Ankenævnet for Forsikring

Den 12. oktober 2016 blev i sag nr. 89111:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Chubb Insurance Company of Europe
Strandvejen 104 B
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at han har tegnet forsikring for sin mobiltelefon hos selskabet, og at selskabet dækker en anmeldt skade,

Selskabet har afvist at dække den anmeldte skade med henvisning til, at telefonen ikke er omfattet af en forsikring tegnet hos selskabet.

Klagen har tidligere været indbragt for Teleankenævnet, som har oversendt klagen til afgørelse hos Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har i klageskemaet af 28/4 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg har købt en ny mobiltelefon på 3's webshop, hvilket har haft et meget forvirrende hændelsesforløb.
> Som nævnt ovenfor forsøger jeg, at gennemføre en bestilling via 3's webshop men af uforklarlige årsager kan den ikke gennemføres pga. fejl i 3's online ordresystem. Noget med manglende godkendelse af NemID.
> Jeg kontakter herfor kundeservice, som taster ordren, og alt skulle jo så være i orden. Ordren bliver så annulleret pga. en kreditvurdering, som ikke kan godkendes. Efter dialog med 3's kreditafdeling beklages det, at der er begået en fejl og, at jeg selvfølgelig kan kreditgodkendes.
> Ordren bliver herefter, endnu engang, tastet af 3's kundeservice, og købet afsluttes.
> d. 18/12 taber jeg desværre min telefon så frontglasset går i stykker men heldigvis har jeg jo forsikring på den. Jeg henvender mig herfor til 3's kundeservice, som til min store overraskelse fortæller, at der desværre ikke er forsikring på telefonen, og at den forsikring jeg

kan se på faktura og mit online login på 3's web ikke tilhøre den telefon men en anden telefon, som jeg tidligere har købt.
Jeg går i den tro, at telefonen er købt med den ekstra tegnet forsikring, som jeg klart mener, at jeg har bestilt første gang ordren blev tastet. Denne overbevisning understøttes da også af min faktura (bilag 3) hvor det fremgår, at jeg betaler forsikring på abonnementet til den nyindkøbte telefon.
Jeg skriver til klageafdelingen, som besvarer klagen med et afslag med henvisning til forsikringsregler.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At skaden bliver dækket!"

Selskabet har i brev af 10/5 2016 til nævnet henvist til det svar, teleselskabet 3 har givet til Teleankenævnet i forbindelse med, at sagen blev behandlet der.

Teleselskabet 3 har i brev af 4/2 2016 til Teleankenævnet bl.a. anført:

"Klager køber den 21. september en Samsung … mobiltelefon sammen med et 3-abonnement. Begge dele bestilles via 3's webshop, og telefonen købes på en afdragsaftale over 30 måneder. Idet Klager er bosiddende i [udlandet], foregår kreditvurderingen manuelt, hvilket er årsagen til, at Klager i forbindelse med bestillingen bliver kontaktet af en webshop-medarbejder, der herefter godkender ordren den 12. oktober 2015.

Af ordren fremgår ikke, at Klager skulle have tilvalgt 3Forsikring, og 3 afviser, at det skulle være tilfældet. 3Forsikring fremgår derfor heller ikke af den kontrakt, Klager har modtaget (bilag 1).

Klager oplyser i sin klage til Teleankenævnet, at han var af den opfattelse, at 3Forsikring var tilvalgt, idet produktet fremgår af Klagers fakturaer. I den forbindelse henvises til vedlagte bilag 2, som er den kontrakt, Klager indgik med 3 den 11. maj 2015. Det ses af denne kontrakts forside (i modsætning til kontrakten af 12. oktober 2015) at der er tilvalgt 3Forsikring, og det er opkrævningen for denne forsikring, der fremgår af Klagers fakturaer. Når forsikringen opkræves på abonnementet med [telefonnummer1], skyldes det, at også kontrakten fra maj 2015 blev indgået på dette nummer.

3 fastholder, at der ikke er tegnet 3Forsikring i forbindelse med aftalen af 12. oktober 2015, og at det er op til Klager i givet fald at dokumentere dette, hvilket Klager ikke har gjort."

Klageren har i brev af 13/3 2016 til Teleankenævnet anført:

"Proceduren/hændelsesforløbet vedr, gennemførelse af ordren er desværre ikke så enkel, som 3 fremstiller det. Det skal ligeledes noteres, at 3's webshopmedarbejder på intet tidspunkt har kontaktet undertegnede men, at det er undertegnet, som har kontaktet.
Som jeg blev informeret af kundeservice var det ikke pga. min bopæl i [udlandet], at ordren skulle tastest manuelt. Grunden var, at ordren ikke kunne gennemføres med NemID pga. kreditvurdering, hvilket blev forsøgt flere gange.

> Jeg har ved hvert bestillingsforsøg blevet afvist pga. kreditbeløbets størrelse og i den forbindelse blevet bet om, at forudbetale penge såfremt jeg ønskede ordren gennemført (bilag 1+2). Jeg skrev i den forbindelse til 3's kreditvurdering (bilag 3), som efterfølgende godkendte kreditvurderingen (bilag 4).
>
> Efter flere forsøg bliver ordren gennemført og jeg modtager en ordrebekræftelse på mail. Dog kan jeg ikke se noget ordre nummer på denne. Mailen er vedlagt en kontrakt, som har et helt tredje ordrenummer/kontraktnummer.
>
> Jeg modtager telefonen med posten og føler mig sikker på, at forsikringen er bestilt på telefonen (bilag 7) Jeg finder det noget besynderligt, at 3's system er skruet sådan sammen, at jeg som forbruger ikke er i stand til, at se om den forsikring jeg nu engang betaler for, og som fremgår tilhørende en bestemt telefon, så tilhører en anden telefon."

Nævnets sekretariat bad ved mail af 18/8 2016 bl.a. selskabet om at indsende en police eller andet, hvoraf det fremgår, hvilken telefon den forsikring, klageren har betalt for, vedrører. Selskabet har ved mail af 31/8 2016 som svar herpå henvist til købskontrakterne for de to telefoner.

Af aftaledokumenterne dateret den 11/5 2015 vedrørende klagerens køb af en iPhone fremgår bl.a.:

> "Du har, som aftalt, købt Apple iPhone …
> med tilknyttet abonnement …
>
> Aftalen omfatter 3Mobilnummer: [telefonnummer1]
> …
> **Nummer***
> 3Mobilnummer / midlertidigt nummer* [telefonnummer1]
> …
> **Basisabonnement og tilvalgte pakker**
> 3Forsikring2 3 måneder gratis, 3Forsikring2 79kr, Fri Tale 10 GB - 3Deling.
> …
> **Bestilling**

3Mobilnummer	Produktnavn	Pris inkl. Moms
[Telefonnummer1]	iPhone …	0,00 Kr.
[Telefonnummer1]	Fragt	0,00 Kr."

Klageren har fremlagt en mailkorrespondance med teleselskabet 3's kundeservice fra den 22. til den 24. september 2015 vedrørende kreditvurdering i forbindelse med hans bestilling af Samsung-telefonen.

Af aftaledokumenterne dateret den 12/10 2015 vedrørende klagerens køb af en Samsung telefon fremgår bl.a.:

"**Nummer***
3Mobilnummer / midlertidigt nummer* [telefonnummer1]
…
Basisabonnement og tilvalgte pakker
[Streamingtjeneste], Fri Tale 10 GB – 3Deling 200kr.
…
Bestilling

3Mobilnummer	Produktnavn	Pris inkl. Moms
[Telefonnummer1]	Samsung …	0,00 Kr.
[Telefonnummer1]	Fragt	0,00 Kr.

Af følgesedlen, der fulgte med Samsung telefonen, og som er dateret den 12/10 2015 fremgår bl.a.:

"**Artikel nr.**	**Artikel beskrivelse**	**Leveret antal**	**Pris pr. stk. eksl. moms**
…	Samsung … Tildelt [telefonnummer1] Bruger: [Klageren]	1	0,00
…	Forsikring Fjernsalg version 1.1 Tildelt [telefonnummer1] Bruger: [Klageren]	1	0,00

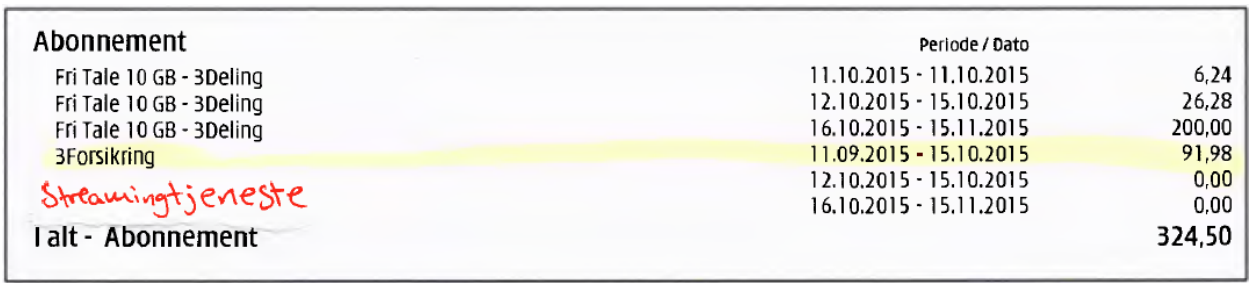
…
Tjek indholdet i din pakke
Vi håber, du bliver glad for dit køb hos 3. Husk at tjekke, at pakkens indhold er korrekt og at produkternes stand er, som du forventer. Mangler der indhold i pakken eller er der synlige skader eller mangler, skal du kontakte 3's kundeservice på 70 313 313 senest 7 dage efter du har modtaget din pakke. Vi vil gøre alt for at hjælpe dig bedst muligt, så du kan få fornøjelse af dine produkter."

Af faktura af 11/9 2015 – før han købte Samsung-telefonen – fremgår bl.a.:



Abonnement	Periode / Dato	
Fri Tale 10 GB - 3Deling	11.09.2015 - 10.10.2015	190,00
3Forsikring	11.08.2015 - 10.09.2015	79,00
I alt - Abonnement		**269,00**

Af faktura af 16/10 2015 – efter han havde købt Samsung-telefonen – fremgår bl.a.:



Abonnement	Periode / Dato	
Fri Tale 10 GB - 3Deling	11.10.2015 - 11.10.2015	6,24
Fri Tale 10 GB - 3Deling	12.10.2015 - 15.10.2015	26,28
Fri Tale 10 GB - 3Deling	16.10.2015 - 15.11.2015	200,00
3Forsikring	11.09.2015 - 15.10.2015	91,98
	12.10.2015 - 15.10.2015	0,00
Streamingtjeneste	16.10.2015 - 15.11.2015	0,00
I alt - Abonnement		**324,50**

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**MÅNEDLIG PRÆMIE I ALT INKL.**
SKADESFORSIKRINGSAFGIFT PÅ 1.1% (ELLER GÆLDENDE SATS)
DKK 89,- (skal først betales efter udløbet af de første tre måneder, som er gratis (se policens pkt. 6).
…
6. FORLÆNGELSE AF DÆKNINGEN
6.1 Efter udløbet af den gratis periode på tre måneder vil denne police automatisk – medmindre den opsiges at dig – blive forlænget for en måned ad gangen, og der vil blive opkrævet en månedlig præmie via din telefonregning.
6.2 Dækningen vil løbende blive forlænget hver måned op til maksimalt 24 måneder fra datoen for købet at den mobile enhed i en butik eller på 3's hjemmeside, hvorefter policen automatisk vil udløbe."

Nævnet udtaler:

Klageren indgik den 11/5 2015 en aftale med teleselskabet 3 om køb af en iPhone med tilhørende forsikring. Forsikringsgiver for 3Forsikring er det indklagede selskab. Den 12/10 2015 indgik han en aftale med teleselskabet 3 om køb af en Samsung-telefon. Den 18/12 2015 tabte han Samsung-telefonen, hvorved frontglasset beskadigedes. Parterne er uenige om, hvorvidt klagerens Samsung-telefon også er omfattet af en forsikring hos selskabet.

Klageren bestilte Samsung-telefonen via teleselskabets hjemmeside. Bestillingen gik dog ikke igennem automatisk, hvorfor teleselskabets kundeservice effektuerede bestillingen manuelt.

Klageren har til støtte for, at Samsung-telefonen er forsikret hos selskabet, anført, at han tilvalgte forsikring, da han bestilte telefonen på teleselskabets hjemmeside. Han har endvidere henvist til, at det fremgår af de fremsendte fakturaer, at han har betalt for en forsikring, og at det fremgår af hans selvbetjeningsside på selskabets hjemmeside, at der er tegnet forsikring.

Selskabet har til støtte for, at Samsung-telefonen ikke er omfattet af en forsikring, anført, at det af købskontrakten ikke fremgår, at der skulle være tilvalgt forsikring. For så vidt angår fakturaerne og oplysningerne på klagerens selvbetjeningsside har selskabet

henvist til, at betalingen er sket til den forsikring, klageren tegnede i forbindelse med sit køb af iPhonen.

Af aftaledokumenterne vedrørende købet af Samsung-telefonen fremgår det ikke, at der skulle være tilvalgt forsikringsdækning. Af den følgeseddel – der fulgte leveringen af telefonen, og som er dateret samme dag som selve aftaledokumentet – fremgår det imidlertid, at der blev leveret en telefon og en forsikring, og at forsikringen vedrørte samme bruger og samme telefonnummer, som telefonen.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det af § 30 og § 31 i bekendtgørelse 928/2013 om god skik for finansielle virksomheder fremgår, at kundens til- og/eller fravalg i den valgte forsikring skal fremgå af policen/dækningsoversigten på skadesforsikringsområdet. Hvor kunden træffer et valg i forbindelse med tegning af forsikring, og hvor dette får præmie- og/eller dækningsmæssige konsekvenser, skal valget tydeligt fremgå. Ligeledes skal en kunde ved tegning af en skadesforsikring i papirformat eller på andet varigt medium informeres om eventuelle væsentlige begrænsninger i forhold til det, som en kunde med rimelighed kan forvente vil være dækket under den pågældende forsikring. Bestemmelserne findes også i senere udgaver af bekendtgørelsen.

Nævnet bemærker, at selskabet ved udstedelsen af forsikringen for iPhonen ikke ses at have udfærdiget en police/dækningsoversigt, hvoraf det klart fremgik – eksempelvis ved angivelse af EMEI-nr. – hvilken telefon, der var omfattet af forsikringen. Nævnet finder, at selskabet ved ikke at udstede en police/dækningsoversigt har bidraget til at skabe tvivl hos kunden om, hvilke telefoner der er omfattet af forsikringen. Tilsvarende gælder fakturaen af 16/10 2015 – der angår tiden efter købet af Samsung-telefonen – som alene omtaler en 3Forsikring uden at identificere, hvilke telefoner forsikringen angår.

På baggrund af ovenstående og henset til det særegne hændelsesforløb i forbindelse med købet af telefonen, finder nævnet, at klagerens bevisbyrde for, at han har tilkøbt forsikringsdækning, er lempet betydeligt, og at tvivlen herfor i vid udstrækning må komme ham til gode som forbruger.

Nævnet finder derfor at kunne lægge til grund, at klageren i forbindelse med købet af Samsung-telefonen har efterspurgt en forsikring på telefonen. Henset til, at følgesedlen angiver, at der er leveret en Samsung-telefon og en forsikring, og at selskabet har en forretningspraksis, hvor selskabet ikke udfærdiger en police/dækningsoversigt ved tegning af en forsikring, finder nævnet, at klageren kan støtte ret på oplysningerne i følgesedlen, også selvom der er diskrepans mellem oplysningerne i følgesedlen og i selve aftaledokumentet.

Nævnet har udover ovenstående også lagt vægt på, at forsikringen ifølge forsikringsbetingelserne er præmiefri de første tre måneder og frit opsigelig, og at klageren ved sit tidligere telefonkøb tilvalgte forsikringsdækning, hvorfor det efter nævnets opfattelse har formodningen imod sig, at han ikke også ville tilvælge forsikringsdækning ved købet af Samsung-telefonen – i hvert fald i den præmiefri periode. Nævnet bemærker, at den anmeldte skade skete inden for den præmiefri periode.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Chubb Insurance Company of Europe, skal anerkende, at klagerens Samsung telefon var forsikringsdækket på skadetidspunktet, og skal behandle den anmeldte skade i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser herom. Eventuel kontanterstatning forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand