

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2022 blev i sag nr. 97401:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring. I klageskema af 12/10 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har d. 30. oktober 2020 anmeldt en skade på en iPhone 8 som er tabt ved et uheld og hvor skærm er itu. Husets Forsikring afviser at yde dækning med den begrundelse, at enheden er en ombyttet enhed og tilsidesættes med en reparation hvilket vil sige, at det er det oprindelig køb som afgør købsdatoen.

Den oprindelige mobiltelefon blev købt 4. juni 2018, og blev ombyttet til en ny enhed d. 23. september 2019 grundet reparation ikke var mulig - se evt. meddelelse fra [virksomhed]. Husets forsikring bistod med dækning af denne skade med skade nr. ...

Nuværende skade er altså en skade på en ny mobiltelefon som er indkøbt af som ny af forsikrings-selskabet Husets Forsikring. Der er derfor ikke tale om en reparation af den gamle iPhone 8.

Husets forsikring dækkede skade nr. ... dog ikke ved at følge egne forsikringsbetingelser, pkt. 10 'Erstatningsgrundlag';

'Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.

Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat, eller hvis reparationen af andre årsager af ... skønnes ikke at kunne betale sig.

Udstyr, der er blevet totalskadet, ombyttes eller erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr, hvilket vil sige, at det ikke kan garanteres, at udstyret erstattes med samme model, farve eller mærke, da modellen kan være udgået, eller der er kommet en anden model på markedet, som er billigere men stadig teknisk tilsvarende. Værdien af det nye udstyr kan aldrig overstige den oprindelige købspris, som er anført på købsfakturaen.

Der udbetales ikke kontant erstatning.

Der genleveres altid via [butikskæde]'.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97401

Af ovenstående formulering ses, at Husets forsikring forpligter sig til at levere et nyt produkt via forbrugerelektronikkæden [butikskæde].

I nærværende sag sender Husets forsikring det skadede produkt til et værksted, og hvorefter værkstedet tilbyder en ny enhed. Denne enhed betegnes som en 'ombyttet' enhed som Husets forsikring definerer som en reparation af den oprindelige enhed.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det endvidere; 'Udstyr, der er blevet totalskadet, ombyttes eller erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr'.

Klager forstår denne formulering værende gældende, da totalskadede udstyr ombyttes eller erstattes, hvorfor den af Husets Forsikring modtagende produktet netop er en ombyttet enhed.

Alligevel fastholder Husets Forsikring i deres afgørelser, at det ombyttede produkt er at betragte som en reparation hvorfor forsikringen er ophørt 2 år efter det oprindelige køb, 4. juni 2018.

Endvidere er Husets Forsikring et produkt som ikke kan karakteriseres som et allrisk produktforsikring i traditionel forstand. Forsikringsselskabet markedsfører sig bl.a. via egen hjemmeside, at dække hele husstandens elektronik ved en månedlig betaling. Selskabet har intet sted hverken i dets markedsføring, forsikringsbetingelser eller på anden vis påberåbt ophør af forsikringen for den pågældende mobiltelefon.

Derfor har undertegnet også løbende betalt den månedlige opkrævning i den tro, at den nye telefon også var forsikret. Selskabet kan ikke med deres forsikringsbetingelser samt med deres markedsføring fortælle, at deres produkt er en all-risk forsikring som ligner det et indboforsikringsselskab tilbyder sine kunder, men i realiteten vil være en produktforsikring tilhørende ét produkt, hvor opkrævningerne fortsætter og ikke på en klar og forståelig måde gøre gældende, at totalskadede produkter bliver ombyttet, men hvor denne manøvre i virkeligheden er en reparation, selv om der indtræder et helt nyt 2-årigt reklamlationsforhold mellem forbruger og producent.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af omkostning til reparation af den skadede telefon. Hvis reparation ej mulig, udbetaler kontanterstatning efter renteloven."

Selskabet har i brev af 26/10 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"I december 2016 tegnede klagers ægtefælle en forsikring hos Husets Forsikring med dækning for mobiltelefoner.

Den 1. februar 2019 overgik klagers ægtefælle til en forsikring uden dækning for mobiltelefoner.

Den 8. juni 2020 ændrede klagers ægtefælle sin forsikring hos Husets Forsikring til Husets Elektronik Kombi forsikring med dækning for mobiltelefoner.

Den 30. oktober 2020 anmeldte klager skade på sin iPhone 8 til vores samarbejdspartner Husets Forsikring.

Klager anmeldte, at han den 3. oktober 2020 havde tabt sin telefon, hvilket havde beskadiget display, touch id-funktion og sideknap for lydløs tilstand. Klager oplyste, at telefonen var ombyttet den

23. september 2019 efter tidligere forsikringsskade. Oprindelig telefon var købt den 4. juni 2018 hos [butik].

Den 30. oktober 2020 afviste Husets Forsikring dækning med henvisning til, at forsikringen kun dækkede i op til to år efter købsdatoen.

Den 30. oktober 2020 klagede klager til os. Klager gjorde gældende, at der ikke var hjemmel i forsikringsbetingelserne til, at dækning ophører for ombyttede enheder.

Den 12. november 2020 fastholdt vi afvist dækning med henvisning til, at den toårige dækningsperiode var udløbet, da klager anmeldte en ny skade den 30. oktober 2020.

Den 13. oktober 2021 klagede klager til Ankenævnet. Klager gør gældende at skade anmeldt den 30. oktober 2020 efter tab af telefon og pådragelse af ødelagt skærm er en ny skade på en ny telefon, indkøbt som ny af Husets Forsikring i forbindelse med dækning af tidligere skade i september 2019.

Klager påstår som følge heraf dækning af omkostning til reparation af skadet telefon, alternativt kontanterstatning efter renteloven.

Vurdering

Klagers ægtefælle har tegnet Husets Elektronik Kombi forsikring med gældende forsikringsbetingelser version 110-4.

Af forsikringsbetingelserne side 1 fremgår det bl.a.:

'Forsikringen gælder for de produkter, der er i husstanden. Produkterne skal være købt som nye hos en forhandler.

[...]

Nedenstående produkter er omfattet af forsikringen i den angivne periode:

- 2 år for mobiltelefoner, tablets og e-boglæsere.

[...]

Dækningsperioden regnes fra produktets leveringsdato ifølge købsfakturaen.'

Den 4. juni 2018 købte klager en iPhone 8 hos [butik].

Ifølge forsikringsbetingelserne side 1 gælder der en toårig dækningsperiode fra købstidspunktet, den 4. juni 2018. Dvs. dækningsperioden udløb den 4. juni 2020.

Den 24. juni 2018 anmeldte klager en skade på sin iPhone 8 (tabt telefon med ødelagt display og funktionsfejl) på sin forsikring hos Husets Forsikring, og klager indleverede telefonen til reparation i september 2019. Klager fik ikke repareret den skadet telefon, men den 23. september 2019 blev telefonen i stedet ombyttet til en tilsvarende iPhone 8, som var en brugt renoveret telefon af samme mærke og model (en såkaldt SWAP-model). Der blev ikke ombyttet til en fabriksny model.

Den 30. oktober 2020 anmeldte klager en ny skade på iPhone 8 efter tab af telefon med skade på display og taster.

Som nævnt ovenfor dækker forsikringen for mobiltelefoner i to år fra købsdatoen, jf. forsikringsbetingelserne side 1. Selskabets risiko, som der modtages præmie for, afgrænses således til den toårige periode, der regnes fra købstidspunktet.

Uanset om skadet telefon repareres eller ombyttes (til renoveret/fabriksny telefon med andet IMEI-nummer) medfører det ikke, at en ny dækningsperiode begynder at løbe. Dækningsperioden vil altid kun være to år fra købstidspunktet af ny telefon, jf. forsikringsbetingelserne side 1. Telefonen skal registreres inden 14 dage efter køb for at blive omfattet af forsikringsdækningen, og det vil således være denne telefon, som er omfattet af dækningen.

Da klager den 30. oktober 2020 anmeldte skade sket den 3. oktober 2020, var dækningsperioden således udløbet, og klager kan derfor ikke opnå dækning for den anmeldte skade sket den 3. oktober 2020.

Klager har endvidere ikke sandsynliggjort, at den anmeldte skade på hans iPhone 8 sket den 3. oktober 2020 skyldes mangler, der var til stede ved ombytning af telefon den 23. september 2019. Der er dermed heller ikke tale om en reklamation over mangler ved ombytningstelefonen, hvilket skal vurderes efter de køberetlige regler.

Som det også fremgår af hjemmesiden for Husets Forsikring, er der tale om en løbende forsikringsaftale, hvor forsikringen dækker nykøbte genstande i henhold til forsikringsbetingelserne efter nærmere angivne forsikringsperioder, afhængig af hvilken type genstand der er tale om.

Af ovennævnte grunde skal vi fastholde afvist dækning for den anmeldte skade, da dækningsperioden er udløbet."

Klageren har i brev af 18/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Den oprindelige telefon blev købt den 4. juni 2018, hvorefter den første forsikringsberettigede skade indtraf den 23. juni 2018 med skadenummer: ... - se vedhæftede skadeanmeldelse.

I en mail af den 27. juni 2018 fremgår det af forsikringsselskabet, at jeg vil modtage en kasse hvori jeg bedes indlevere til deres samarbejdende værksted.

Dette skete midlertidigt ikke, hvorfor jeg den 9. september 2019 anmeldte samme skade på ny.

Samme dag modtager jeg en mail med afvisning af dækning begrundet i, at forsikringsvilkårene har ændret sig, og nu ikke dækker skader på mobiltelefoner.

Herefter gør jeg gældende at ovennævnte skade (med nyt skadenummer: ...) vedrører den gamle anmeldt den 23. juni 2018 (skadenummer ...), og hvorved der må gælde de gamle vilkår.

Efter denne korte indsigelse skriver selskabet tilbage den 12. september 2019:

'Det er korrekt vi dækker denne skade på nr. ..., og du vil blive kontaktet af vores servicepartner.'

Ankenævnet for Forsikring

5.

97401

Selskabet accepterer således min indsigelse - se vedhæftede 'skadesnr. ... pdf.' og derfor vedrører temaet i denne klage selskabets forsikringsbetingelser hvoraf det fremgår om erstatningsgrundlaget:

'Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.

Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat, eller hvis reparationen af andre årsager af ... skønnes ikke at kunne betale sig.

Udstyr, der er blevet totalskadet, ombyttes eller erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr, hvilket vil sige, at det ikke kan garanteres, at udstyret erstattes med samme model, farve eller mærke, da modellen kan være udgået, eller der er kommet en anden model på markedet, som er billigere men stadig teknisk tilsvarende. Værdien af det nye udstyr kan aldrig overstige den oprindelige købspris, som er anført på købsfakturaen.

Der udbetales ikke kontant erstatning.

Der genleveres altid via [butikskæde]'.

Her fremgår det, at udstyr genleveres altid via [butikskæde]. En forbruger forstår dette ved, at forsikringsselskabet ved en totalskade går ud og køber et nyt apparat via elektronik-kæden

Derfor er den udleverede iPhone fra den dækningsberettigede skade (skadenummer ...) sidestillet med en helt ny vare.

Ydermere vil jeg gerne gøre gældende, at selskabet i deres høringsvar skriver, at mobiltelefoner skal registreres via deres IMEI-nummer på forsikringsselskabets hjemmeside.

Denne funktion har dog i al den tid jeg har været kunde ikke været en mulighed.

Hjemmesiden er ikke opsat til dette. Jeg har også som kunde også forsøgt at få registreret telefonen via kundeservice som oplyste, at det ikke kan lade sig gøre. Funktionen har praktisk talt aldrig eksisteret. Derfor kan argumentet om, at kunder skal registrere deres telefoner på forsikringsselskabets hjemmeside, ikke bruges.

Jeg fastholder derfor, at forsikringen er en løbende forsikring - og ikke en 'enkelt-produkt forsikring', og at der ikke fremgår klart på hvilket grundlag forsikringen ophører."

Selskabet har i brev af 10/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager bemærker, at vores samarbejdspartner – trods besked i mail af 27. juni 2018 – ikke fremsendte en kasse, så klager kunne indsende sin telefon til reparation. Hertil skal vi dog bemærke, at klager samme dag meddelte vores samarbejdspartner, at klager selv ville sørge for indlevering, og derfor blev der ikke fremsendt en kasse til indlevering af skadet telefon. Det beror således ikke på vores forhold, at klager først indleverede sin telefon til reparation mere end et år efter anmeldelsen. Se vedlagte bilag 8.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne side 1 under afsnittet 'Dækningsperiode og produktomfang', at dækningsperioden regnes fra produktets leveringsdato ifølge købsfakturaen. Dækningsperioden er to år for mobiltelefoner og gælder mobiltelefoner købt som nye hos en forhandler. Med andre ord dækker forsikringen fabriksnye mobiltelefoner i deres første to års levetid.

Klager købte ifølge købsfaktura af 4. juni 2018 fra elektronikkæden [butik] en Apple iPhone 8. I medfør af ovennævnte forsikringsbetingelser ophørte forsikringsdækningen af klagers mobiltelefon to år efter købsdatoen den 4. juni 2018. Dækningsperioden udløb således den 4. juni 2020.

At klager i ovennævnte dækningsperiode fik ombyttet sin Apple iPhone 8 til en brugt renoveret telefon – en såkaldt SWAP-model, og altså ikke en fabriksny model – medfører ikke, at der gælder en ny to-årig dækningsperiode fra ombytnings tidspunktet.

Klager citerer forsikringsbetingelser, som ikke gælder for den aktuelle skade. For den konkrete skade gælder forsikringsbetingelser nr. 110-4 gældende pr. 1. maj 2018, som der også er henvist til i vores svarskrift af 26. oktober 2021. Klagers forsikring blev reguleret ved disse forsikringsbetingelser, da han den 8. juni 2020 ændrede sin forsikring til Husets Elektronik Kombi forsikring med dækning for mobiltelefoner.

De gældende forsikringsbetingelser foreskriver intet om, at der skal leveres en fabriksny telefon ved skade, og hvilken leverandør som skal forestå dette. Af forsikringsbetingelserne side 2 under afsnittet 'Erstatningsgrundlag' fremgår de nærmere regler for erstatningsopgørelse. Heraf fremgår det, at der som udgangspunkt dækkes ved reparation af den beskadigede genstand, og ellers ved erstatning med tilsvarende model.

Vi fastholder, at der ifølge forsikringsbetingelserne ikke er dækning for skadesanmeldelsen den 30. oktober 2020 vedrørende skade sket den 3. oktober 2020, eftersom dækningsperioden udløb den 4. juni 2020, og at ombytning i dækningsperioden til en SWAP-model ikke udløser en ny to-årig dækningsperiode.

Klager gør gældende, at det ikke er muligt at registrere køb af ny telefon på hjemmeside. Vi har spurgt vores samarbejdspartner herom, som kan bekræfte, at tekniske forhindringer indtil videre umuliggør en sådan registrering. Vi beklager oplysningen i vores svarskrift, men bemærker samtidig at den manglende registrering dog ikke er kommet klager til last.

Det er vores vurdering, at sagen er egnet til nævnsforelæggelse på det forhåndenværende grundlag."

Til dette har klageren fremsendt brev af 22/3 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg tillader mig igen at pointere, at forsikringen er en løbende forsikring uden klare opsigelsesvilkår relateret til det enkelte produkt. Et tænkt eksempel er f.eks. en skade på en bil hvori forsikringsselskabet vælger at udlevere en ny bil. Den nye bil har selvfølgelig forsikringsdækning ligesom den udleverede telefon har.

Jeg har således som kunde ingen idé om hvordan det udleverede produkt fra Husets Forsikring er forsikret da jeg i god tro betaler min forsikringspræmie. Ej heller har jeg via selskabets løsning for registrering af min enhed kunne finde svar. Havde jeg vidst, at selskabet ophørte dækning af den udleverede enhed kunne jeg have valgt at opsig min forsikring hos Husets Forsikring, og tegne en ny forsikring i et andet selskab for at forsikre mit nye produkt.

Jeg fastholder, at der for produktet gælder forsikringsvilkår hvor et nyt produkt fra [butikskæde] oprindeligt er leveret."

Ankenævnet for Forsikring

7.

97401

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af reparationsbilaget fra selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"Dækningstype: HFKOMBIGL-110-04

...

Produkt 1:

Modtaget produkt: IPHONE 8, GSM,64GB, SPACE GRAY

...

Takseret produkt: IPHONE 8, GSM,64GB, SPACE GRAY

Takseret produkt link: [hjemmeside]

Aldersvurdering: Via producent

Produktgruppe: smartphone

Købsdato: 05-06-2018

Dækningsprocent: 100

Alder: 1-2 år

Dækningstype: HFKOMBIGL-110-04

Produktstatus: Ombyttet – SWAP

Nypris: 4.095,00

Max erstat-pris: 4.095,00

Brugtpri: 0,00

Tilbudspris: 0,00

Udført arbejde og kommentarer: Tilbud accepteret. Efter ønske er enheden ombyttet mod betaling. Nyt SERNR./IMEI-nr. er: ...

Modtaget dato: 23-09-2018

Afsluttet dato: 23-09-2019

Levering til kunden: [link med track'n trace-nummer]"

Af skærmfoto af 26/10 fra forsikringens hjemmeside fremgår bl.a.:

"Få alt dit elektronik, hårde hvidevarer og 4 mobiler dækket i en forsikring

Husets Elektronik Kombi Forsikring er vores mobil- elektronik og hårde hvidevarerforsikring i en og samme forsikring. Helt enkelt og skræddersyet til dig, der ønsker at forsikre næsten alt elektronik, du måtte have i husstanden. og til en lav månedlig pris.

En kombiforsikring fra Husets Forsikring dækker op til fire mobiltelefoner, elektronik og hårde hvidevarer i tilfælde af mekaniske eller elektriske nedbrud og pludselige skader eller fx slitage, der påvirker telefonens funktionalitet.

Forsikringen dækker følgende produktkategorier op til alder fra nykøbsdato:

2 år: Tablet. e-bogslæser. navigationsudstyr samt mobiltelefon ... "

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen gælder for de produkter, der er i husstanden. Produkterne skal være købt som nye hos en forhandler.

Forsikringen dækker max 4 mobiltelefoner der er købt som nye hos en forhandler i EU, Norge eller Schweiz.

Mobiltelefoner skal registreres til at blive omfattet af forsikringen.

Dækning

Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed.

Skaden skal være knyttet til skadetidspunktet.

Skade som følge af slitage, der påvirker produktets funktionalitet

For andre produkter end mobiltelefoner dækkes mekanisk eller elektrisk nedbrud, der gør produktet uanvendeligt, dog tidligst efter udløb af den 2-årige reklamationsret iht. Købelovens § 83, for de produkter der har en længere forsikringsperiode end 2 år.

Der erstattes maksimalt 4 skader på mobiltelefoner pr. forsikrings år. Forsikringsåret regnes fra ikrafttrædelsesdatoen.

Dækningsperiode og produktomfang

Nedenstående produkter er omfattet af forsikringen i den angivne periode

- 2 år for mobiltelefoner, tablets og e-boglæsere.
- 3 år for Bærbar computer, PC og relateret udstyr (skærme, printere, scannere, ekstern hard-disk, routere).
- 4 år for TV, paraboler, projektorer, DVD/Blue ray afspillere, Hi-fi udstyr (forstærkere, tunere, cd-afspillere, pladespillere, højtalere), harddiskoptagere, medieafspillere, digitalmodtagere, spillekonsoller, kameraer og videokameraer, tilhørende fjernbetjening. Opvaskemaskiner, vaskemaskiner, vaske-/tørre maskiner, køleskabe, køle-/fryseskabe, fryseskabe, emhætter, indbygningsovne, indbygningsplader, komfurer, tørretumblere, mikrobølge-/kombiovn.

Kun produkter med en købspris på kr. 1.000 - 30.000 er forsikret under denne forsikring.

Dækningsperioden regnes fra produktets leveringsdato ifølge købsfakturaen.

Kun produkter benyttet til privat brug er omfattet af forsikringen

Karensperiode

For produkter købt samtidig med- eller efter forsikringens ikrafttrædelse, er der ingen karensperiode. For produkter købt før forsikringens ikrafttrædelse, gælder en karensperiode på 3 måneder. Skader sket før udløbet af karensperioden, er således ikke dækket.

Registrering af mobiltelefoner

For at blive omfattet af forsikringen skal en mobiltelefon registreres på husetsforsikring.dk/registrermobil med IMEI-nummer. Telefoner købt før forsikringen er købt skal registreres inden for 14 dage efter aktivering af forsikringen. Efter 14 dages perioden kan der kun registreres telefoner, der er købt som nye efter forsikringens aktiveringsdato. Telefoner købt efter forsikringens ikrafttrædelse skal registreres inden for 14 dage efter købsdato.

Dækningsområde

Forsikringen dækker skader sket i hele verden.

Forsikringsbetingelser nr. 110-4 er gældende pr. 1. maj 2018.

Selvrisiko

500 kr. per skade for alle produkter undtagen mobiltelefoner hvor selvrisiko er 500 kr. for de første 2 skader hvert forsikrings år. Ved 3. skade i samme forsikrings år opkræves selvrisiko på 750 kr. og ved 4. skade i samme forsikrings år opkræves 1.000 kr.

Erstatningsgrundlag

Forsikringen dækker udgiften til reparation af det forsikrede. Hvis reparation ikke er mulig, erstattes den beskadigede enhed med en tilsvarende enhed uden hensyn til farver og specielle udgaver. Hvis det ikke er muligt at levere en tilsvarende enhed, erstattes så vidt muligt med en enhed af samme mærke og så vidt muligt med tilsvarende tekniske specifikationer. Værdien af det ombyttede eller erstattede produkt kan aldrig overstige producentens vejledende udsalgspris. Der udbetales ikke kontanterstatning.

Dokumentation på køb af produkt skal kunne fremvises ved enhver skade. Kan der ikke fremvises dokumentation for købet, er skaden ikke dækningsberettiget. I særlige tilfælde kan der anmodes om dokumentation for den konkrete betaling af det købte produkt.

Undtagelser

Følgende er ikke dækket af denne forsikring:

- Skader, som er eller kan have været omfattet af den 2-årige reklamationsret (jf. Købelovens § 83). F.eks. produkter købt i webshops forankret i andre lande, og derfor købt uden reklamationsret.
- Erhvervsprodukter (f.eks. firma pc).
- Produkter købt brugt eller købt i private handler.
- Levering og installering af nyt produkt i forbindelse med en totalskade.
- Genopladelige batterier.
- Skader som følge af batterilækage.
- Skader på andre ting og personer (følgeskader).
- Tab af software eller data- herunder digitale billeder, applikationer, musikfiler og SIM-kort.
- Skader eller fejl forvoldt med forsæt, eller ved grov uagtsomhed.
- Skader på produkter hvor IMEI, serienummeret eller produktnummeret er ulæseligt eller fjernet.
- Skader og fejl som følge af virus, eller som er software relateret
- Erstatning for mistet brug af det forsikrede i forbindelse med en skade eller for evt. ventetid i forbindelse med reparation.
- Tilbehør og forbrugsartikler, eksempelvis pærer, film, engangsfilm, 3D briller, batterier, sikringer, tasker, kabler, ledninger og panserglass m.v.
- Skader forårsaget af dårlig pleje, manglende vedligeholdelse, fejlbetjening eller fejlinstallation herunder forkert brug af rensedmidler på produkt.
- Fastbrænding af LOGO.
- Pixelfejl.
- Skader forårsaget af uansvarlig indpakning/opbevaring under transport og forsendelse af produktet.

- Kosmetiske skader (som ridser, skrammer, buler og revner), der ikke forringer produktets anvendelighed.
- Almindeligt slid, korrosion, oxidation, rust og falmede farver, som ikke forringer produktets anvendelighed.
- Undersøgelsesgebyr og kørselsomkostninger/transport fra dig til værksted, hvis der ikke er tale om en dækningsberettiget skade.
- Skader, som kan henføres til uautoriseret indgreb i produktet.
- Bortkomne, forlagte og forsvundne produkter.
- Røveri og enhver form for tyveri og enhver følgeskade heraf.
- Enhver skade forårsaget af brand og enhver følgeskade forårsaget heraf.

Anmeldelse af skade

Skade skal anmeldes straks efter at den er konstateret. Skaden anmeldes på husetsforsikring.dk under 'anmeld skade'.

Reparationer er kun dækket under denne forsikring såfremt reparatørerne er anvist af forsikrings-selskabet.

Fortrydelsesret

...

Præmiebetaling

Præmien hæves månedligt på det registrerede betalingskort. Ved eventuelle rykkere er forsikringsselskabet eller dennes repræsentant berettiget til at opkræve et gebyr til dækning af omkostninger i forbindelse med dette. Der henvises til Husets forsikring Handelsbetingelser på husetsforsikring.dk.

Præmien skal betales senest på sidste rettidige indbetalingsdag. Ved en eksisterende forsikring tilsendes der en påmindelse, hvis du ikke betaler din præmie rettidigt. Reagerer du ikke på denne påmindelse, vil vi opsig din forsikring.

... modtager provision for forsikringsformidlingen, ved skriftlig forespørgsel kan provisionens størrelse oplyses.

Ændringer af præmie og betingelser

Væsentlige ændringer i præmie, selvrisiko eller betingelser varsles mindst med 30 dages varsel. Dette gælder ikke for lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade."

Nævnet udtaler:

Klagerens ægtefælle købte i december 2016 totalforsikring med dækning for mobiltelefoner. Den 4/6 2018 købte klageren en ny iPhone 8. Den 24/6 2018 anmeldte klageren en skade på sin iPhone 8. I oktober 2018 varslede selskabet vilkårsændringer, og den 1/2 2019 overgik klagerens ægtefælle til en forsikring uden dækning for mobiltelefoner. Den 23/9 2019 fik klageren

Ankenævnet for Forsikring

11.

97401

ombyttet sin iPhone 8 gennem selskabets samarbejdspartner. Den 8/6 2020 ændrede klagerens ægtefælle sin forsikring til Husets Elektronik Kombi forsikring med dækning for mobiltelefoner og månedlig præmiebetaling. Den 30/10 2020 anmeldte klageren, at hun den 3. oktober 2020 havde tabt og beskadiget sin ombyttede iPhone 8. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at dækningsperioden for klagerens iPhone 8 var udløbet den 4/6 2020.

Klageren kræver dækning af omkostningerne til reparation af den skadede telefon. Hun har anført, at der er tale om en skade på en ny mobiltelefon, som er indkøbt som ny af selskabet. Den oprindelige telefon blev købt den 4/6 2018 og ombyttet til en ny enhed den 23/9 2019 af selskabets samarbejdspartner, idet reparation ikke var mulig. Den ombyttede telefon må side-stilles med en helt ny vare. Hun har også anført, at selskabet blandt andet på hjemmesiden markedsfører sig, som om selskabet dækker hele husstandens elektronik ved en månedlig betaling. Forsikringen er en løbende forsikring og ikke en "enkelt-produkt forsikring". Det fremgår hverken af forsikringsbetingelserne eller i markedsføringen, at forsikringen ikke dækker den ombyttede telefon. Hun har anført, at "Selskabet kan ikke med deres forsikringsbetingelser samt med deres markedsføring fortælle, at deres produkt er en all-risk forsikring som ligner det et indboforsikringsselskab tilbyder sine kunder, men i realiteten vil være en produktforsikring tilhørende ét produkt, hvor opkrævningerne fortsætter og ikke på en klar og forståelig måde gøre gældende, at totalskadede produkter bliver ombyttet, men hvor denne manøvre i virkeligheden er en reparation, selvom der indtræder et helt nyt 2-årigt reklamationsforhold mellem forbruger og producent".

Selskabet har anført, at forsikringen kun dækker i op til 2 år efter købsdatoen. Der er tale om en løbende forsikringsaftale, hvor forsikringen dækker nykøbte genstande i henhold til forsikringsbetingelserne efter nærmere angivne forsikringsperioder, afhængig af hvilken type genstand der er tale om. Den oprindelige telefon blev den 23/9 2019 ombyttet til en tilsvarende iPhone 8, som var en brugt renoveret telefon af samme mærke og model (en såkaldt SWAP-model). Der blev ikke ombyttet til en fabriksny model. Uanset om en skadet telefon repareres eller ombyttes til en renoveret/fabriksny telefon med andet IMEI-nummer, medfører det ikke, at en ny

Ankenævnet for Forsikring

12.

97401

dækningsperiode begynder at løbe. Dækningsperioden vil altid kun være 2 år fra købstidspunktet af en ny telefon, jf. forsikringsbetingelserne side 1. Klageren har heller ikke sandsynliggjort, at den anmeldte skade den 3/10 2020 skyldes mangler, der var til stede ved ombytning af telefonen den 23/9 2019. Der er dermed heller ikke tale om en reklamation over mangler ved ombytningstelefonen, hvilket skal vurderes efter de køberetlige regler.

Af købsfakturaen fra klagerens første telefon fremgår det, at den blev købt den 4/6 2018.

Af reparationsbilaget fra selskabets samarbejdspartner fremgår det, at købsdatoen er den 5/6 2018, at produktstatus er "ombytning - SWAP", at enheden efter ønske er ombyttet mod betaling, at der er nyt serie- eller IMEI-nummer og at modtagedatoen er 23/9 2019.

Nævnets flertal udtaler:

Af forsikringsbetingelserne for klagerens nuværende elektronikdækning fremgår det, at "Forsikringen gælder for de produkter, der er i husstanden. Produkterne skal være købt som nye hos en forhandler ... Dækningsperiode og produktomfang: Nedenstående produkter er omfattet af forsikringen i den angivne periode: • 2 år for mobiltelefoner, tablets og e-boglæsere ... Dækningsperioden regnes fra produktets leveringsdato ifølge købsfakturaen ... Præmien hæves månedligt på det registrerede betalingskort". Det fremgår videre, at "Undtagelser: Følgende er ikke dækket af denne forsikring: • Produkter købt brugt eller købt i private handler • Levering og installering af nyt produkt i forbindelse med en totalskade".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder flertallet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at skaden på telefonen er sket mere end 2 år efter klagerens køb af telefonen den 4/6 2018.

Flertallet har bl.a. lagt vægt på, at dækningsperioden ifølge forsikringsbetingelserne regnes fra produktets leveringsdato ifølge købsfakturaen, hvilket flertallet finder må forstås således, at forsikringen dækker 2 år fra den forsikredes oprindelige køb af telefonen hos en forhandler.

Flertallet finder, at det ikke kan føre til andet resultat, at klageren som følge af en forsikringsdækket skade har fået udleveret en erstatningstelefon.

Flertallet har også lagt vægt på, at den ombyttede telefon er en brugt såkaldt SWAP-model og derfor ikke opfylder kravet i forsikringsbetingelserne om, at produktet skal være købt som ny hos en forhandler for at være dækket.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at forsikringen er en løbende forsikring og ikke en "enkelt-produkt forsikring" – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:

Af forsikringsbetingelserne for klagerens nuværende elektronikdækning fremgår det, at "Forsikringen gælder for de produkter, der er i husstanden. Produkterne skal være købt som nye hos en forhandler ... Dækningsperiode og produktomfang: Nedenstående produkter er omfattet af forsikringen i den angivne periode: • 2 år for mobiltelefoner, tablets og e-boglæsere ... Dækningsperioden regnes fra produktets leveringsdato ifølge købsfakturaen ... Præmien hæves månedligt på det registrerede betalingskort".

Mindretallet bemærker, at det ikke fremgår klart af forsikringsbetingelserne, hvorvidt en situation som den foreliggende – hvor en telefon som led i en skade anmeldt på en tidligere gældende elektronikforsikring er blevet ombyttet til en brugt SWAP-model – er dækket af forsikringen.

Mindretallet bemærker videre, at selskabet som koncipist af forsikringsbetingelserne er nærmest til at bære risikoen for uklarheder i forsikringsbetingelserne, og at det følger af aftalelovens § 38 b, at forsikringsbetingelserne i en sådan situation må fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren.

Ankenævnet for Forsikring

14.

97401

Mindretallet finder, at forsikringsbetingelsernes bestemmelse om, at dækningsperioden regnes fra produktets leveringsdato ifølge købsfakturaen efter sin ordlyd, må forstås således, at det er leveringsdatoen, der er afgørende for dækningsperiodens start, og ikke om leveringsdatoen fremgår af en købsfaktura, da henvisning til købsfakturaen efter mindretallets opfattelse nærmest må anses som en anvisning på, hvordan man dokumenterer købsdatoen. Det er herefter mindretallets opfattelse, at reparationsbilaget ved en ombytning må sidestilles med en købsfaktura. Idet den ombyttede telefon ifølge reparationsbilaget er leveret den 23/9 2019, må dækningsperioden for telefonen skulle regnes fra denne dato. Mindretallet finder på denne baggrund, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning af den anmeldte skade med henvisning til, at dækningsperioden var udløbet.

Mindretallet har også lagt vægt på, at der er tale om en løbende forsikring med månedlige betalinger, og at det ikke fremgår klart af reparationsbilaget, at klageren fik ombyttet sin telefon til en brugt, renoveret telefon. På denne baggrund – og idet en almindelig forbruger ikke kan formodes at vide, hvad betegnelsen "SWAP-model" dækker over – har klageren efter mindretallets opfattelse haft en berettiget forventning om, at den ombyttede telefon var dækket af totalforsikringen på lige fod med en nyindkøbt telefon hos en forhandler.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings