Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2019 blev i sag nr. 92503:

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 købt en mobiltelefon hos teleselskabet 3 sammen med en forsikring (3Forsikring) hos AIG Europe.

I klageskema af 29/6 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg har en tyveri forsikring. Min tlf lå bag disken i min forretning. Den lå skjult og med et viskestykke ovenpå. Jeg ved ikke hvem har taget den men midt i vagten forsvandt den. Jeg meldte den til forsikringen men de vil ikke dække det.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet**?
> Få dækket min tlf."

Selskabet har i mail af 27/7 2018 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 [smartphone] den 15.06.2017 med vilkår, som er vedhæftet (Bilag 1)

Sagen omhandler, at klager ikke er tilfreds med det afslag han har modtaget den 20.06.2018.

Klager har den 20.04.2018 anmeldt den omtalte enhed som bortkommet den 19.04.2018. Denne skade afvises den 23.04.2018, da policen ikke dækker bortkomne/forlagte enheder.

Klager har derefter anmeldt samme hændelse igen den 19.06.2018, denne gang som et tyveri. I anmeldelsen oplyser klager, at tyveriet er sket på et offentligt sted, nærmere betegnet på en café eller bar.

Skaden afvises med begrundelsen, at hændelser der sker på et offentligt sted, hvor enheden er uovervåget, ikke dækkes af forsikring jf. betingelserne punkt 8.1.n

Klager har efterfølgende den 26.06.2018 sendt en klage på mail, hvori han skriver følgende:
'Jeg søger hermed igen om erstatning af min tlf da den lå skjult i disken (altså i baren på personalets side og skjult for kunderne) Derfor mener jeg at jeg er berettiget til at få den dækket'. (Bilag 2)

Klager oplyser, at enheden var opbevaret på en disk i en restaurant på et åbent område. En restaurant må betragtes som et offentligt tilgængeligt område, såfremt tyveriet sker fra et beværtningsområde.

Fra klagers fortolkning, er det vurderet, at tyveriet er sket fra et sted hvor andre end personale har adgang, hvilket også må antages siden enheden er stjålet af ukendt gerningsmænd.
Så længe enheden ikke er opbevaret i aflåst skab eller lokale, må gerningsstedet betragtes som offentligt tilgængeligt lokale."

Klageren har i kommentar af 10/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Som tidligere forklaret, var telefonen gemt ved disken, ikke i syne for uvedkommende. Det stjålne telefon blev brugt til at afspille musik i restauranten, og var gemt på en hylde, hvor gæsterne ikke har mulighed for at komme forbi. Som parten skriver, vil jeg ikke mene at telefonen lå frit i et offentligt rum, da der hvor telefonen lå kun er tilgængeligt for medarbejderne."

Selskabet har i kommentar af 26/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Der er ved afvisning af det pågældende krav lagt vægt på følgende overvejelser.

1. Undtagelsen lægger i første omgang vægt på lokaliteten, hvilket i dette tilfælde er et restaurationslokale – og det findes forventeligt at restauranten i rigt omfang er frit tilgængelig for kunder mv. inden for åbningstiderne.
2. Enheden har tillige været opbevaret bag disken/på en hylde dækket af et viskestykke. Viskestykket udgør ikke nogen væsentlig forhindring ved et tyveri, og vores vurdering er derfor, at dette ikke ændrer nævneværdigt ved tilgangsforholdende. At enheden var opbevaret bag disken/på en hylde ændrer ikke på, at lokalet var frit tilgængeligt – og at dette, uden videre opsyn, ikke medfører en væsentlig ændring i situationen.
3. Havde enheden været under opsyn ville skaden kunne karakteriseres som åbenlyst tyveri (Ran), hvilket der dog ikke er nogen indikationer på i det oplyste.

> På baggrund af ovenstående, er det vores vurdering, at den anmeldte skade er at betragte som simpelt tyveri fra offentligt tilgængeligt lokale – og at den pågældende skadessituation er underlagt denne undtagelse."

Nævnet er blevet forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af klagerens mail til selskabet af 21/6 2018 fremgår blandt andet:

> "Jeg søger hermed igen om erstatning af min tlf da den lå skjult i disken (altså i baren på personalets side og skjult for kunderne) Derfor mener jeg at jeg er berettiget til at få den dækket."

Af forsikringsbetingelserne, fremgår blandt andet:

> "**4. DÆKNING**
>
> 4.1 Der kan i henhold til denne police ydes dækning på maksimalt 3 hændelser med følgende omkostninger (se policens pkt 11):
>
> a. Op til DKK 15.000 pr. skadesanmeldelse, såfremt den **mobile enhed** er blevet **stjålet.**
>
> …
>
> **8. UNDTAGELSER FRA DÆKNINGEN**
>
> 8.1 Denne police dækker ikke følgende:
>
> …
>
> m. Omklædningslokaler: hvis den **mobile enhed** stjæles fra omklædningslokaler, medmindre den har været opbevaret i et aflåst skab, som der er blevet brudt ind i med vold, og forudsat at dette indbrud kan dokumenteres af **dig**.
>
> n. Andre offentlige steder: tab eller beskadigelse af en **mobil enhed**, som **du** har ladet ligge uovervåget på et offentligt sted eller i **offentligt tilgængelige lokaler.**
>
> …
>
> **9. FORHOLDSREGLER**
>
> 9.1 **Du** er forpligtet til at træffe alle sædvanlige og rimelige forholdsregler til sikring af den **mobile enhed**."

Nævnet udtaler:

Selskabet har oplyst, at klageren den 20/4 2018 anmeldte, at han dagen før havde mistet sin mobiltelefon, og at denne var bortkommet. Selskabet afviste ved denne lejlighed, at yde dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker bortkomne/forlagte enheder.

Ifølge selskabets oplysninger anmeldte klageren den 19/6 2018 forholdet igen og oplyste ved denne lejlighed, at mobiltelefonen var mistet ved et tyveri på en café. Ved denne lejlighed afvi-

ste selskabet at yde dækning under henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 8.1.n., hvorefter hændelser, der sker på et offentligt sted, hvor enheden er uovervåget, ikke dækkes.

Over for nævnet har klageren blandt andet anført, at "Min tlf lå bag disken i min forretning. Den lå skjult og med et viskestykke ovenpå … midt i vagten forsvandt den". Klageren har også anført, at "Det stjålne telefon blev brugt til at afspille musik i restauranten, og var gemt på en hylde, hvor gæsterne ikke har mulighed for at komme forbi. Som parten skriver, vil jeg ikke mene at telefonen lå frit i et offentligt rum, da der hvor telefonen lå kun er tilgængeligt for medarbejderne".

Selskabet har over for nævnet afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til telefonens placering restauranten. Selskabet har herved blandt andet anført, "at restauranten i rigt omfang er frit tilgængelig for kunder mv. inden for åbningstiderne" og "Enheden har … været opbevaret bag disken/på en hylde dækket af et viskestykke. Viskestykket udgør ikke nogen væsentlig forhindring ved et tyveri ... At enheden var opbevaret bag disken/på en hylde ændrer ikke på, at lokalet var frit tilgængeligt".

Ifølge forsikringsbetingelserne dækker forsikringen tyveri af mobiltelefon. Forsikringen dækker dog ikke ved tab af en mobiltelefon, som den sikrede har ladet ligge uovervåget i et offentligt tilgængeligt lokale.

Selskabet har ikke bestridt klagerens oplysninger om tyveriet og nævnet lægger derfor til grund, at telefonen, da den blev stjålet, lå på en hylde ved disken i restauranten på den side af disken, hvor de ansatte betjener kunderne, og at telefonen var dækket af et viskestykke.

Nævnet finder, at bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes pkt. 8. n., hvorefter forsikringen ikke dækker "tab eller beskadigelse af en mobil enhed, som du har ladet ligge uovervåget på et offentligt sted eller i offentligt tilgængelige lokaler", i dette tilfælde må fortolkes i overens-

stemmelse med forsikringsaftalelovens § 18 og § 20. Efter disse bestemmelser kan der ske reduktion eller bortfald af erstatning, hvis forsikringstageren har handlet groft uagtsomt.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering af omstændighederne ved tyveriet, herunder telefonens placering på serveringspersonalets side af baren, finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at klagerens adfærd kan betegnes som groft uagtsom. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise at yde dækning for det anmeldte tyveri.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe, skal opgøre og udbetale erstatning for den stjålne mobiltelefon. Beløbet skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings