Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2017 blev i sag nr. 90567:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3.sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har via 3Forsikring tegnet totalforsikring i AIG Europe. Hun klager over, at selskabet har ombyttet en stjålet iPhone med en anden, der kan indeholde brugte dele. Hun har efter sagens indbringelse for nævnet fået udleveret en ny telefon af producenten, hvorefter hun ønsker betalte præmier og selvrisiko tilbagebetalt.

Selskabet har anført, at "forsikringen har udbetalt jf. betingelserne", og at "[forhandler] ikke ville have erstattet en stjålen enhed uden at forsikringen først havde erstattet enheden. Derfor har forsikringen haft den tænkte værdi jf. de gældende betingelser".

I klageskema af 22/2 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
>
> Vi har købt en ny iPhone 6S, som vi betaler fuld pris for. Den bliver erstattet med en fejl og mangel behæftet iPhone (refurbised).
>
> Vi ønsker en fabriksny telefon (som vi betaler for) (som udgangspunkt).
>
> Alternativt ønsker vi en telefon, der fungere, og at der bliver sørget for, at den fungerer. Det må anerkendes, at det ikke er vores ansvar, at få telefonen til at virke."

Af supplerende redegørelse fra klageren af 28/2 2017 fremgår bl.a.:

"Klagen er som følger:

Den 14-04-2016 køber undertegnede en iPhone 6s, i 3s butik i … Det er min [familiemedlem], der ejer og bruger telefonen, men den står i mit navn.

Vi bliver tilbudt en 3Forsikring ved købet, som er gratis i 3 måneder, derefter koster den 89 kr. om måneden.

Den 01-10-2016 bliver telefonen stjålet.

Den 03-10-2016 bliver telefonen anmeldt til 3Forsikring, som stjålet.

Den 06-10-2016 får jeg tilsendt en refurbished iPhone 6s, som bliver taget i brug den 12-10-2016. På dette tidspunkt er jeg ikke klar over, at det er en refurbished model.

Den 12-12-2016 bliver telefonen indleveret til 3 til reparation, fordi den 'crasher' og ikke virker.

Vi får den fejlbehæftede telefon retur, efter et par dage, med besked om at teknikerne hos 3Repair ikke kan finde fejlen, og et medfølgende brev om at vi selv kan forsøge at 'gendanne' telefonen.

Det har vi ikke forsøgt, da vi ikke ved om vi, utilsigtet, kan 'skade' telefonen, men telefonen 'fungerer' efter at den har været til reparation, blot 'lukker den ned', f.eks. når man går ind i forskellige grupper på [hjemmeside], eller lignende.

Vi er ikke tilfredse med, at vi ikke har fået den stjålne iPhone erstattet med en fabriksny. **Fordi vi betaler for en fabriksny telefon, gennem købsaftalen hos 3.**

Medarbejderne hos 3 og 3Forsikring har mundtligt sagt, at de følger Appels betingelser, efter vi har opdaget at telefonen ikke er ny, og derfor kan vi ikke få en fabriksny iPhone.

Undertegnede har derfor, den 15. december 2016, klaget til … hos 3, og gjort opmærksom på, at vi har fået en refurbished telefon, der crasher, og ønsker en fabriksny, specielt med baggrund i, at vi jo betaler for en fabriksny telefon, men lige så meget, at den udleverede telefon ikke fungerer som den skal.

Den 20. december 2016 får vi svar på mail fra 3, hvor vi nu bliver gjort opmærksom på forsikringsvilkårene, punkt 11.3, hændelig skade.

Da vi købte telefonen den 14-04-2016, blev vi spurgt om ikke vi ville have en gratis forsikring (gratis i 3 første måneder) hvorefter den ville koste 89 kr. om måneden. Og 3Forsikringen ville dække alle skader eller tyveri, vandskade, skærmskade m.m.

Hele oprettelsen af købet foregik på en iPad i butikken, og vi fik senere købspapirerne på mail.

Den 24-04-2016 modtog vi således, på mail, en info om 3Forsikring, men forsikringsbetingelserne er vi blevet bekendt med i mail fra 3Kundeservice, af den 20-12-2016. Vi fik som sagt at vide ved købet, at 3Forsikring dækker ALT.

Vi ville have sagt 3Forsikringen op, efter de 3 gratis måneder, og undertegnede var på vej til at gøre det i oktober 2016 (jeg var ved at undersøge hvordan man gjorde det), da [familiemedlem] ringede og spurgte om jeg havde fået sagt forsikringen op. Det havde jeg ikke, og vi anmeldte tyveriet af telefonen til 3Forsikring, hvis selvrisiko var det halve af indboforsikringens, og vi havde oprettet sagen hos 3Forsikring (indenfor 48 timer), før vi fandt ud af, at indboforsikringen ville dække tyveriet. Vi havde nok været bedre stillet hvis vi havde ladet indboforsikringen dække tyveriet.

Vi har stadig ikke sagt 3Forsikringen op, fordi vi ikke er klar over, hvilke mulige konsekvenser det får for erstatning af telefonen. Den 27. januar 2016 har vi fået et svar fra 3, som skriver, at umiddelbart har det ingen indvirkning, men at vi skal forhøre os hos Ankenævnet for Forsikring, hvis de har en igangværende sag.

Klagen er, at vi betaler for en fabriksny telefon, der, da den bliver stjålet, bliver erstattet af 3Forsikring med en refurbished telefon, hvis værdi ligger betydeligt under en fabriksny, og som er fejlbehæftet. Derudover fremgår det af reparationskvitteringen at der er alm. slid og slagmærker i rammen på den ombyttede 2 måneder gamle iPhone, hvilket yderligere er med til at forringe værdien.

3Forsikringens vilkår stiller os ringere, idet vi har et værditab, og så kan man, efter vores opfattelse ikke sige, at 3Forsikringen dækker alt, som vi var stillet i udsigt ved købet af telefonen.

Vi ønsker en fabriksny telefon, eller alternativt ønsker vi en iPhone der fungerer optimalt, og uden fejl.

Idet vi anmoder Ankenævnet for Forsikring om at tage stilling til klagen."

Selskabet har i mail af 27/3 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Willis Insurance Agency, herefter nævnt som WIA I/S, er forsikringsadministrator på 3Forsikring og behandler klagen på vegne af AIG Europe, Dansk filial af AIG Europe Limited UK, herefter nævnt som AIG.

Forsikringstageren har tegnet en mobilforsikring sammen med køb af en iPhone 6S 128GB SpaceGrey den 14.04.2016 med gældende vilkår, som er vedhæftet (Bilag 1).

Vi gør opmærksom på, at policen oprindeligt blev tegnet gennem forsikringsselskabet Chubb Insurance Company, som beskrevet i vedhæftede bilag 1, men at AIG overtog porteføljen per den 01.10.2016.

Sagen drejer sig om, at klager ikke er tilfreds med den erstatning, der er udleveret i forbindelse med et tyveri, som har fundet sted den 01.10.2016. Klager er dog blevet kompenseret med en erstatningsenhed, som er i fuld overensstemmelse med de gældende betingelser.

Iflg. de gældende betingelser (Bilag 1) punkt 11.2.a kan enhver erstatningsenhed, der leveres i henhold til denne police, være enten en ny eller istandsat enhed.

…

Den stjålne enhed, som tidligere beskrevet er en iPhone 6S 128GB SpaceGrey, og erstatningsenheden er af samme model. Klager har købt den nævnte mobil den 14.04.2016 til en pris på 6.180 kr. inkl. mobilrabat.

På tidspunktet for tyveriet/skaden (den 01.10.2016) kostede en erstatningsenhed 7.093,75 kr., ligeledes har klager betalt en selvrisiko på 499 kr. jf. betingelserne. Det menes dermed, at Klager ikke har lidt et værditab.

Klager skriver, at hun har fået en refurbished enhed. HI3G oplyser, at kunden har fået udleveret en remanufactured og ikke en refurbished enhed, jf. bilag 3.

En remanufactured enhed, er en telefon fremstillet af Apple, som **muligvis kan** indeholde brugte dele og kommer ikke i en salgskasse, dog er det ikke en tidligere brugt enhed. Alle remanufactured enheder fremstilles af Apple og gennemgår samme kvalitetskontrol, som enhver anden ny enhed. Dermed kan denne type enhed sidestilles med en ny/istandsat enhed.

Efter udleveringen af erstatningsenheden den 06.10.2016 er forsikringssagen afsluttet.

Klager oplever derefter problemer med enheden og denne bliver indleveret på reklamationen, hvor teknikeren ikke finder de oplyste fejl og derfor vejleder klageren i en gendannelse. Vi henviser derfor naturligvis til at Klager følger denne vejledning, da det med stor sandsynlig vil kunne løse den sporadiske fejl, som tekniker ikke har kunne genskabe. Det er muligt at henvende sig i en af Hi3G's butikker og få support til denne handling, såfremt Klager ikke følger sig tryg ved at gøre det alene. Dertil skal det nævnes, at en telefon af nævnte model ofte skal opdateres med de softwareopdatering som bliver frigivet jævnligt, da softwaren da ellers kan skabe problemer, så som at enkelte apps lukker ned, hvilket er dette Klageren henviser til.

Den 15.12.2016 henvender klager sig til direkte til … hos HI3G på mail (Bilag 2) og denne klage besvares af HI3G kundeservice den 20.12.2016 (Bilag 3), hvor der bliver oplyst, at der er udleveret en remanufactured enhed.

Vores begrundelse for at afvise erstatning med en helt ny enhed i en salgspakke er, at erstatningen er i fuld overensstemmelse med betingelserne.

Endvidere skal vi oplyse, at den stjålne enhed har været i brug i ca. 7 måneder ved skadestidspunktet og dermed har haft en værdiforringelse. Erstatningsbeløbet overstiger både købsprisen og værdien af den stjålne enhed. Dertil vil vi gerne fremhæve, at Klageren ikke har fulgt den udleverede vejledning, hvorfor det ikke har været muligt at afhjælpe sagen yderligere."

Til dette har klageren fremsendt brev af 13/6 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Efter den 4. april 2017, at have modtaget AIG Europes svar på min klage, har jeg følgende kommentarer:

-Da jeg tegnede mobilforsikringen, skrev jeg under på en iPad i 3butikken, og selvom jeg bad om at se forsikringsbetingelserne, fik jeg at vide af sælgeren, at 'de jo ville blive sendt på mail'.

Men den mail jeg fik, var blot en reklamelignende anprisning af forsikringen.

-AIG Europe skriver: 'Endvidere skal vi oplyse, at den stjålne enhed har været i brug i ca. 7 måneder ved skadestidspunktet og dermed har haft en værdiforringelse. Erstatningsbeløbet overstiger både købsprisen og værdien af den stjålne enhed'.

Hertil er min bemærkning at en vare, som er købt den 14. april, og bliver stjålet den 1. oktober kun er 5 ½ måned gammel.

[Forhandler] som er certificeret af Apple, har oplyst, at den ombyttede iPhone, som jeg har fået tilsendt fra forsikringen koster 3.100 kr. Hvorimod den iPhone som vi købte koster 6.180 kr. En vare der er under 6 måneder gammel er at betragte som ny, i købelovens forstand. Så jeg mener ikke at erstatningsbeløbet kan siges at overstige købsprisen og værdien af den stjålne enhed. Tværtimod er det mig, der har lidt et værditab ved at få en refurbished iPhone, der ovenikøbet kostede 499 kr. i selvrisiko oveni prisen. Og jeg mener ikke det er, hvad forsikringen har stillet mig i udsigt.

-AIG Europe skriver: 'Klager skriver, at hun har fået en refurbished enhed. HI3G oplyser, at kunden har fået en remanufactured og ikke en refurbished enhed. Jf. bilag 3'.

Jeg har taget kontakt til Apple support der oplyser: Der er ingen forskel på en remanufactured og en refurbished enhed. Og fra Apple har jeg papir på, at der er tale om en refurbished enhed, ifølge iPhonens IMEI-nummer (bilag 1, 2, 3).

I øvrigt, meddelte Apple, at hvis iPhonen blev indleveret til dem, og der var tale om en refurbished enhed, ville de ombytte den til en ny. Også selv om der er tale om en forsikringssag.

Den 10. maj 2017 blev iPhonen indleveret til [forhandler], som konstaterede, at der er tale om en refurbished enhed. Hvis vi fremskaffede købsbeviset, ville Apple ombytte enheden til en ny.

Den 22. maj 2017 kl. 14.38, henvendte jeg mig til HI3G, [medarbejder1], for at få et købsbevis. [Medarbejder1] sagde, at vi skulle indlevere iPhonen i en 3 butik, der så ville ombytte den til en ny.

Den 24. maj 2017 hentede jeg iPhonen hos [forhandler], og bragte den til 3Butikken på …, blev henvist til værkstedsafdelingen, …, der nægtede at ombytte telefonen, da det var en forsikringssag, og alt var foregået som det skulle.

Den 26. maj 2017 tog jeg kontakt til Apple, … og forklarede ham hele sagen, og så blev jeg viderestillet til [medarbejder2], som er seniorteknisk rådgiver. [Medarbejder2] forklarede mig, at jeg har krav på at få en købskvittering, og hvad der skulle stå i den. Så ville Apple ombytte telefonen.

Den 29. maj 2017 henvendte jeg mig personligt på HI3Gs hovedkontor i …, og her udskrev en medarbejder, …, fra kundeservice et købsbevis. Men hun måtte ikke ombytte telefonen til en ny, havde værkstedsafdelingen meddelt hende.

Den 29. maj 2017 indleverede jeg igen iPhonen hos [forhandler], sammen med købsbeviset (bilag 4).

6. 90567

Den 2. juni 2017 fik jeg en ny iPhone udleveret af Apple.

Da 3forsikringen har været uden værdi for mig, og da jeg har betalt en månedlig præmie på 86 kr. indtil den 6. juni 2017, hvor forsikringen blev opsagt, stiller jeg nu krav om, at få hele den indbetalte forsikringspræmie tilbagebetalt.

Ligeledes stiller jeg et krav om at få tilbagebetalt de 499 kr., som vi har betalt i selvrisiko for den refurbished iPhone.

Og hvis det er mulig ønsker jeg gerne at Ankenævnet for Forsikring vil tage stilling til, det rimelige i at et forsikringsselskab, har forsikringsbetingelser, der stiller forsikringstageren ringere, og endvidere påfører vedkommende et værditab."

Hertil har selskabet i mail af 39/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Som forsikringsadministrator på 3Forsikring, er det Willis Insurance Agency (WIA), der behandler klage sager på vegne af AIG Europe.

Striden i sagen handler om hvorvidt 3Forsikring skulle udlevere en helt ny enhed i en ny salgskasse eller ej. Skaden som klager har anmeldt den 05.10.2016 er et tyveri, der er sket i udlandet. I vores optik, mener vi ikke at den omtalte afgørelse fra forbrugerklagenævnet vedrørende garantiskader, kan bruges som argument for at et forsikringsselskab skal gøre det samme.

Her er der tale om en forsikringsbegivenhed, hvor erstatningsprocessen tydeligt er beskrevet i de gældende betingelser.

Dags dato har vi været i kontakt med HI3G, som oplyser, at der er forskel på en remanufactured og en refurbished jf. informationen de har fået fra Apple.
Se Bilag 1 vedhæftet fra HI3G, som beskriver dette.

HI3G oplyser, at forsikringsbetingelserne er sendt til klager sammen med kreditaftale og abonnementsvilkår per mail. Se Bilag 2 (Personfølsomme oplysninger er overstreget grundet fremsendelse på mail). Betingelserne er at finde efter abonnementsvilkår.

Klager har haft mulighed for, at læse fremsendte i butikken før underskriften. Endvidere har klager haft 14 dage til at fortryde køb af forsikringen, hvis denne ikke levede op til forventninger.

Klager oplyser, at [forhandler] har oplyst, at prisen for den udleverede enhed er 3.100,00 kr. Hvorvidt om denne pris er indkøbspris eller fremstillingspris kan vi ikke svare.

Vi kan oplyse, at den pris 3Forsikring har betalt for denne enhed er 5.675,00 + 1.418,75 moms = 7.093,75 kr. Klager har betalt en selvrisiko på 499,00kr. Derved har enheden kostet 3Forsikring 6.594,75kr. Se bilag 3.

[Forhandler] følger, som Apple certificeret forhandler, den omtalte kendelse og bytte telefoner på garantiskader til en helt ny salgskasse.

At de har valgt at gøre dette ekstraordinært, på en tyveri erstattet telefon, er deres afgørelse og kan ikke bruges som argument for at en forsikring skal gøre det samme.

[Forhandler] er ikke en partner i denne forsikringsordning og kan derfor ikke udtale sig omkring hvordan en forsikringssag skal behandles.

Klager ønsker præmie samt selvrisiko retur, da klager mener, at forsikringen har været uden værdi. Forsikringen har udbetalt jf. betingelserne. Endvidere skal vi gøre opmærksom, at [forhandler] ikke ville have erstattet en stjålen enhed uden at forsikringen først havde erstattet enheden. Derfor har forsikringen haft den tænkte værdi jf. de gældende betingelser."

Heroverfor har klageren i brev af 19/6 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selvom der, som anført er tale om en forsikringsbegivenhed, er der også tale om, at forsikringen har udleveret en iPhone, som er refurbished. Dette står i papirerne, som [forhandler] har skrevet, og som er indleveret til sagen. Apple Support har bedt [forhandler] om at undersøge telefonens IMEI nummer. Og hvis det var en refurbished iPhone, ville vi få en ny.

[Forhandler] har oplyst, at hvis jeg skulle købe en refurbished telefon hos dem, ville den koste 3.100,00 kr.

Som anført i sagen, har jeg ikke fået forsikringsbetingelserne udleveret ved købet, hvor man skulle skrive under på en iPad i 3Butikken. Jeg fik, på forlangende ikke lov til at læse, hvad jeg skrev under på, da 'papirerne blev sendt til min mail' og som jeg forstod på sælger kunne jeg ikke læse papirerne på iPaden. 3Forsikringen var i øvrigt gratis på købstidspunktet. Det er tidligere beskrevet i sagen, at vi ikke havde sagt den op, men fortsat med at betale den.

Der er således tale om, at jeg var forsikret på skadetidspunktet.

Hos Apple Support og hos [forhandler] har jeg fået oplyst, at der er tale om en refurbished enhed, ud fra iPhonens IMEI-nummer. Det er også blevet oplyst, at refurbished og remanufactured er det samme. At 3forsikring mener at der er en forskel, kan jeg ikke forholde mig til.

Apple og [forhandler] har ikke valgt at erstatte vores telefon ekstraordinært. De har erstattet den, fordi det skulle de, ifølge de domme de har modtaget.

[Forhandler] har ikke udtalt sig i denne forsikringssag.

[Forhandler] har oplyst, at deres refurbished enheder kan købes af Deres Apple kunder, hvis deres iPhone er bortkommet, eller beskadiget. Så tilbyder de, at man kan købe en refurbished enhed, som koster 3.100,00 kr.

At Claims Coordinator hos WIA, … mener, at [forhandler] ikke ville have erstattet en stjålen enhed, uden at forsikringen først havde erstattet den, er således en modstridende påstand, set i lyset af de oplysninger, som [forhandler] har givet.

I Øvrigt kan det undre, at 3forsikring har vedlagt en regning, hvor det ikke fremgår, hvad det er, man har betalt for."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**11.2 FORSIKIRNGSYDELSEN**

…

11.2 **Stjålet** eller **permanent forlagt:**

a. I henhold til denne police vil en **mobil enhed**, som er blevet **stjålet** eller **permanent forlagt** blive erstattet af en **mobil enhed** af samme type og model hvis muligt. Såfremt det ikke er muligt at fremskaffe en enhed af samme type og model, vil den i stedet blive erstattet med en enhed, der minder mest muligt om den oprindelige, herunder eventuelt en enhed fra en anden producent, men som minimum med de samme tekniske specifikationer. Enhver sådan erstatningsenhed, der leveres i henhold til denne police, kan være enten ny eller istandsat."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrørte oprindeligt, om selskabet efter forsikringsbetingelserne var berettiget til at erstatte en stjålet iPhone med en "refurbished"/"remanufactured" enhed.

Nævnet har lagt til grund, at klageren den 2/6 2017 fik udleveret en fabriksny iPhone fra producenten som erstatning for den telefon hun havde modtaget af selskabet, da den udleverede enhed ikke fungerede ordentligt.

Spørgsmålet for nævnet er herefter, om klageren kan kræve at få tilbagebetalt den indbetalte selvrisiko på 499 kr. samt den præmie, hun efter forsikringens ikrafttræden har betalt til selskabet.

Nævnet finder, at klageren ikke har krav på tilbagebetaling af selvrisiko. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsselskabet har genleveret en telefon til klageren, og at selskabet har oplyst, at dets udgift til denne overstiger selvrisikoen på 499 kr. At enheden efterfølgende er blevet ombyttet af producenten, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder endvidere, at klageren ikke kan kræve, at selskabet tilbagebetaler præmie. Det forhold, at selskabet har ydet genlevering med en "refurbished"/"remanufactured" enhed, der angiveligt ikke fungerede ordentligt, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand