

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. juni 2020 blev i sag nr. 94027:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring. I klageskema af 6/8 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg tabte min tlf i [...] havn og da jeg havde hentet grej til at fiske den op var den stjålet. Anmeldte den for nemhedsskyld som vandskadet men da den skulle indleveres meldte jeg den borte da det ikke er nemt at melde noget stjålet fra [...]. Forsikringen afviser fordi jeg har ændret i min anmeldelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Telefonen er stjålet og det er endeligt meldt til politiet. Forsikringen dækker tyveri og det må selskabet stå ved uanset mine forsøg på at fremskynde sagen ved at springe over hvor gærdet er lavest"

Selskabet har i brev af 28/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der er i denne sag indgivet 3 separate skadeanmeldelser

Ved første anmeldelse [...] d. 16.07.2019 er det oplyst, at telefonen var beskadiget ved et uheld. Vi beder kunden indlevere telefonen til ombytning.

Derefter vender kunden tilbage med en ny skadeanmeldelse [...] d. 17.07.2019 og oplyser nu, at der er sket en fejl i hans første anmeldelse, og at telefonen ikke er skadet, men derimod er faldet

ud af hans lomme og skredet ned i et havnebassin, hvorfra det ikke er muligt for ham at fiske den op igen. Dette afvises jf. betingelserne hvor der beskrives at forsikringen udelukkende dækker ved tyveri og hændelig skade i pkt:

'4.1.a: Der kan i henhold til denne police ydes dækning på maksimalt 3 hændelser med følgende omkostninger (se policens pkt 11), Op til DKK 15.000 pr. skadesanmeldelse, såfremt den mobile enhed er blevet stjålet, eller har lidt uforudset hændelig skade'

Herefter vender kunden tilbage med en ny skadeanmeldelse d. 23.07.2019 og har nu ændret skadeårsagen til, at telefonen er blevet stjålet.

På baggrund af den anden anmeldelse og medfølgende mail, hvori skadelidte oplyser telefonen er tabt i havet og ikke kan fiskes op, fastholder vi vores afgørelse af din sag med begrundelsen, at policen udelukkende dækker skader ved uheld og stjålne enheder. Sagen afvises med denne begrundelse d. 25.07.2019. Forklaringen omkring, at klager har hentet udstyr til at fiske enheden op, er ikke angivet til selskabet tidligere. Ved denne situation ville sagen også have været afvist jf. betingelserne punkt 8.1.n hvor der står følgende:

'Denne police dækker ikke følgende: 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'

Vi har ved afvisning af det pågældende krav lagt vægt på følgende overvejelse:

Der er indgivet 3 skadeanmeldelser med 3 forskellige forklaringer. Kunden forpligter sig til at indgive korrekte oplysninger ved anmeldelse af en skade jf. pkt. 10.2 i vilkårene: Procedure for skadeanmeldelse

'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:

(i) anmelde det hurtigst muligt fra det tidspunkt, hvor det opdages, således at den mobile enhed kan blokeres; og

(ii) bekræfte, at det er blevet anmeldt til det lokale politi, 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 hurtigst muligt efter skaden er indtruffet.'

Derudover skriver vi i pkt. 14: Svigagtige skadeanmeldelser

14.1 Såfremt du foretager en skadesanmeldelse velvidende, at denne er falsk eller svigagtig med hensyn til beløb eller andet, vil vi med omgående virkning annullere denne forsikringsdækning.

Dette læner sig op ad FAL § 22 hvori der står:

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.

Stk. 2. Forsømmer den sikrede at give sådanne oplysninger, har dette den i § 21, 2det stykke, angivne virkning. § 21. Er forsikringsbegivenheden indtrådt, skal den sikrede uden

ophold give selskabet meddelelse derom, hvis han i den anledning vil rejse krav mod dette.

Stk. 2. Forsømmer den sikrede dette, er selskabet ikke ansvarlig i videre omfang, end det ville have været, hvis sådan meddelelse var givet. Gøres det antageligt, at selskabet på grund af forsømmelsen er blevet afskåret fra at oplyse omstændigheder, som ville ophæve eller begrænse dets ansvar, afgøres det under hensyn til de foreliggende omstændigheder, om erstatning skal ydes og i bekræftende fald med hvilket beløb.'

Vi fastholder derfor vores afvisning på dette grundlag, da vi ikke mener, der er afgivet sandfærdige oplysninger ved skadeanmeldelsen/skadeanmeldelserne."

Klageren har i brev af 7/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Da telefonen var faldet i vandet i et havnebassin anså jeg den som ødelagt og anmeldte straks dette i håb om hurtig afgørelse da jeg anser telefonen som uundværlig. Forsikringen insisterer på at få den indleveret og jeg anskaffer udstyr til at fiske den op fra havnen, men må sande at andre er kommet mig i forkøbet. Da jeg befinder mig på [...] med meget begrænset adgang til internet og langt fra en politi station, anmelder jeg den fejlagtigt som bortkommet og ikke stjålet. Denne anmeldelse ændrer jeg, efter jeg er kommet hjem til [...] og har fået anmeldt tyveriet til politiet. Jeg anser min handlen som klodset og desperat men sandfærdig og indenfor forsikringsbetingelserne. Jeg anså telefonen som sikker på havnens bund imens jeg hentede grej, altså ikke uforsvarligt opbevaret."

Selskabet har i brev af 25/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ved første anmeldelse [...] d. 16.07.2019 er det oplyst, at telefonen var beskadiget ved et uheld. Vi beder kunden indlevere telefonen til ombytning.

Blot til information, så var klager bedt om, at indlevere til telefon til nærmere undersøgelse med henblik på vurdering om reparation eller ombytningen og ikke direkte ombytning som oplyst. Beklager fejlen.

Som tidligere oplyst, er kundens forklaring af den 07.10.2019 omkring forsøg på, at fiske enheden op, ikke oplyst i nogen af de 3 anmeldelsesskader der blev foretaget af klager. Vi er derfor først bekendt med, at den er forsøgt fisket op da vi modtager klagen via ankenævnet, det er ikke oplyst ved nogen af anmeldelserne. Igen har vi ikke fået de korrekte oplysninger ved denne anmeldelse.

Forsikringen dækker, ifølge vilkårene, skader på enhederne opstået ved uheld, samt tyveri af enhederne. Det vil sige at skades enheden, så skal den indleveres til nærmere undersøgelse og evt. reparation.

Da vi beder klager om dette, melder han en ny skade, denne gang på at telefonen forsvundet. Da vi afviser at dække enheden på denne baggrund jf. vilkår, opretter han en ny anmeldelse på et tyveri. Kunden melder det efterfølgende til politiet d. 22.07.2019, altså flere dage efter hændelsen. I klagen oplyser han at, han allerede da han blev bedt om at indlevere den ved første anmeldelse, opgav at melde den til politiet, da det ikke er nemt at melde noget stjålet fra [...].

Det er kunden der har bevisbyrden ved anmeldelse af skaden. Vi mener ikke han har løftet denne, når han bevist afgiver forkert forklaring ved anmeldelse flere gange, for nemheds skyld og for at fremskynde sagen, som han oplyser i sin klage.

Vi mener heller ikke, at kunden har sandsynliggjort at der er tale om et tyveri, når der går 6 dage mellem kunden opfatter telefonen som stjålet, til han anmelder det til politiet. Det er et meget langt tidsrum når man er bekendt med et tyveri, uanset hvor nemt eller svært det er at melde noget stjålet fra [...]."

Til dette har klageren fremsendt brev af 27/11 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg vil gerne tilføje at jeg var på ferie i [...] bjerge der er lidt udenfor civilisationens rammer. Jeg mister min eneste kommunikationsmulighed og må låne mig frem for at kunne anmelde skaden. Det er korrekt at jeg forsøgte at springe over hvor gærdet var lavest men det er også korrekt at jeg ikke havde mulighed for at melde sagen til politiet før 6 dage senere da jeg igen kunne låne et apparat med internet adgang. Set i bagklogskabens lys skulle jeg jo nok have afbrudt min ferie og hastet til [...] for at melde sagen korrekt til politi og forsikring."

Hertil har selskabet i brev af 10/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Som svar på den sidste kommentar fra kunden om at det er svært at melde noget til politiet fra [...], så er det jo lykkedes kunden at melde skaden til os 3 gange, så burde det også have været muligt at han kunne have meldt skaden til politiet.

Så vi fastholder derfor at vi ikke mener kunden har sandsynliggjort, at der er tale om tyveri.

Vi har herefter ikke yderligere kommentarer til sagen."

Heroverfor har klageren i brev af 15/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Som svar til AIG's kommentar skal jeg ærligt indrømme at jeg troede man skulle møde personligt op på politigården for at anmelde et tyveri. Det skulle man sidste gang jeg blev bestjålet for ca 12 år siden i [...]. Og sammen med en lettere panik over at miste kontakten til omverdenen, syntes jeg da det burde være klart for enhver, at min handlemåde er ganske sandsynlig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens anmeldelse af 16/7 2019 fremgår bl.a.:

Claim Number	[REDACTED]	3rd Party Claim Number	[REDACTED]
Date Of Loss *	16/07/2019	Notification Date *	16/07/2019
Time Of Loss	14 ▼ 46 ▼ (UTC+01:00) E ▼	Notification Time	14 ▼ 46 ▼
Claim Reason *	Skade ved uheld ▼	Claim Status *	Closed
Loss Location	[REDACTED]		

...

Ankenævnet for Forsikring

5.

94027

Skadessted *	REDACTED
Har du fulgt producentens anvisninger jf. brugermanualen *	☒ Ja ☐ Nej
Har du taget alle almindelige og rimelige forholdsregler for opbevaringen af den mobile enhed *	☒ Ja ☐ Nej
Hvem brugte den mobile enhed? *	Jeg selv ▼
Hvordan opstod skaden? *	Pludselig skade ▼
Hvilken skade er der sket? *	Vand- eller væskeskade ▼

Af klagerens mail af 17/7 2019 kl. 09.47 til selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for hurtig behandling.

Jeg har desværre lavet en fejl i min anmeldelse og kan se telefonen skulle være meldt bortkommet. Den faldt ud af min lomme og skred ned i et havnebassin hvorfra det ikke har været muligt at fiske den op igen. Venligst oplys hvordan jeg skal forholde mig."

Af klagerens skadesanmeldelse af 17/7 2019 kl. 11.13 til selskabet fremgår bl.a.:

Claim Number	REDACTED	3rd Party Claim Number	
Date Of Loss *	16/07/2019	Notification Date *	17/07/2019
Time Of Loss	14 ▼ 13 ▼ (UTC+01:00) E ▼	Notification Time	11 ▼ 13 ▼
Claim Reason *	Bortkommet ▼	Claim Status *	Closed
Loss Location	REDACTED		

...

Skadessted *	REDACTED
Har du spærret dit SIM-kort? *	☐ Ja ☒ Nej
Jeg bekræfter, at jeg har taget alle almindelige og rimelige forholdsregler for opbevaringen af den mobile enhed *	☒ Ja ☐ Nej
Hvorfor er den mobile enhed bortkommet? *	Mistet på et offentligt sted, hvor den ikke k ▼
Hvorfor er den mobile enhed bortkommet? *	Tabt i sø/hav ▼

Af klagerens skadeanmeldelse af 23/7 2019 fremgår bl.a.

Claim Number	REDACTED	3rd Party Claim Number	
Date Of Loss *	16/07/2019	Notification Date *	23/07/2019
Time Of Loss	14 ▼ 56 ▼ (UTC+01:00) E ▼	Notification Time	12 ▼ 56 ▼
Claim Reason *	Stjålet (Indbrud, Tyveri og Røveri) ▼	Claim Status *	Closed
Loss Location	REDACTED		

...

Skadessted *	
Har du spærret dit SIM-kort? *	☒ Ja ☐ Nej
Hvordan blev den mobile enhed stjålet? *	Tyveri
Har du anmeldt tyveriet til politiet? *	☒ Ja ☐ Nej
Hvor befandt den mobile enhed sig? *	I andre beklædningsdele
Havde du den mobile enhed med dig? *	Ja

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. DÆKNING

4.1 Der kan i henhold til denne police ydes dækning på maksimalt 3 hændelser med følgende omkostninger (se policens pkt 11):

- Op til DKK 15.000 pr. skadesanmeldelse, såfremt den mobile enhed er blevet stjålet, eller har lidt uforudset hændelig skade, og
- Op til DKK 1.750 pr. skadesanmeldelse til dækning af omkostninger, der relaterer sig til uautoriseret brug, hvor den mobile enhed er blevet stjålet, forudsat at en sådan hændelse er dækket af denne police.

4.2 Alt under forudsætning af, at du betaler den anførte selvrisiko (se pkt 12).

...

8. UNDTAGELSER FRA DÆKNINGEN

8.1 Denne police dækker ikke følgende:

...

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.

...

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:

- Såfremt den mobile enhed er blevet stjålet:
 - anmelde det hurtigst muligt fra det tidspunkt, hvor det opdages, således at den mobile enhed kan blokeres; og
 - bekræfte, at det er blevet anmeldt til det lokale politi, og at der er skrevet en fuld politirapport, herunder at IMEI-nummeret er blevet registreret.
- Såfremt den mobile enhed har lidt hændelig skade: anmelde det hurtigst muligt efter skaden er indtruffet.

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:

I henhold til denne police vil en mobil enhed, som er blevet stjålet 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:

Klageren anmeldte den 16/7 2019, at hans telefon var blevet beskadiget ved et uheld ved en vandskade. Selskabet bad klageren indlevere telefonen til ombytning, hvorefter klageren ved mail den 17/7 2019 meddelte, at der var en fejl i anmeldelsen, idet telefonen ikke var skadet, men derimod faldet ud af lommen og skredet ned i et havnebassin, hvorfra det ikke var muligt at fiske den op igen. Han oprettede herefter en ny anmeldelse den 17/7 2019, hvoraf det fremgik, at telefonen var bortkommet. Selskabet afviste dækning samme dag, idet forsikringen ikke dækkede bortkomne enheder. Klageren anmeldte herefter den 23/7 2019, at telefonen var blevet stjålet.

Klageren har i sin klage til nævnet oplyst, at "Jeg tabte min tlf i [...] havn og da jeg havde hentet grej til at fiske den op var den stjålet". Han har anført, at det ikke var nemt at melde noget stjå-

Ankenævnet for Forsikring

8.

94027

let fra skadesstedet, og at han forsøgte at fremskynde sagen ved at springe over, hvor gærdet var lavest.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at der er indgivet 3 skadeanmeldelser med 3 forskellige forklaringer, og at klageren ikke har afgivet sandfærdige oplysninger ved skadeanmeldelserne. Selskabet har også anført, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er tale om et tyveri, og at han først den 22/7 2019 anmeldte hændelsen til politiet.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvordan klageren har mistet sin mobiltelefon, at klageren ikke har bevist, at telefonen er bortkommet ved tyveri eller anden dækningsberettigende begivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har afgivet flere forskellige og indbyrdes modstridende forklaringer om det passerede, og at forklaringen blev ændret efter modtagelse af selskabets afslag på dækning.

Nævnet har også lagt vægt på, at hændelsen først blev anmeldt som tyveri til politiet den 22/7 2019.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

94027

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels