanskelig at oplade på grund af et løst stik. Ved denne reklamation blev telefonen i lighed med tidligere reklamationer ombyttet til en ny.

Klager oplyser nu ved sin henvendelse til Ankenævnet, at han igen har problemer med telefonen, og at han på denne baggrund ønsker at hæve købet af telefonen samt den totalforsikring, han oprindeligt købte sammen med den. Sælger har angiveligt afvist at hæve købet.

Vores vurdering

Ved vores besvarelse har vi alene vurderet klagen i relation til den tilknyttede totalforsikring, som klager forlanger ophævet, således at den fulde forsikringspræmie tilbagebetales. Vi har således ikke vurderet klagers ret til at hæve købet af telefonen, da dette ikke er et forsikringsanliggende, men derimod en problemstilling, som i givet fald må indbringes for Forbrugerklagenævnet.

Således som sagen er oplyst, må vi imidlertid lægge til grund, at købet af telefonen ikke er blevet hævet, hvorfor vi allerede af denne grund må afvise klagers krav om ophævelse af forsikringen og tilbagebetaling af præmien fra købstidspunktet. Klagers ret til at fortryde aftalen efter forsikringsaftalelovens § 34, gælder alene 14 dage fra aftalens indgåelse.

Herudover skal vi bemærke, at klager den 10. juni 2014 har benyttet forsikringen i forbindelse med en selvforskyldt skade på telefonen, hvorefter der er udbetalt erstatning i form af en ombytningstelefon. Også af denne grund må vi afvise tilbagebetaling af den indbetalte forsikringspræmie.

Klager har efter forsikringsvilkårenes pkt. 6 B 3 adgang til at opsige forsikringen indtil 1 måned efter skadesagens afslutning. Denne mulighed har klager ikke benyttet sig af.

Vi må med baggrund i ovenstående afvise ophævelse og tilbagebetaling af forsikringspræmien som krævet af klager. For så vidt angår de køberetlige problemstillinger, herunder parternes rettigheder og forpligtelser ved mangelsafhjælpning, tillader vi os at henvise til Forbrugerklagenævnet, såfremt parterne ikke kan nå til enighed herom."

På kvittering af 28/6 2013 er det bl.a. anført:

Nummer	Varebeskrivelse	Pris	Antal	Rabat i alt	Pris nedsat med	Nettobeløb	Moms	Total
02	53 iPhone 5 16GB sort 22	5.299,00	1,00	0,00	0,00	4.239,20	1.059,80	5.299,00
98	76 Sec.Mob. 3.000 - 7.499 2 År L 47	267,00	1,00	0,00	0,00	267,00	0,00	267,00
		Total	**2,00**	0,00	**0,00**	**4.506,20**	**1.059,80**	**5.566,00**

I policen er det bl.a. anført:

"**Policens løbetid** 28-06-2013 **til** 28-06-2015

…

Forsikringsvilkår

Privat 0103-4 Februar 2013"

4. 88075

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**Fortrydelsesret**

Du har ret til at fortryde din bestilling
Ifølge forsikringsaftalelovens § 34 i, kan du fortryde, at du har bestilt forsikringen. Fortrydelsesfristen er 14 dage, når du har modtaget policen og forsikringsvilkårene:

- Hvis du fx får vilkårene mandag den 1., kan du fortryde aftalen til og med mandag den 15.
- Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente med at fortryde til den følgende hverdag.

Sådan fortryder du
Hvis du fortryder, er det vigtigt, at du giver Securator besked, inden fristen udløber. Og giver du skriftlig besked - fx pr. brev eller e-mail - skal du have sendt beskeden, inden fristen udløber. Du kan eventuelt sende dit brev anbefalet og gemme postkvitteringen, hvis du vil have bevis for, at du har fortrudt i tide.
…
7. Varighed og opsigelse
A Hvor længe gælder forsikringen?
Forsikringen gælder i den periode, der er angivet på policen.
B Hvornår ophører forsikringen?
1. Forsikringen ophører, når forsikringsperioden er udløbet.
2. Forsikringen fortsætter til udløbsdatoen, medmindre forsikringstageren opsiger forsikringen skriftligt mod at betale et gebyr, eller medmindre Securator opsiger den. Gebyret fremgår af prislisten på www.securator.dk. Du kan også få oplyst gebyrets størrelse ved at henvende dig til Securator. Securator tilbagebetaler værdien af den resterende forsikringsperiode — fratrukket gebyret. Både forsikringstageren og Securator skal opsige forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til den 1. i en måned.
3. Forsikringen ophører, hvis der er ydet totalskadeerstatning. Værdien af den resterende forsikringsperiode bliver ikke betalt tilbage ved totalskade. Hvis forsikringen ikke er fuldt ud betalt på ophørstidspunktet, vil det resterende beløb blive opkrævet.

C Opsigelse eller ændring ved skade
1. Fra den dag Securator har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at der er betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Securator opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.
2. I stedet for at opsige forsikringen kan Securator — også med mindst 14 dages varsel — ændre forsikringens vilkår. Fx ved at begrænse dækningen, forhøje prisen, eller forhøje den eksisterende selvrisiko. Forsikringstageren kan vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Securator skal have skriftlig besked inden.

…
… FullCare Mobil forsikringen

14. Hvordan dækker forsikringen
A Hvilke skader dækker forsikringen?
Pludselige udefrakommende skader
Det vil sige skader, der sker uventet og pludseligt på et tidspunkt og ikke over et tidsrum

Væske- og fugtskader
Skader på mobiltelefonen som følge af, at væske eller fugt uventet trænger ind

…

15. Hvordan erstatter Securator skaderne?
Forsikrede skal anvende Securator eller en reparatør, der er anvist af Securator, til reparation og/eller genlevering af den beskadigede mobiltelefon.
Securator kan vælge mellem følgende måder at erstatte den skadede mobiltelefon på efter en skade:

A Reparation
1. Securator betaler, hvad det koster at lade den beskadigede mobiltelefon reparere, så mobiltelefonen kommer i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand forstår Securator, at mobiltelefonen i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi* for forsikrede som før skaden.
2. Securator reparerer altid mobiltelefonen efter producentens anvisninger. Dette betyder, at Securator har ret til at ombytte mobiltelefon til en totalrenoveret mobiltelefon i forbindelse med en skade, når den i sin anvendelse er som ny.

B Totalskade/genlevering
1. Skønner Securator, at reparationsudgifterne overstiger værdien af en teknisk tilsvarende mobiltelefon, er mobiltelefonen totalskadet.
2. Er mobiltelefonen totalskadet, erstatter Securator med en teknisk tilsvarende mobiltelefon med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset.

C Kontanterstatning
Securator udbetaler ikke kontanterstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 28/6 2013 en mobiltelefon og en mobilforsikring. Klageren har reklameret over mangler ved telefonen den 20/1 2014 og den 25/1 2014 og fik i begge tilfælde ombyttet telefonen.

I juni 2014 blev mobiltelefonen ved et uheld beskadiget og dækket af forsikringen, idet forsikringsselskabet ombyttede den beskadigede telefon med en ny telefon.

Klageren har efterfølgende reklameret over mangler ved telefonen den 19/3 2015, hvor han ligeledes fik den ombyttet. Klageren har oplyst, at han på ny har reklameret over den senest ombyttede telefon.

Klageren ønsker at hæve købet af telefonen og den tilhørende forsikring med henvisning til, at telefonen har skulle til reparation fire gange, siden han købte den i 2013.

Nævnet har drøftet kompetencefordeling i forhold til sagen med Forbrugerklagenævnet, da det er oplyst, at klageren tillige har indbragt sagen for Forbrugerklagenævnet. Nævnet er ikke kompetent til at behandle spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til at hæve købet over for sælger af mobiltelefonen, da dette spørgsmål hører under Forbrugerklagenævnets kompetence. Nævnet har alene kompetence til at behandle sagen i relation til det indklagede forsikringsselskab.

Det fremgår af policen, at forsikringen, der blev købt i forbindelse med mobiltelefonen, ophørte den 28/6 2015. Spørgsmålet for nævnet er derfor, hvorvidt klageren er berettiget til at hæve eller opsige forsikringen inden denne dato.

Efter forsikringsaftalelovens § 16 ophører en forsikring, når den forsikrede interesse falder bort.

Ifølge betingelsernes punkt 7.B.2 kan klageren opsige forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til den 1. i en måned mod at betale et gebyr.

Endvidere fremgår det af betingelsernes punkt 7.B.3, at forsikringen ophører, hvis der er ydet totalskadeerstatning. Af betingelsernes punkt 15 B fremgår det under overskriften totalskade/genlevering: "1. Skønner Securator at reparationsudgifterne overstiger værdien af en teknisk tilsvarende mobiltelefon, er mobiltelefonen totalskadet. 2. Er mobiltelefonen totalskadet, erstatter Securator med en teknisk tilsvarende mobiltelefon, dog højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset."

Nævnet finder, at klagerens mobiltelefon ikke kan anses for totalskadet efter uheldet i juni 2014 på trods af, at selskabet udleverede en ny telefon til klageren i stedet for at reparere den. Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysninger om, at man foretog ombytning svarede til en reparation, og at ingen af parterne efter det oplyste påberåbte sig, at forsikringen som følge af forsikringsbetingelserne var ophørt i forbindelse med uheldet. Nævnet har også lagt vægt på, at værdien af totalforsikringen ville

blive formindsket betydeligt for en forsikringstager, hvis enhver form for ombytning af en telefon betød, at forsikringen ophørte.

Da selskabet har været i risiko – og har ydet dækning – i forsikringstiden, og idet klageren ikke har opsagt forsikringen skriftligt med en måneds varsel, finder nævnet, at der på nuværende tidspunkt ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale dele af præmien til klageren i medfør af forsikringsaftalelovens § 16.

Nævnet finder endvidere, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde en kontanterstatning som følge af en mangelfuld dækning efter uheldet.

Afslutningsvist bemærker nævnet, at såfremt Forbrugerklagenævnet når frem til, at klageren efter den seneste reklamation i 2015 er berettiget til at hæve købet, vil klageren have krav på tilbagebetaling af en del af forsikringspræmien, jf. den præceptive bestemmelse i forsikringsaftalelovens § 16, stk. 2, jf. § 17. Efter nævnets opfattelse er der ikke en sådan sammenhæng mellem købet af mobiltelefonen og mobilforsikringen, at klageren ville kunne kræve at få præmien retur fra det tidspunkt, hvor forsikringsaftalen blev indgået. Klageren vil efter forsikringsaftalelovens § 16 alene kunne få præmien retur fra det tidspunkt, hvor den forsikrede interesse faldt bort, hvilket er fra den dato, hvor klageren fremsatte sit krav om at hæve købet. Det skyldes, at selskabet indtil denne dato rent faktisk har båret risikoen for skader på klagerens mobiltelefon og derfor også har været berettiget til at få præmie for denne ydelse til klageren.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand