Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. oktober 2018 blev i sag nr. 91583:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
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 den 6/3 2016 købt en mobiltelefon hos teleselskabet 3 sammen med en forsikring (3Forsikring), som AIG Europe efterfølgende har overtaget. I klageskema af 29/1 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
> Jeg indleverer telefonen da jeg opdager at den har brændt sig selv og opladerstikket. Efter en uge får jeg mail fra [reparatøren] om at 'display har lidt fysisk overlast' og at en reparation vil koste 5100, returnering uden reparation 275, og en skrotning vil være gratis. Jeg ringer dernæst ind til 3's kundeservice for at gøre dem opmærksomme på denne absurde mail. Dernæst får jeg et svar der lyder: 'Vi har vendt sagen med [producenten], som afviser at lave telefonen via reklamationen, da de kan konstatere at laderen er knækket hvilket ikke sker ved at den bliver varm'. Dette følte jeg var en absurd melding, taget i betragtning af at telefonen havde brændt sig selv og opladerstikket. Den 'knækkede lader' de referer til er det lille plastikstykke på selve opladerstikket, som er helt brændt og har en revne (kan ses på bilag).
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
> Jeg vil gerne have det beløb tilbage som jeg har betalt for telefonen, da jeg er træt af at henvende mig til en forhandler og et forsikringsselskab som jeg ikke er en del af længere. Jeg har tidligere haft problemer med den første telefon (købstelefonen), og op til 2 måneder efter klagedato stod jeg stadigvæk uden telefonen. Pga. det lange forløb var jeg nødsaget til at anskaffe mig en ny telefon selv, og derfor er jeg ikke længere interesseret i en erstatning af telefonen, men foretrækker beløbet retur."

Selskabet har i brev/mail af 12/3 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Klager har den 01.04.2017 anmeldt et tyveri af en [mobiltelefon] sket i … i …, … Den 03.04.2017 blev skaden godkendt og den 11.04.2017 blev der sendt en ny erstatningsenhed til kunden med posten.
>
> Efterfølgende har klager opsagt forsikringen med virkning fra den 20.04.2017.
>
> Oktober 2017 sender klager enheden til reparation på reklamationsretten. Enheden er på det tidspunkt ikke længere forsikret, da denne blev opsagt den 20.04.2017.
>
> [Producenten] afviser reparation på reklamationen og har tilsendt et tilbud på omskiftning af skærm og PCB (printkort). Årsagen til dette er iflg. HI3G [teleselskabet], at skærmen havde et hak, bagsiden gået i stykker samt lader var knækket.
>
> På baggrund af ovenstående kan vi oplyse, at forsikringen ikke kan imødekomme ønske om tilbagebetaling af købsbeløbet.
>
> Årsagen til dette, er at telefonen er indsendt på reklamationen og at kunden ikke havde en aktiv forsikring på skadestidspunktet, som klager også selv skriver i punkt '2 Hvad vil du konkret opnå hos selskabet'."

Klageren har den 2/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg ønsker at gøre brug af min reklamationsret, da telefonen er brændt ned. Dette bliver slet ikke benævnt. Der står blot at der var hak på telefonen, at bagsiden var gået i stykker, og at laderen var knækket. Det er netop derfor jeg klager: fordi at telefonens kosmetiske udseende intet har med det faktum at gøre, at telefonen har brændt sig selv. Da jeg indsendte telefonen fik jeg at vide i 3-butikken, at de ikke kunne åbne den, da der var denne hak i telefonen. Men da jeg senere fik denne brændte telefon retur med posten, var det tydeligt at det var muligt for dem at åbne denne, uden at lave yderligere skade på den. Derfor forstår jeg ikke rationalet, da det kosmetiske hak ikke har påvirket batteriet. Hakket de refererer til er en revne i skærmen. Men at telefonen flere måneder efter denne revne vælger at brænde sammen - det er besynderligt. Og det er netop dette jeg klager over. Den 'knækkede' lader er som tidligere nævnt en revne i plastikstyklet, som jeg ikke har foresaget. Det er muligt at denne er opstået ifm. at jeg hev telefonen ud ad stikket (eftersom at jeg kunne mærke at telefonen var varm); eller at den er selvforskyldt af 3."

Selskabet har den 18/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Klager nævner, at han vil gøre brug af reklamationsretten. Klager har valgt at klage over forsikringsselskabet til Ankenævnet for Forsikring.
>
> Vi kan derfor udelukkende kommentar på mulighed for reparation via forsikringen. Som tidligere nævnt, har klager annulleret den omtalte forsikring den 20.04.2017 og dem omtalte skade er fra den 01.10.2017 iflg. klager.

Selskabet kan derfor ikke udrede den omtalte skade via forsikringspolicen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos af telefonen og opladerstikket samt selskabets accept af at udlevere en ny telefon i forbindelse med tyveriet sket den 31/3 2017.

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 dækket tre skader for en mobil enhed, i hvilket tilfælde dækningen ophører med virkning fra 14 dage efter modtagelsen af den sidste anmeldelse.
d. Du opsiger dit abonnement hos 3.
…
10. PROCEDURE FOR SKADESANMELDELSE
10.1 Du kan anmelde et eventuelt krav på følgende hjemmeside 3.dk/forsikring 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:

(i) anmelde det inden for 48 timer fra det tidspunkt, hvor det opdages, således at den mobile enhed kan blokeres; og

(ii) bekræfte, at det er blevet anmeldt til politiet, og at der er skrevet en fuld politirapport, herunder at IMEI-nummeret er blevet registreret.
…
11. FORSIKRINGSYDELSEN
11.1 Det bemærkes, at du kun kan 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."

4. 91583

Nævnet udtaler:

Klageren har den 6/3 2016 købt en mobiltelefon hos teleselskabet 3 sammen med en forsikring (3Forsikring) hos AIG Europe. Klager anmeldte den 31/3 2017 til selskabet, at han havde fået stjålet sin mobiltelefon. Den 11/4 2017 sendte selskabet en ny mobiltelefon til klageren. Den 2/10 2017 indleverede klageren mobiltelefonen til teleselskabet 3 til reparation, da mobilen ikke ville lade op og havde brændt en oplader.

Klageren mener, at defekten skyldes en oprindelig mangel ved den ombyttede telefon og kræver pengene retur for sit køb.

Teleselskabet 3 har afvist at udføre omkostningsfri reparation med henvisning til, at defekten skyldes, at mobiltelefonen har lidt fysisk overlast. Teleselskabet 3 har henvist til, at skærmen havde et hak, at bagsiden var gået i stykker og at opladerstikket var knækket. Selskabet har henvist til teleselskabets begrundelse men har også henvist til, at den tegnede forsikring ikke var i kraft på tidspunktet for skadens indtræden.

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

Der er enighed mellem partnerne om, at forsikringen ophørte den 20/4 2017, da klageren opsagde sit telefonabonnement hos teleselskabet 3, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.d.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet er ansvarligt for mangler ved mobiltelefonen, 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 tyveriet sket den 30/3 2017 fik udleveret den nye mobiltelefon på selskabets foranledning, da det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.1, at "Du kan anmelde et eventuelt krav på følgende

hjemmeside 3.dk/forsikring eller ved at skrive eller ringe til 3Forsikring.". Endvidere fremgår det af selskabets godkendelse af tyveriet dateret den 3/4 2017, at "Vi har behandlet din anmeldte skade fra den 31.03.2017… Den anmeldte skade er godkendt… Godkendelsen betyder, at du vil få tilsendt en ny enhed og vi forventer at du vil få den udleveret indenfor 3 hverdage… Venlig hilsen 3Forsikring".

På den baggrund og med henvisning til nævnets kendelse i sagerne 89305 og 91489 finder nævnet, at selskabet hæfter for de eventuelle mangler ved mobiltelefonen, som klageren måtte kunne gøre gældende over for leverandøren af den nye mobiltelefon.

Herefter er spørgsmålet, om defekten opstået den 1/10 2017 er forårsaget af en mangel ved den udleverede mobiltelefon.

Nævnet bemærker, at mobiltelefonen blev udleveret på selskabets foranledning den 11/4 2017, og at defekten viste sig den 1/10 2017, det vil sige inden for formodningsperioden på et halvt år i henhold til købelovens § 77 a, stk. 3. Derfor er det selskabet, der skal bevise, at defekten ikke skyldes en oprindelig mangel ved produktet.

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos. Nævnet finder, at der består en sådan tvivl om, hvorvidt skaderne på mobiltelefonens skærm og bagside samt på opladeren er udtryk for skader påført af klageren, som har væsentlig betydning for, at telefonen ikke kan tænde og at den under opladning bliver varm. På den baggrund skal selskabet enten anerkende, at der foreligger en mangel ved den leverede mobiltelefon, som selskabet over for klageren hæfter for, eller betale for, at en uvildig sagkyndig – som parterne kan blive enige om at udpege – undersøger og fastlægger skadeårsagen. Hvis en sådan undersøgelse viser, at der er tale om en oprindelig mangel ved mobiltelefonen, skal selskabet tillige anerkende, at det over for klageren hæfter for denne oprindelige mangel ved mobiltelefonen.

6. 91583

Hvis selskabet ikke bekoster den omtalte sagkyndige undersøgelse, men derimod anerkender skaden, skal selskabet - henset til den tid, der er gået siden skaden på telefonen opstod - udbetale et beløb til klageren, der svarer til genanskaffelsesprisen for den pågældende telefon på udleveringstidspunktet, der var den 11/4 2017.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, AIG Europe, skal enten anerkende, at der foreligger en oprindelig mangel ved mobiltelefonen, som selskabet over for klageren hæfter for, hvorfor selskabet skal udbetale et beløb til klageren, der svarer til genanskaffelsesprisen den 11/4 2017 for den pågældende. Alternativt skal selskabet betale for, at en uvildig sagkyndig – som parterne kan blive enige om at udpege – undersøger og fastlægger skadeårsagen på mobiltelefonen. Viser en sådan undersøgelse, at der er tale om en oprindelig mangel ved mobiltelefonen, skal selskabet tillige anerkende, at selskabet over for klageren hæfter for denne oprindelige mangel ved mobiltelefonen og betale udbedringsudgifterne.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings