

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 99519:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Eir Försäkring AB v/ABCforsikring ApS
Knabrostræde 6, 3. sal
1210 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 14/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg skiftede til ABC forsikring 1. August 2022. Jeg lavede dermed en forsikrings sag på min [barns] AirPods Pro Max da de gik i stykker. De afviser sagen grundet jeg ingen elektronik forsikring har. Det er jeg meget overrasket over da telefonsælgeren lovede mig at alt var inkluderet. Jeg underskrev dengang dokumentet, men finder så ud af at der ikke er elektronik forsikring inkluderet. Dette er virkelig ærgerligt, men jeg forstår at de ikke kan dække dem efter flere mails frem og tilbage.

Derefter fik jeg tilkøbt elektronik forsikring d. 12-01-2023

1 måned senere går min [andet barns] computer i stykker og jeg laver derefter en forsikrings sag og indsender alle de nødvendige billeder og information. Én dag senere opsiger de min forsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det jeg konkret vil er at ABCforsikring skal dække skaderne på min [barns] computer, da jeg har alt ret til det i følge kontrakten."

Selskabet har i meddelelse af 4/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager lader til at have haft opfattelsen af at han kunne på påført en dækning (elektronik) med tilbagevirkende kraft, i det han oplyser at han var blevet lovet dette ved indgåelsen af aftalen. Vores sælger/rådgiver har ingen erindring om dette, i forhold til udvidet dækning for elektronik. Og af den oprindelige policeversion, som er vedhæftet, fremgår det at der ikke var tilvalgt elektronik.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99519

Historik:

Klager anmelder den 3.12.2022 en skade på nogle tabte airpods, som vi afviser, da skaden ikke er dækket af indboforsikringen.

Klager opsiger derefter sin forsikring pr. ultimo januar, men vil gerne have dækning på elektronik påført i opsigelsesperioden. Vi meddeler at vi ikke kan tilbyde ændringer på en opsagt police, hvorefter han trækker opsigelsen tilbage - og vi sender ham derefter en ny policeversion, pr. 1.2.2023, hvor udvidelse med elektronik indgår.

Den 12. februar, med angivne skadedatoer henholdsvis 2. februar (MacBook), og 5. februar (Airpods) anmelder klager to skader på elektronik. De samme airpods, men nu altså med skadedato i februar - samt en beskadiget MacBook. Kunden kan ikke sandsynliggøre at der er tale om en ny skade på de samme airpods (ingen kvittering for reparation og kunden oplyser også mundtligt at de ikke tidligere var blevet repareret) - så denne skade afvises.

Vi opsiger den 7. marts elektronikdækningen, jf. vores vilkår, da vi vurderer det svigagtigt at anmelde den samme skade på airpods, både før og efter dækningen sættes i kraft.

Skaden på Macbook er på det tidspunkt under behandling og afventer noget dokumentation. I skriftlig dialog med kunden, som er vedhæftet, gør kunden selv opmærksom på at begge skader er sket før dækning for elektronik træder i kraft.

Derfor vil vi heller ikke tilbyde dækning for den beskadigede MacBook.

Sagen vedr. MacBook bliver derfor lukket, med afslag. Står stadig som værende under behandling, så måske lidt tidligt at anke den - før den skriftligt er afvist."

Selskabet har i meddelelse af 16/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vedhæfter vores afvisningsmail til kunden, samt policeversion 2, gældende pr. 1.2.2023.

Vi har ikke på noget tidspunkt tilkendegivet at der skulle være dækning før denne dato - og da skaden er sket i december, jf. kundens eget mailudsagn, er den afvist."

Klageren har i meddelelse af 29/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"jeg ved godt at AirPods Max ikke er dækket af elektronik forsikringen. Dog fik jeg snakket med sælgeren ... som sagde jeg havde elektronik forsikring, men det havde jeg så ikke. Jeg fik det dog købt senere hen hvor min [andet barns] MacBook går i stykker. Så jeg forstår fuldt ud at AirPods pro Max ikke bliver dækket, men det skal macbooken, da den gik i stykker EFTER jeg fik tegnet elektronik forsikring."

Sekretariatet bad i meddelelse af 14/8 2023 selskabet om at fremlægge al selskabets skriftlige korrespondance med klageren, telefonnotater fra telefonsamtaler med klageren, alle klagerens skadesanmeldelser på airpods og bærbar og klagerens samtale med selskabets medarbejder

Ankenævnet for Forsikring

3.

99519

ved indtegningen, såfremt den var optaget og gemt. Hertil svarede selskabet i meddelelse af 8/9 2023 bl.a.:

"Vi har nu uploadet al korrespondance med kunden.

Bemærk at kunden selv skriver at MacBook går i stykker, når han får forsikring på. Den oprindelige samtale med sælger er ikke længere tilgængelig - og i øvrigt kun til internt brug."

Heroverfor har klageren i meddelelse af 11/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ansøgte ikke om MacBook i december, fordi den ikke var i stykker!!! er de har dokumentation siger, at ? de bare bakker for at løbe væk for ansvar."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 12/2 2023 fremgår bl.a.:

"Fabrikat: Apple

Model: The Apple MacBook Pro "M1" 8-Core 13-Inch (2020)

Serienr.: ...

Hvor er produktet købt?: 2022

Nypris?: 9395

Reparationspris?: ???

Hvor skete skaden?: hjemme

Hvornår skete skaden? (dato og tidspunkt): 02/02/2023 09:45

Skadens omfang på produktet?: skærmen og tastaturene er gået i stykke

Hvordan skete skaden?: tabt den."

Af e-mailkorrespondance af 7/3 2023 fremgår bl.a.:

"[Selskab] I forlængelse af to anmeldte elektroniskader, straks efter oprettelse af dækningen primo februar, har vi besluttet at opsige denne dækning pr. 21.3.2023 (14 dages varsel), jf. vilkårenes punkt 13.

Det betyder også at du er fritstillet med hele policen for Indbo, hvis du ikke kan acceptere ændringen. Vi skal blot have skriftlig besked herom, fra dig selv eller andet selskab.

...

[Klageren] Jeg har været kunde hos jer i nu snart 8-9 måneder, men der skete en fejl ved oprettelsen af min forsikring.

Jeg bad nemlig om udvidet elektronik dækning fra starten af, og der lavede I en fejl.

Imens har jeg ventet på at dette skulle blive tilføjet, gik mine AirPods og MacBook uheldigvis i stykker.

Det kan simpelthen ikke passe at I først får mig til at betale alle de her måneder, I laver en fejl fra starten og når jeg så endelig gerne vil gøre brug af min forsikring, opsiger I mig.

Fuldkommen uacceptabelt. Det her skal der findes en løsning på med det samme.

...

[Selskab] Som du kan se af vedhæftede tilbud, som du har signeret digitalt i juni 2022, fremgår det tydeligt at Elektronik ikke er valgt. Det er dit ansvar at sikre at dit signerede tilbud svarer til dine ønsker.

Man kan ikke tegne en forsikring med tilbagevirkende kraft – altså efter at skaden er sket. Og så efterfølgende anmelde skader, der er sket, før dækningen er tilkøbt. Den går altså ikke.

Hvis du skulle have haft dækning for skaderne, kræver det naturligvis at du har betalt for den pågældende dækning. Og det er ikke tilfældet.

Hvis du på skrift kan fremvise at du for længe siden har bedt om dækningen, som du antyder i din anmeldelse, men den ikke er tilføjet pga. en fejl hos os - vil vi gerne se på det igen. Ellers står vi fast på vores opsigelse.

PS! Vi har alene opsagt din elektronikdækning, af ovennævnte årsag. Din indboforsikring er fortsat i kraft, men du er fritstillet til at flytte den pr. 21.3, hvis du ønsker det - da vi som bekendt har ændret på din dækning, jf. punkt 13 i vilkårene.

...

[Klageren] Jeg forstår godt min kontrakt fuldt ud. Jeg har snakket med en vis [navn] da jeg tegnede forsikring hos jer hvor jeg gentagne bad om Udvidet Elektronik-dækning.

På det tidspunkt fik at jeg over telefonen at Indbo dækkede alle skader som skete i hjemmet INKLUSIV elektronik. Jeg spurgte ham endda op til 3 gange for at være sikker. Så enten er der blevet løjet for mig da i solgte mig denne her forsikring, eller så har det været en uvidende medarbejder. Lige gyldigt hvad, har jeg ret til at få mine ting repareret hos jer igennem min Indbo, hvis ikke det kører igennem Udvidet Elektronik.

Jeg fik at vide på daværende tidspunkt, under samtalen med [navn], at I optager de samtaler I har. Jeg vil meget gerne have at I finder den frem til mig.

Disse skader skete i december da jeg havde Indbo. Der har jeg fået at vide at min Indbo vil dække, siden det dækker alt i hjemmet (selv elektronik!!!). Jeg havde ikke brug for at købe nogen ekstra forsikring med dette.

Det er helt uacceptabelt at I endda så også efterfølgende vælger at opsiges min Udvidet Elektronikdækning.

Jeg har nu gået og betalt i 8-9 måneder til absolut INGENTING!"

Af klagerens police med udskriftsdato af 12/1 2023 fremgår bl.a.:

"Elektronik JA (selvrisko 900kr ved 1. skade pr. år)"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8. ALL RISK ELEKTRONIKFORSIKRING

(Gælder kun, hvis det fremgår af din police)

8.1 Hvilke elektriske apparater er dækket:

TV-, radio- og videoudstyr samt tilhørende elektronisk udstyr som forstærkere og receive. Afspilningsmedier som f.eks. gramofoner, båndoptagere, MP3- og DVD-udstyr. IT-udstyr inkl. software, mobiltelefoner, tablet. 8.2 Forsikringen dækker: Forsikringen dækker de elektriske apparater der positivt er nævnt i punkt 8.1 som bruges til privat brug og som lovligt kan forhandles eller lovligt kan bruges i Danmark. Forsikringen dækker efter begrebet All Risk. Det betyder, at I får dækket alle skader, med undtagelse af skader nævnt under punkt 8.3. Det er en betingelse for dækning, at det beskadigede kan fremvises. "

Ankenævnet for Forsikring

5.

99519

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/12 2022 skade på tabte airpods, som selskabet afviste med henvisning til, at klageren ikke havde elektronikdækning.

Klageren tegnede elektronikdækning pr. 1/2 2023 og anmeldte den 12/2 2023, at der den 2/2 2023 var sket skade på en MacBook, og at der den 5/2 2023 var sket skade på airpods. Selskabet opsagde den 7/3 2023 elektronikdækningen med henvisning til, at klageren havde anmeldt den samme skade på airpods, som før elektronikdækningen trådte i kraft. Selskabet har afvist skaden på MacBook'en med henvisning til, at klageren i e-mail af 7/3 2023 selv oplyste, at også denne skade var sket før elektronikdækningen trådte i kraft.

Klageren kræver dækning for skade på MacBook'en. Han har anført, at skaden skete efter elektronikdækningen, trådte i kraft. Han har anført, at han ikke anmeldte skade på MacBook'en i december 2022, fordi den ikke var i stykker på det pågældende tidspunkt.

Af klagerens e-mails af 7/3 2023 fremgår det, at "Jeg bad nemlig om udvidet elektronik dækning fra starten af, og der lavede I en fejl. Imens har jeg ventet på at dette skulle blive tilføjet, gik mine AirPods og MacBook uheldigvis i stykker ... Disse skader skete i december da jeg havde Indbo. Der har jeg fået at vide at min Indbo vil dække, siden det dækker alt i hjemmet (selv elektronik!!!). Jeg havde ikke brug for at købe nogen ekstra forsikring med dette".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at skaden på MacBook'en er sket efter elektronikdækningen trådte i kraft. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

6.

99519

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens e-mail af 7/3 2023, hvoraf det fremgår, at både skaden på AirPods og skaden på MacBook'en skete i december 2022, før elektronikdækningen trådte i kraft.

Nævnet har henset til hændelsesforløbet i forbindelse med klagerens anmeldelser af skade på airpods.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings