

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 99638:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 10/4 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Den 2. dec: Jeg ringede til Alka for at høre hvordan vi er dækket i forbindelse med at vores [barn] klokken 03. natten til den 2. december finder ud af [barnet] ikke har sin telefon da [barnet] skal betale for taxa. På det tidspunkt kan vi kun konstatere at telefonen er mistet. Jeg bliver i slutningen af samtalen spurgt om jeg vil købe en elektronikforsikring og vi aftaler med vedkommende at hun skal ringe til mig om mandagen. Det gør hun og jeg takker nej til elektronikforsikring.

Den 6. dec. modtager vores [andet barn] besked (sms-beskeder fra Apple) på sin iPhone om at telefonen er dukket op i [andet land]. Jeg har lige inden disse sms'er fra Apple været i kontakt med Politiet, hvor jeg oplyser IMEI nr. Jeg kontakter politiet igen og fortæller samme person at telefonen nu er dukket op i [andet land] og melder den telefon stjålet hos politi. Politiet mener ikke der kan være tvivl om at telefonen er blevet stjålet.

Den 8. dec: Anmeldes telefonen som stjålet hos Alka og bekræfter anmeldelse hos politiet samt vedhæfter screenshot af 'Find my iPhone' hvor det er synligt at telefonen befinder sig i [udlandet] og kvittering på køb af telefonen.

Den 9. dec: Alka skriver de har forsøgt kontaktet os og jeg ringer tilbage til Alka. Her får jeg besked på Alka skal tale med [barnet], da [barnet] har en selvstændig forsikring under vores indboforsikring, dette kan jeg ikke forstå og gennemlæser betingelserne. Her står ingen ting vedr. børn over 18 år har en selvstændig indboforsikring – [barnet] bor stadig hjemme. Vi taler frem og tilbage om flere ting og jeg føler her Alka mistror mig for at snyde og jeg bliver vred.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99638

Den 19. dec. Taler [min ægtefælle] og [barn] med Alka vedr. sagen. Jeg bliver inddraget i snakken om jeg den 2. dec skulle have anmeldt skade på samme telefon. Jeg har ikke anmeldt noget den 2. dec., men spurgt til råds om dækning ved tab. Her bliver jeg igen vred over denne behandling og mistro.

Alka kontakter vores [barn] den 20. dec. hvor de lægger besked om Alka medarbejderen som jeg talt med den 2. dec havde ferie, så Alka ville kontakte [barnet] efter nytår - dette er ikke sket.

Den 24. marts 2023 vi modtager besked fra Alka som opsiges vores indboforsikring pga. manglende tillid. I betingelserne står der at begge parter kan med 14 dages varsel og senest en måned efter erstatning eller afvisning, opsiges forsikringen. Vi har hverken fået skriftlig eller mundtlig besked om afgørelse på sagen.

Den 27. marts 2023 kontakter vi Alka vedr. opsigelsen af vores indboforsikring, for at klage over behandlingen i sagen. Min mand taler med 2 forskellige personer hos Alka, som ikke kan uddybe, men lover at den rette person hos Alka ringer tilbage til os. Dette er den 10. april 2023 stadig ikke sket.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker sagen genoptaget, da vi ikke er enige i Alkas håndtering af vores anmeldelse."

Selskabet har i brev af 2/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig dels om selskabets opsigelse af klagers indboforsikring dels om, hvorvidt en mistet mobiltelefon tilhørende klagers [barn] er dækket på forsikringen.

Klager anmeldte telefonisk den 2. december 2022, at hendes [barn] på vej hjem fuld i toget havde tabt sin telefon - en iPhone 13 Pro - et sted og at de ikke anede hvor. Alka Forsikrings skademedarbejder oplyste, at det desværre ikke var dækket på forsikringen, da forsikringen ikke dækkede glemte, tabte eller forlagte genstande.

Ved anmeldelse den 8. december 2022 via Mit Alka anmeldte klager, at hendes [barns] mobiltelefon - en iPhone 13 Pro - var blevet stjålet. Klager vidste ikke, hvornår det var sket, men havde opdaget det den 2. december 2022

Med hensyn til hvordan tyveriet var sket, forklarede klager, at hendes [barn] havde opdaget, at telefonen var væk, da [barnet] skulle betale for en taxatur hjem fra [by].

Klager uploadede fakturaen for telefonen samt et screenshot fra hendes [andet barns] telefon, hvoraf det fremgik, at den mistede telefon var sporet til [andet land].

Sagen blev overdraget til en af selskabets skadekonsulenter som den følgende dag forsøgte at kontakte klager telefonisk for at tale med [barnet].

Selskabets skadekonsulent talte den 19. december 2022 med klagers [barn], der angiveligt havde sin far med på højtaler. Klagers [barn] forklarede, at [barnet] natten mellem den 1. december og den 2. december 2022 havde været på en klub der hed ... [Barnet] havde med sikkerhed sin telefon kl. 01.30. Telefonen lå normalt i [barnets] højre bukseforlomme.

[Barnet] havde ikke bemærket noget i løbet af aftenen, hvor [barnet] havde været lidt på danse-gulvet, men ellers siddet ved det bord de havde købt.

Da [barnet] skulle hjem gik [barnet] mod [station] og tog en taxa hjem, men da [barnet] kom hjem kl. 03.00 og skulle betale for taxaen opdagede [barnet], at [barnet] ikke havde sin telefon.

Skadekonsulenten oplyste, at der var anmeldt en tilsvarende skade, hvor klagers [barn] havde mistet en telefon og klagers [barn] bekræftede, at der var tale om samme skade.

Klager overtog herefter telefonen og benægtede, at der var anmeldt en skade den 2. december 2022.

Skadekonsulenten informerede på baggrund af klagers oplysninger klagers [barn] om, at hun fandt det nødvendigt at finde og høre samtalen med den første anmeldelse for at høre, hvad der var blevet sagt.

Herefter overtog klager på ny samtalen og skadekonsulenten forsøgte at forklare, dels at klagers [barn] var direkte sikret på politen og da [barnet] var myndig var det [barnet] der var berettiget til en eventuel udbetaling samt at det derfor var klagers [barn], selskabet ønskede at kommunikere med.

Derudover informerede skadekonsulenten om bevisbyrdereglerne samt definitionen af tyveri. Efterfølgende udartede samtalen, idet klager overtog kommunikationen indtil skadekonsulenten på et tidspunkt måtte afbryde samtalen med klager.

Skadekonsulenten oplyste, inden hun afbrød samtalen med klagers [barn], at hun ville finde den pågældende samtale fra den 2. december og herefter vende tilbage overfor klagers [barn] med en afgørelse.

Af noterne fra skadekonsulenten fremgår det, at denne har afventet oplysning fra klagers [barn] om dennes mailadresse og der er således ikke i skrivende stund meddelt en endelig afgørelse i skadesagen.

Alka Forsikring opsigde, med henvisning til omstændighederne ved den anmeldte skade - herunder samtalen den 19. december 2022 - den 24. marts 2023 klagers forsikring med 14 dages varsel.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager er omfattet af en Forbunds Indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne FI-01.

Forsikringen er ikke udvidet med elektronikdækning.

Den indbragte klage drejer sig først og fremmest om Alka Forsikrings opsigelse af klagers forsikring.

Alka Forsikring opsagde med henvisning til selskabets brev af 9. december 2022 ved brev af 24. marts 2023 klagers indboforsikring.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 20 om forsikringens varighed og opsigelse fremgår det af afsnit 20.3, at både forsikringstager og selskabet kan opsigte forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade.

Opsigelsen skal ske skriftligt og senest en måned efter, at selskabet har erstattet eller afvist skaden.

Som selskabets skadekonsulent nævner i telefonsamtalen den 19. december 2022 (minut 16.10) vil hun fremskaffe samtalen af 2. december 2022 for at høre, hvad der blev oplyst og derefter vende tilbage med en afgørelse overfor klagers [barn].

Skadekonsulenten har ifølge sagens noter afventet oplysning om mailadressen til klagers [barn], hvorfor der i skrivende stund ikke er truffet afgørelse i skadesagen og Alka Forsikring har i henhold til de gældende forsikringsbetingelser været berettiget til at opsigte forsikringen med 14 dages varsel.

Baggrunden for opsigelsen er bl.a. omstændighederne omkring anmeldelserne.

Alka Forsikring må fastholde, at klagers forsikringsforhold er opsagt i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og at selskabet fastholder opsigelsen.

Vi skal for god ordens skyld i det følgende redegøre for de gældende regler i forhold til den anmeldte skade.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 fremgår det, hvorledes forsikringen dækker ved tyveri.

Når der ikke er tale om tyveri sket ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale betegnes tyveri som simpelt tyveri.

Simpelt tyveri er således tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.

I den aktuelle sag er der således tale om simpelt tyveri.

Det fremgår af bestemmelserne, at ved simpelt tyveri dækker forsikringen ikke glemte, tabte eller forlagte genstande.

Det forhold at man har tabt en genstand og genstanden derefter bliver samlet op af en forbipasserende, som beholder genstanden er ikke tyveri i forsikringens forstand.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende overfor selskabet.

Bevisbyrden for at der foreligger en dækningsberettiget skade påhviler klager.

I den aktuelle sag foreligger der to forklaringer om, hvordan klagers [barn] mistede sin telefon.

Ifølge den første telefoniske forklaring den 2. december 2022 havde klagers [barn] mistet sin telefon på et ukendt tidspunkt og på ukendt vis på vej hjem i toget.

En sådan hændelse konstituerer ikke tyveri i forsikringsmæssig forstand heller ikke hvis nogen efterfølgende har samlet telefonen op og beholdt den. At klagers [barn] telefon nu befinder sig i [andet land] er således ikke dokumentation for tyveri.

I forhold til den skriftlige anmeldelse den 8. december 2022 af omstændighederne ved hvilke telefonen blev mistet, er der efter undertegnede opfattelse fortsat tale om et dækningsberettiget tyveri af telefonen, men ligeledes tale om glemt, tabt eller forlagt, idet klagers [barn] ikke har bemærket noget og der er angivet et tidsrum på halvanden time, hvor telefonen kan være mistet.

På den baggrund vil det i realiteten være ligegyldigt, hvilken af de to forklaringer der lægges til grund for vurderingen, da der ikke efter nogen af forklaringerne er tale om et dækningsberettiget tyveri.

Alka Forsikring må således fastholde, at der ikke kan udbetales erstatning for den mistede telefon.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at det forhold, at telefonen fire dage efter klagers [barn] mistede den er sporet til [udlandet] ikke gør bortkomsten af telefonen til et dækningsberettiget tyveri.

Såfremt en genstand glemmes, tabes eller forlægges og en anden person tilegner sig genstanden betegnes dette ikke som tyveri.

I strafferetlig sammenhæng er der tale om ulovlig omgang med hittegods, hvilket ikke er tyveri i forsikringsmæssig forstand og ikke er dækket på forsikringen.

Alka Forsikring må samtidig principielt fastholde, at en skadesag behandles i forhold til den først afgivne forklaring om hændelsen.

Det fremgår af den ophedede telefonsamtale af 19. december 2022, at klager var af den opfattelse, at det kun var hende som forsikringstager, der var berettiget til at rejse krav i forhold til forsikringen.

Alka Forsikring skal derfor afslutningsvis henvise til forsikringsbetingelsernes afsnit 3 om hvem der er omfattet af forsikringen, hvoraf det fremgår, at de sikrede personer på policen bl.a. er forsikringstager og dennes husstand (samme folkeregisteradresse), hvilket indbefatter ægtefælle, samlever og hjemmeboende børn.

Det er i sagens natur den sikrede person (der er omfattet af forsikringen) som har været udsat for en forsikringsbegivenhed, der er berettiget til at rejse krav i den anledning. Man kan således godt være sikret på policen uden at være forsikringstager (og den der betaler).

Hvis man er sikret på en police og myndig er man også berettiget til at varetage sine egne interesser overfor forsikringsselskabet."

Klageren har i brev af 7/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"De vedlagte lydfiler som indgår som dokumentation findes ikke eller kan ikke åbnes:

...

Det skal i tillæg nævnes at [klageren] sideløbende har bedt om indsigt hos Alka den 10. april 2023 uden endnu at få et svar:

...

I og med at Alka refererer til dokumentation som ikke er tilgængelig for os vil vi bede om at få adgang til de to lydfiler for at vurdere Alkas gengivelse af samtalerne, som vi mener er mangelfuld.

Dette ændrer dog ikke ved at vi under alle omstændigheder ikke er enige om hvad der er sket under

sagshåndteringen fra Alkas side. Vi er uenige på følgende punkter:

- Der var ikke tale om en anmeldelse af sagen d. 2. december, hvor vi spurgte til dækningen ud fra de oplysninger vi havde på det pågældende tidspunkt. Vi ved hvordan man anmelder en skadesag hos Alka, hvilket kan ses af vores anmeldelse af sagen d. 8. december. Ud fra den information vi modtog på samtalen med Alka d. 2. december antog vi at telefonen ikke var dækket indtil vi fandt ud af at telefonen befandt sig i [udlandet], hvorefter vi kontaktede politiet og fremlagde den samme dokumentation, som vi Alka efterfølgende modtog. Politiet var ikke i tvivl om at telefonen var blevet stjålet og den blev derfor anmeldt som stjålet og politiet sørgede for at spærre IMEI nr. på telefonen. På baggrund af politiets vurdering af at der ikke var tvivl om at telefonen var blevet stjålet valgte vi d. 8. december at anmelde telefonen som stjålet hos Alka. Vi har orienteret Alka om politianmeldelsen og politiets konklusion.
- Vores [barn] blev ringet op af sagsbehandleren d. 20. december, hvor hun sagde at hendes kollega var gået på ferie og hun derfor først kunne vende tilbage igen efter nytår. Det første vi efterfølgende hører er, at vores indboforsikring er blevet opsagt. Alka refererer ikke til telefonsamtalen d. 20. december. De refererer til gengæld til at de har bedt om en mailadresse til [barnet], hvilket vi ikke er bekendt med og ikke kan se noget sted af sagsforløbet hos Alka, hvor vi eks. fik brev da de bad om en samtale med [barnet].

Vi stiller os endelig undrende over at Alka efter 12 års godt samarbejde, hvor vi har haft hovedparten af alle vores forsikringer og har haft få anmeldelser på tværs af alle forsikringerne, vælger at opsig kun den ene forsikring på baggrund af mistillid til os. Det ville i vores optik være mere nærliggende enten at fuldføre dialogen ift. om der var nogen grund til at opsig den ene forsikring, også taget vores samlede engagement og samarbejde i de sidste 12 år i betragtning, eller at opsig alle forsikringer, hvis Alka ikke vurderer at de kan stole på os.

Under [barnets] samtale med sagsbehandleren d. 19. december blev [barnet] bl.a. bedt om at svare på hvad [klageren] havde foretaget sig i sagen. [Barnet] var ikke til stede under [klagerens] samtale med Alka den 2. december og kan derfor eksempelvis ikke svare på om der var blevet foretaget en anmeldelse. Dette mener vi ikke er rimeligt eller forsvarligt og vi forholder os undrende over at [klageren], som har tegnet forsikringen, tilsyneladende ikke kan anmelde og håndtere en sag under en forsikring hun selv har tegnet. Sagsbehandleren fra Alka sagde tydeligt at [barnet] som myndig har en selvstændig forsikring under vores indboforsikring, dette fremgår ikke af forsikringsbetingelserne.

Vi er ikke jurister og kan på den baggrund ikke vurdere om Alka har ret i at telefonen ikke var dækket ift. det fremlagte hændelsesforløb, men det efterlader os under alle omstændigheder med en oplevelse af en virkelig dårlig og uprofessionel håndtering af sagen og ikke mindst opsigelsen af vores forsikring, som satte os i en vanskelig situation i forhold til at tegne en ny indboforsikring med start midt i en måned. Det allerværste har været oplevelsen af at blive mistænkt for at ville snyde uden nogen former for belæg eller intension fra vores side. Det ligger os derfor fjernt på noget tidspunkt at indgå i et nyt samarbejde med Alka og/eller Tryg. I umiddelbar forlængelse af opsigelsen af vores indboforsikring fra Alkas side, har vi opsagt vores resterende forsikringer hos både Alka og FDM (Tryg). I det omfang vores klage over Alkas håndtering af sagen, herunder vores oplevelser af at være kunde hos Alka, ikke falder under Ankenævnets område, tager vi det videre på anden måde."

Selskabet har i brev af 7/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis kan jeg oplyse, at de uploadede lydfiler ikke foreligger i andre formater end det uploadede. Jeg er i sagens natur ikke bekendt med, hvilke formater klager kan tilgå fra sin computer, men lydfilerne kan tilgås med Windows Mediaplayer.

Jeg har gennemlyttet begge lydfiler og finder min henvisning til indholdet dækkende, hvilket Ankenævnet for Forsikring selv kan forvisse sig om ved en gennemlytning.

Jeg har kontaktet Alka Forsikrings dpo for at høre, hvorfor klagers anmodning om indsigt ikke var imødekommet og om den var modtaget.

Det viser sig - uvist hvorfor - at anmodningen ikke er modtaget. Anmodningen er desuden eftersøgt i de pågældende afdelinger, som håndterer indsigtsanmodninger, herunder GDPR Privat og GDPR Skade DK, som oplyser, at de heller ikke kender til anmodningen.

Det må jeg beklage, men jeg har i dag bedt om, at klager hurtigst muligt får tilsendt den ønskede indsigt. Klager vil derfor blive kontaktet af GDPR Skade DK.

For så vidt angår opsigelsen af klagers indboforsikring er dette som nævnt i vores brev af 2. maj 2023 sket i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Jeg skal for god ordens skyld gentage, at klagers [barn] ikke har en selvstændig forsikring og hvis klager har forstået det sådan, må der være tale om en misforståelse mellem skadekonsulenten og klager.

Klagers [barn] er som nævnt omfattet af den sikrede personkreds på den af klager tegnede police, som omfatter klagers husstand.

Da klagers [barn] er myndig og det er klagers [barn] der har mistet sin telefon, er det helt naturligt, at skadekonsulenten gerne vil tale med klagers [barn], idet [barnet] må være den nærmeste til at fortælle, hvad der er sket.

Udover ovennævnte har selskabet ikke yderligere bemærkninger og må i det hele fastholde den stillingtagen til sagen, som vi meddelte Ankenævnet for Forsikring ved brev af 2. maj 2023."

Til dette har klageren fremsendt brev af 25/6 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Vi har modtaget lydfilerne og de kan afspilles, ankenævnet havde lagt dem op i forkert format.

Vi er stadig forundret over Alkas behandling af vores sag på baggrund af forløbet og manglende informationer om Alkas ønske om en mailadresse. Det skal sige at Alka hele tiden har ligget inde med kontakt informationer på os, da vi som tidligere nævnt har været kunder i 12 år. Det seneste vi har hørt fra Alka vedr. sagen var tilbage i december 2022, hvor sagsbehandler lagde besked på [barnets] telefonsvarer om at medarbejderen [klageren] havde talt med den 2. dec. var gået på ferie og Alka derfor ville kontakte os igen efter nytår – dette er ikke sket, og derfor er vi meget skuffede over at det næste vi hører fra Alka, er en opsigelse, vi modtager den 24. marts 2023 uden en afslutning på sagen. Måske kan Alka kan fortælle hvad afgørelsen på sagen er og med hvilken begrundelse? Vi stiller os samtidig også meget undrende over opsigelsen, da Alka tydeligvis ikke kan have set på vores samlede sagshistorik gennem årene. Herudover forstår vi ikke hvordan det kan være at alle vores andre forsikringer ikke blev opsagt i og med at begrundelsen for at opsigelse den ene forsikring, som vi forstår det, er at Alka ikke længere har tillid til vores forsikringshold.

Det er meget fint at Alka præciserer at [barnet] IKKE har en selvstændig forsikring under vores indbo, som vi også hele tiden har sagt, hertil skal det siges at [klageren] talte med sagsbehandler den 9. december via telefon, hvor dette bliver nævnt og [klageren] spørger ind til hvor det står henne i forsikringsbetingelserne. Sagsbehandleren sagde at fordi [barnet] er blevet [over 18] har [barnet] en selvstændig forsikring og fastholdt dette, selvom vi som nævnt udfordrede det. Vi forstår godt at sagsbehandleren ønskede at tale hændelsesforløbet igennem med [barnet], men vi finder ikke at sagsbehandleren agerede professionelt og hun var tydeligt mistroisk fra starten. Herudover er det ikke rimeligt at [barnet] skal svare på spørgsmål omkring tidligere samtaler, som [barnet] ikke deltog i. Vi holder også stadig på at vi den 2. december ringede og søgte rådgivning og ikke anmeldte noget som helst. Vi var på dette tidspunkt som tidligere beskrevet ikke vidende om telefonen var blevet stjålet.

Vi mener fortsat at det er med overvejende sandsynlighed at telefonen er stjålet, som politiet også har bekræftet. [Barnet] har efterfølgende hørt fra flere bekendte, at de også har fået stjålet telefoner fra samme klub ... i ... I samme periode var der desuden flere der via en facebookgruppe 'Mistet og Fundet ...' som skrev om forsvundne telefoner, der et par dage efter dukkede op i [udlandet]. Sandsynligheden for at telefonen er taget ud af lommen på en klub, er nok større end at den er fundet i taxaen af en person, som kender en i [udlandet], der kan sælge telefoner. Telefonen kan ikke længere benyttes på telefonnet i Danmark grundet politiets spærring af IMEI nr. Vi mener således at have fremlagt beviser for at telefonen er blevet stjålet.

Sidst men ikke mindst, så skrives der i Alkas seneste svar på klagen 'jeg' flere gange i brevet, men brevet er ikke underskrevet med et personnavn, kun Alka. Vi antager at brevet er udtryk for selskabets vurdering/holdning og ikke en enkelt persons."

Hertil har selskabet i meddelelse af 30/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

9.

99638

"Alka Forsikring har ikke yderligere bemærkninger til sagen, som vi mener bør kunne forelægges nævnets jurister på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder screenshot af telefonens placering, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af kvittering på telefonen af 7/2 2022 fremgår bl.a.:

"Faktureres til
[Klageren og klagerens ægtefælle]

...

Produktbeskrivelse	Mængde leveret	Værdi per enhed (ekskl. moms)	Udvidet værdi (ekskl. moms)	Skat %
- Fragt og forsikring betalt til				
IPHONE 13 PRO CLEAR CASE-ZML Oprindelsesland: CN	2	343,20	686,40	25,00
IPHONE 13 PRO GRAPHITE 128GB-SDH Oprindelsesland: CN	1	7.244,00	7.244,00	25,00

"

Af screenshot fra selskabets interne system af 2/12 2022 fremgår bl.a.:

"02.12.2022

...

Fru ringer

[Barnet] er på vej hjem fuld i toget og har den et sted – de aner ikke hvor

Afviser glemte og tabte genstande."

Af klagerens anmeldelse af 8/12 2022 fremgår bl.a.:

"Alka Til at starte med vil jeg gerne lige sikre mig, at vi har de helt rigtige informationer om dig. Er dette korrekt?

Alka ...

Kunde Ja, det er de rigtige oplysninger

...

Alka Har du så mistet eller fået stjålet noget elektronik?

Kunde Ja, jeg har fået stjålet/mistet mit elektronik

Alka Ok jeg har brug for at vide, hvornår det skete.

...

Alka Ok, hvornår opdagede du det?

Kunde 02-12-2022

...

Alka Hvilket mærke og model er der tale om?

Ankenævnet for Forsikring

10.

99638

Kunde Apple iPhone 13 Pro

Alka Hvornår er den købt?

Kunde 07.02.2022

Alka Har du anmeldt tyveriet til politiet?

Kunde Ja

...

Kunde Opdaget telefonen var væk, da [mit barn] skulle betale for taxatur hjem fra [byen]."

Af selskabets brev af 9/12 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg har fået overdraget din skadesag med henblik på videre behandling, fordi din sag via vores IT-system er udtaget til en grundigere gennemgang.

Jeg har dags dato forsøgt at træffe dig telefonisk for at få oplyst et telefonnummer på [dit barn], da jeg kan se, at [barnet] er fyldt 18 år og dermed er selvstændigt sikret på din indboforsikring.

Af hensyn til sagens videre behandling skal jeg bede [barnet] kontakte mig på nedenstående email, fordi vi skal finde et tidspunkt, hvor [barnet] har cirka 20-25 minutter til at udarbejde en udførlig skadeanmeldelse.

Jeg skal bede [barnet] om at sende mig forslag til en dag og et tidspunkt, hvor [barnet] kan afse 20-25 minutter til at lave den udførlige anmeldelse af sagen.

Hører jeg ikke fra dig inden for 6 uger, vil sagen af administrative årsager blive lukket i vores skadesystem."

Af selskabets brev af 24/3 2023 fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået skadeforløbet på din Forbunds Indboforsikring.

Grundet omstændighederne i den seneste skadessag, har vi ikke længere tillid til forsikringsholdet, og derfor har vi valgt at opsigre din forsikring efter reglerne i forsikringsbetingelserne.

Opsigelsen gælder fra 11.4.2023."

Af dokumentoverblik over breve fra selskabet fremgår bl.a.:

"Kategori	Emne	Dato
...	...	...
Indboforsikring	Vi opsigre din forsikring	24.03.2023
...	...	...
Indboforsikring	Vi har forsøgt at ringe til dig	09.12.2022
...	...	...
Indboforsikring	Post fra Alka	08.12.2022."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvem er omfattet af forsikringen?

3.1 Forsikringen omfatter:

3.1.1 Dig som forsikringstager og derudover følgende personer, hvis de er tilmeldt samme folke-registeradresse som dig:

- Din ægtefælle/samlever
- Dine og din ægtefælle/samlevers børn, plejebørn (når der er en plejetilladelse),
- bedsteforældre, forældre, søskende og børnebørn
- Fastboende medhjælp i husholdningen, herunder au-pair og udvekslingsstudenter

...

6.9 Tyveri

...

	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
Tyveribegreber/ steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	Tyveri fra lukkede og aflåste biler, beboelses-vogne, private sø-, luft- og lystfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
Forsikringen dækker ikke:	Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder.	Glemte, tabte eller forlagte ting.	Glemte, tabte eller forlagte ting.
	Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været tilhaspede eller døre, der ikke har været låste.	Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede.	Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede.
	Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupé, når der ikke kan konstateres voldeligt opbrud,	Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.	Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Dog dækkes op til 5.000 kr. fra aflåst bil, selvom voldeligt opbrud ikke kan konstateres.
		Ting under opmagasinering.	
		Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.	Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.

...

20. Forsikringens varighed og opsigelse

20.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen, og fortsætter indtil den skriftligt opsiges af dig eller os.

20.2 Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag).

Opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen.

Du kan også opsiges forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til udløb af en tilfældig måned i kalenderåret.

20.3 Både du og vi kan opsiges forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden."

Nævnets sekretariatet har aflyttet lydfilerne af telefonsamtalen mellem klageren og selskabet af 2/12 2022 og telefonsamtale mellem klagerens barn, klagerens ægtefælle og klageren og selskabet af 19/12 2022.

Nævnet udtaler:

Klageren ringede den 2/12 2022 til selskabet og oplyste, at hendes barn havde mistet sin iPhone på vej hjem fra byen. Selskabet oplyste, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte og forlagte genstande. Klageren anmeldte den 8/12 2022, at barnet havde fået stjålet/mistet sin iPhone. Selskabet opsagde den 24/3 2023 klagerens indboforsikring med 14 dages varsel. Selskabet har den 2/5 2023 i svarskrift til ankenævnet meddelt, at selskab ikke vil yde dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande.

Klageren ønsker dækning/genoptagelse af sagen. Klageren har anført, at familien antog, at telefonen ikke var dækket, indtil de fandt ud af, at telefonen befandt sig i et andet land. Klageren har anført, at selskabet den 9/12 2022 oplyste, at selskabet ville tale direkte med barnet, da barnet havde en selvstændig forsikring under klagerens indboforsikring. Dette forstod klageren ikke, og det fremgik heller ikke af forsikringsbetingelserne. Klageren er ikke enig med selskabet i, at hun anmeldte en skade på telefonen den 2/12 2022, idet hun blot spurgte selskabet til råds om dækning. Klageren har anført, at "Den 24. marts 2023 vi modtager besked fra Alka som op-siger vores indboforsikring pga. manglende tillid. I betingelserne står der at begge parter kan med 14 dages varsel og senest en måned efter erstatning eller afvisning, opsige forsikringen. Vi har hverken fået skriftlig eller mundtlig besked om afgørelse på sagen".

Selskabet har anført, at klageren den 2/12 2022 oplyste, at barnet mistede sin telefon på et ukendt tidspunkt og på ukendt vis på vej hjem i toget. Selskabet har anført, at hændelsesforløbet beskrevet i anmeldelsen af 8/12 2022 heller ikke kan anses for et dækningsberettigende tyveri, men at der ligeledes er tale om glemt, tabt eller forlagt genstand, idet barnet ikke havde bemærket noget, og idet telefonen kunne være forsvundet i et tidsrum på 1,5 time. Selskabet har den 2/5 2023 anført, at "Skadekonsulenten har ifølge sagens noter afventet oplysning om mailadressen til klagers [barn], hvorfor der i skrivende stund ikke er truffet afgørelse i skadesagen og Alka Forsikring har i henhold til de gældende forsikringsbetingelser været berettiget til

Ankenævnet for Forsikring

13.

99638

at opsige forsikringen med 14 dages varsel". Selskabet har anført, at opsigelsen har været i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Af screenshot af 2/12 2022 fra selskabets interne system fremgår det, at "Fru ringer [Barnet] er på vej hjem fuld i toget og har den et sted – de aner ikke hvor Afviser glemte og tabte genstande".

Af anmeldelsen af 8/12 2022 fremgår det, at "Alka Har du så mistet eller fået stjålet noget elektronik? Kunde Ja, jeg har fået stjålet/mistet mit elektronik ... Alka Ok, hvornår opdagede du det? Kunde 02-12-2022 ... Alka Har du anmeldt tyveriet til politiet? Kunde Ja ... Kunde Opdaget telefonen var væk, da [mit barn] skulle betale for taxatur hjem fra [byen]".

Af selskabets brev af 24/3 2023 fremgår det, at "Grundet omstændighederne i den seneste skadessag, har vi ikke længere tillid til forsikringsholdet, og derfor har vi valgt at opsige din forsikring efter reglerne i forsikringsbetingelserne. Opsigelsen gælder fra 11.4.2023".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.9 fremgår det under "simpelt tyveri", at forsikringen ikke dækker "glemte, tabte eller forlagte genstande".

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at der er sket et dækningsberettiget tyveri.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at IPhonen er stjålet. Da forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, det fremgår af anmeldelsen af 8/12 2022, at kunden har "Opdaget telefonen var væk, da [mit barn] skulle betale for taxatur hjem fra [byen]".

Nævnet har også lagt vægt på, at barnet i telefonsamtalen med selskabet den 19/12 2022 oplyste, at han var på en klub, at han har haft telefonen derinde, at han tog en taxa hjem, og at han – da han kom hjem – finder ud af, at han ikke har telefonen, og så bliver han nødt til at gå ind og hente nogle kontanter, så han kan betale for taxaen.

Nævnet bemærker, at barnet ikke har oplyst om en konkret hændelse eller et præcist tidspunkt, hvor telefonen er blevet stjålet. Barnet oplyste, at han sidst havde telefonen kl. 01.30, og at han kom hjem med taxaen kl. 03.00.

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

Nævnet finder, at det er kritisabelt, at selskabet ikke over for klageren/barnet har truffet en formel afgørelse i sagen, idet selskabet – i hvert fald da selskabet modtog denne klagesag fra ankenævnet – burde have truffet en formel afgørelse. Nævnet bemærker at det fremgår af vejledning 9971 af 23/9 2016 – som dog ikke var gældende på skadestidspunktet – at "I et meget stort antal sager - ikke mindst forholdsvis mindre skader på skadesforsikringsområdet - afsluttes skadebehandlingen telefonisk. Enten ved at der udbetales en erstatning, eller ved at dækningen afvises. Hvor dette ikke sker i fuld enighed med kunden, skal kunden have mulighed for at få afslaget meddelt i papirformat eller på andet varigt medium med henblik på at kunne overveje sine klagemuligheder". Selvom vejledningen ikke længere gælder, er ovennævnte udtryk for god skik, som selskaberne derfor fortsat bør følge.

Trods dette finder nævnet, at der ikke er grundlag for at underkende, at selskabet den 24/3 2023 kunne opsig klagerens indboforsikring med 14 dages varsel. Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 20.3, at både forsikringstageren og selskabet "kan opsig forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden". Nævnet bemærker, at ankenævnet har modtaget klagen den 10/4 2023, og at klageren da oplyste, at "Vi har hverken fået skriftlig eller mundtlig besked om afgørelse på sagen".

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

99638

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

99638

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen