Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. august 2018 blev i sag nr. 91489:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Chubb European Group Limited
Kalvebod Brygge 45, 2. Sal
1560 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har den 1/10 2014 købt en mobiltelefon hos teleselskabet 3 sammen med en forsikring (3Forsikring) hos Chubb European Group Limited.

Han har tre gange og senest i starten af august 2016 fået ombyttet sin telefon ved brug af forsikringen. I marts 2017 sendte han sin telefon til reparation hos teleselskabet 3's reparatør på grund af en defekt. Det er klagerens opfattelse, at defekten skyldes en oprindelig mangel ved telefonen. Teleselskabet 3 har afvist at udføre omkostningsfri reparation med henvisning til, at defekten skyldes, at telefonen har lidt fysisk overlast. Klageren indbragte spørgsmålet herom for Forbrugerklagenævnet, der oversendte sagen til behandling ved Ankenævnet for Forsikring, da den pågældende telefon var overdraget til klageren som ombytningstelefon ved brug af forsikringen.

I klageskema af 6/12 2017 til nævnet fremgår bl.a.:

> "**Sagsfremstilling**
> I februar 2017 blev telefonen hel varm og kunne derefter ikke tændes. Vi havde to forskellige reparatører til at kigge på telefonen, og da de samstemmende sagde, at telefonen ikke kunne repareres, da chippen var brændt sammen indleverede vi telefonen til 3, som afviste 3 at reparere telefonen, da denne (af 3) blev fundet let bøjet. Vi var forundrede, da vi ikke selv har bemærket, at

tlf var bøjet. Efter kontakt med Tænk, replicerede vi, at 3 ifølge købeloven skal kunne bevise årsagssammenhæng.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker en uvildig vurdering af, om telefonen kan være brændt sammen pga fysisk overlast (at den er bøjet). Hvis ikke det er tilfældet, mener vi 3 er forpligtet til at erstatte telefonen, da de hævder at den ikke kan repareres."

Klageren har i mail af 19/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"… Vi mener, det er en sag omfattet af normal produktgaranti ifølge købeloven (ombytningstelefonen var ca. 6 mdr gammel, da den blev defekt, hvilket vel betyder, at det er sket inden for den normale 2 års periode?"

Selskabet har i mail af 29/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi fastholder, at klageren ikke har et krav mod Chubb eller mod øvrige af Chubbs samarbejdspartnere, som har været involveret i sagen. Baggrunden for vores opfattelse er, at telefonen har lidt fysisk overlast og der ikke er tale om en oprindelig mangel.

Chubb har været i kontakt med 3mobil og virksomhedens reparationsværksted, [reparatør]. Chubb har modtaget følgende oplysninger derfra:
Telefonen er ombyttet den 09/08-2016. Den 28/03-2017 blev telefonen indleveret med følgende fejlbeskrivelse:
Telefonen blev helt varm og så gik den i sort. Telefonen kan ikke startes op.

[Reparatør] konstaterer ved modtagelsen følgende:
Brugsridser, panserglas ødelagt, hakker på ramme og bagcover.

Ved undersøgelsen konstaterer de:
Display vil ikke tænde, telefonen starter ikke op.

I forbindelse med undersøgelsen, konstatere [reparatør], at telefonen er bøjet. Billeddokumentation følger på side 2.

Der er intet, som tyder på fejl og/eller mangler, der kan tilsiges at have været tilstede fra starten. Telefonen er fysisk skadet og har slag og stødmærker. Der er derfor ikke tale om en oprindelig mangel ved telefonen, der bevirker, at telefonen blev varm og gik i sort og derfor kan klagerens krav ikke imødekommes.

Afslutningsvis gør Chubb gældende, at forsikringen blev tegnet på en telefon, som siden er ombyttet 3 gange og oprindelig havde [person] som forsikringstager. Denne forsikring blev tegnet den 1.10.2014. Forsikringen er 2 årig og udløb følgelig den 1.10.2016."

3. 91489

Klageren har telefonisk oplyst nævnets sekretariat, at selve ombytningen af telefonen er foregået i teleselskabets 3's butikker, og at 3 har udleveret ombytningstelefonen.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens fotos af telefonen og reparatørens foto af telefonen sammenholdt med en lineal.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. DÆKNINGENS OPHØR**

7.1 Den dækning, der ydes til dig i henhold til policen, vil automatisk ophøre, såfremt:

A. Du opsiger policen;

B. Den maksimale dækningsperiode på 24 måneder allerede er udløbet; eller

C. Der er foretaget mere end tre skadesanmeldelser for en mobil enhed, i hvilket tilfælde dækningen ophører med virkning fra 14 dage efter modtagelsen af den sidste anmeldelse.

10. PROCEDURE FOR SKADESANMELDELSE

10.1 Du kan anmelde et eventuelt krav på følgende hjemmeside 3.dk/forsikring/anmeldskade eller ved at skrive eller ringe til 3Forsikring.

10.2 Når du får kendskab til en omstændighed, som giver eller kan give anledning til en skadesanmeldelse i henhold til denne police, skal du forsyne 3Forsikring med alle de oplysninger, som 3Forsikring har brug for til bearbejdning af din skadesanmeldelse, herunder følgende:

A. Såfremt den mobile enhed er blevet stjålet eller permanent forlagt:

- anmelde det inden for 48 timer fra det tidspunkt, hvor det opdages, således at den mobile enhed kan blokeres; og
- bekræfte, at det er blevet anmeldt til politiet, og at der er skrevet en fuld politirapport, herunder at IMEI-nummeret er blevet registreret.

B. Såfremt den mobile enhed har lidt hændelig skade: anmelde det så hurtigt som muligt men under alle omstændigheder inden for 7 dage.

11. FORSIKRINGSYDELSEN

11.1 Det bemærkes, at du kun kan anmelde og få behandlet skader i Danmark, og at forsikringsydelsen kun kan bestå i enten erstatning i form af en anden mobil enhed eller reparation af den mobile enhed - aldrig kontant betaling.

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.

11.3 Hændelig skade

A. I henhold til denne police skal en mobil enhed, som har lidt hændelig skade, indleveres til forhandleren til undersøgelse, og hvis det er muligt, skal den repareres.

B. Hvis reparation ikke er muligt, skal den beskadigede mobile enhed erstattes 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:

Forsikringstageren har den 1/10 2014 købt en mobiltelefon hos teleselskabet 3 sammen med en forsikring (3Forsikring) hos Chubb European Group Limited. Han har tre gange og senest i starten af august 2016 fået ombyttet sin telefon ved brug af forsikringen. Han har oplyst, at selskabets samarbejdspartner – teleselskabet 3 – har forestået den faktiske udlevering af telefonen.

Klageren har oplyst, at "i februar 2017 blev telefonen hel varm og kunne derefter ikke tændes. Vi havde to forskellige reparatører til at kigge på telefonen, og da de samstemmende sagde, at telefonen ikke kunne repareres, da chippen var brændt sammen indleverede vi telefonen til 3, som afviste 3 at reparere telefonen, da denne (af 3) blev fundet let bøjet. Vi var forundrede, da vi ikke selv har bemærket, at tlf. var bøjet." Klageren mener, at defekten skyldes en oprindelig mangel ved den ombyttede telefon.

Teleselskabet 3 har afvist at udføre omkostningsfri reparation med henvisning til, at defekten skyldes, at telefonen har lidt fysisk overlast. Klageren indbragte spørgsmålet herom for Forbrugerklagenævnet, der oversendte sagen til behandling ved Ankenævnet for Forsikring, da den pågældende telefon var overdraget til klageren som ombytningstelefon ved brug af forsikringen.

Nævnet bemærker indledningsvist, at nævnet efter sine vedtægter alene kan behandle klager over forsikrings- og pensionsselskaber, hvorfor nævnet ikke har kompetence til at afgøre spørgsmål i relation til Teleselskabet 3.

Parterne er enige om, at forsikringsaftalen var udløbet i marts 2017, da klageren henvendte sig til teleselskabet med den defekte telefon. Nævnet er enig heri og spørgsmålet er herefter, om selskabet er ansvarligt for mangler ved telefonen, som måtte være til stede på det tidspunkt, hvor klageren fik udleveret ombytningstelefonen.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren i forbindelse med de tre reparationer/ombytninger af telefonen, har været forpligtet til at benytte teleselskabet 3, idet det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.3, at ved hændelig skade skal enheden "indleveres til forhandleren til undersøgelse, og hvis muligt, skal den repareres. Hvis reparation ikke er muligt, skal den beskadigede mobile enhed erstattes af en mobil enhed af samme type og model hvis muligt. … Enhver sådan erstatningsenhed, der leveres i henhold til denne police, kan være enten ny eller istandsat." Af forsikringsbetingelsernes punkt 10 fremgår det endvidere, at skadesanmeldelse skal ske "på følgende hjemmeside 3.dk/forsikring/anmeldskade eller ved at skrive eller ringe til 3Forsikring."

På den baggrund og med henvisning til nævnets kendelse i sagerne 79462, 89186 samt 89305 finder nævnet, at selskabet i forhold til klageren hæfter for eventuelle fejl hos reparatøren, ligesom selskabet hæfter for de eventuelle mangler, som klageren måtte kunne gøre gældende over for leverandøren af ombytningstelefonen.

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos af telefonen. Det er nævnets opfattelse, at telefonen ikke bærer tegn på ydre skader i videre omfang end efter ca. syv måneders sædvanligt brug. For så vidt angår den bøjning, der ses på det af selskabet fremlagte foto, bemærker nævnet, at der er tale on en yderst beskeden bøjning, som først bemærkes, når telefonen holdes op imod en retholt. Det fremgår da også af selskabets brev til nævnet, at selskabets reparatør ved modtagelsen af telefonen bemærkede "brugsridser, panserglas ødelagt, hakker på ramme og bagcover", men først i forbindelse med selve undersøgelsen konstaterede, at telefonen var bøjet.

På denne baggrund og henset til sagsforløbet finder nævnet herefter at klageren har antageliggjort sit krav i en sådan tilstrækkelig grad, at selskabet enten skal anerkende, at der foreligger en mangel ved den leverende ombytningstelefon som selskabet over for klageren hæfter for, eller skal betale for, at en uvildig sagkyndig – som parterne kan blive enige om at udpege – undersøger og fastlægger skadesårsagen. Hvis en sådan undersøgelse viser, at der er tale om en oprindelig mangel ved ombytningstelefonen, skal selskabet tillige anerkende, at det over for klageren hæfter for denne oprindelige mangel ved telefonen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Chubb European Group Limited, skal enten anerkende, at der foreligger en oprindelig mangel ved ombytningstelefonen, som selskabet over for klageren hæfter for, og betale udbedringsudgifterne, eller også skal selskabet alternativt betale for, at en uvildig sagkyndig – som parterne kan blive enige om at udpege – undersøger og fastlægger skadesårsagen på ombytningstelefonen. Hvis en sådan undersøgelse viser, at der er tale om en oprindelig mangel ved ombytningstelefonen, skal selskabet tillige anerkende, at selskabet over for klageren hæfter for denne oprindelige mangel ved telefonen og betale udbedringsudgifterne.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings