

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. august 2024 blev i sag nr. 101469:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 8/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Strømsvigt i min bygning førte til en ødelagt PC. Jeg sendte den ind per deres anmodning. De ville udbetale en meget lille sum for PC'en, hvilket jeg ikke er tilfreds med, og har gjort tydelig fra den dag jeg fik deres vurdering og at jeg gerne vil klage fordi jeg ikke er tilfreds.

Jeg klager hos Kundeombuddet hos IF hvor jeg fortæller at jeg ønsker et højere beløb i kompensation OG min PC tilbage, hvilket jeg gør d. 3/4 efter jeg endeligt fik svar fra en vejleder i min sag d. 2/4.

[Navn] fra Kundeombuddet kan dog fortælle mig d. 8/4 at de ikke kan eller vil hæve erstatningsbeløbet, hvilket er fair, eftersom at de har fulgt loven. MEN, samtidig fortæller hun at IT har skrottet min PC. UDEN at jeg har accepteret at jeg får den lille sum i erstatning frem for at få PC'en tilbage (der er mere værdi i delene end de vil betale i erstatning).

Og jeg har tilkendegivet hele vejen igennem at jeg ville have en højere sum i erstatning frem for min PC, og da det ikke kunne lade sig give sig, har jeg sagt til Kundeombuddet at jeg ville have den lille sum i erstatning SAMT min PC tilbage. Nu står jeg tilbage med den lille sum jeg IKKE ville have, og ALDRIG har ville acceptere alt sammen på grund af at IFs IT afdeling har skrottet min PC, INDEN sagen var afsluttet/inden jeg havde accepteret erstatningen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få hele PC'en erstattet, helt fra ny. Det vil sige jeg ønsker som det mindste at få 8.888 kr. udbetalt, fordi de har skrottet min PC inden at jeg har sagt god for erstatningsbeløbet.

Dermed har de tvunget mig til at acceptere det lave beløb, eftersom jeg ikke længere kan få PC'en tilbage.

Hvilket på ingen måder er okay da jeg aldrig ville have accepteret det beløb frem for at få sendt PC'en tilbage, hvilket jeg havde tilkendegivet. Og skulle det ske at de kan finde PC'en igen frem for at udbetale den fulde erstatning, ønsker jeg den ikke da jeg ikke kan stole på at de taler sandt, og at det faktisk er min, eller at den er i lige så god stand som da jeg sendte den ind, eftersom at [navn] fra Kundeombuddet har fået at vide at den var skrottet."

Selskabet har den 30/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens forløb

Klager sender en skadeanmeldelse den 19. februar 2024, hvor hun anmelder at bl.a. computer er blevet skadet i forbindelse med strømafbrydelse den 14. februar 2024. Skadeanmeldelsen er vedlagt som bilag B.

Vi beder vores samarbejdspartner om at undersøge computeren og sender besked til klager den 20. februar 2024, hvor vi gør opmærksom på, at hun bliver kontaktet af vores [samarbejdspartner] med henblik på vurdering af skaden på computeren. Besked til klager af 20. februar 2024 er vedlagt som bilag C.

Vi modtager skaderapport fra vores [samarbejdspartner], som vurderer at reparation koster mere end computerens nedskrevne værdi. Skaderapport er vedlagt som bilag D.

I henhold til vilkårenes punkt 12.3 erstattes computeren med nyprisen for tilsvarende computer fratrukket afskrivning på 70 % jf. vilkårenes punkt 12.3. Der ydes kontanterstatning i henhold til vilkårenes punkt 11.4, da det skønnes at reparation ikke er rimelig, idet reparationsprisen overstiger, det vi vil erstatte ved totalskade. Det fremgår af samme punkt, at såfremt vi betaler kontanterstatning, tilhører de erstattede genstande os.

Vi sender besked til klager den 27. marts 2024 med erstatningsopgørelsen for computeren. Besked om erstatning er vedlagt som bilag E. Computeren erstattes med udgangspunkt i nyprisen som er 10.999 kr. minus 30 % i afskrivning. Klager har fået erstatning på 3299,70 kr. for computeren.

Kundeombudet hos If modtager en klage den 3. april 2024, klagen er vedlagt som bilag F. Afgørelsen fra Kundeombudet er vedlagt som bilag G. Klager får ikke medhold i at erstatningen er forkert.

I forbindelse med klagen til Kundeombudet, har vi været i kontakt med en tekniker hos [samarbejdspartner] der gør klart, at den pris vi har taget udgangspunkt i, er for et væsentligt bedre produkt som er fra samme serie og samme producent. Redegørelse fra tekniker er vedlagt som bilag H.

Vi fastholder vores afgørelse

Efter at vi har gennemgået sagen endnu engang, fastholder vi at erstatningen, er opgjort korrekt i henhold til forsikringsvilkårene. I erstatningen har vi taget udgangspunkt i nyprisen for tilsvarende computer, som er nyere end den skadet. Da den skadet computer er 4-5 år gammel, erstattes den med 30 %, hvilket fremgår af vilkårenes punkt 12.3.

Ankenævnet for Forsikring

3.

101469

Vi udbetaler kontanterstatning jf. vilkårenes punkt 11.4 idet reparation ikke er skønnet rimelig, da reparationsprisen overstiger nyværdien fratrasket afskrivningen. Og da vi har udbetalt kontanterstatning, tilhører den erstattet computer os, hvorfor klager ikke har mulighed for at få den tilbage. Vi kan henvise til tilsvarende sag som er afgjort af Nævnet 99.886."

Klageren har i besked af 2/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan se at i dokumentet 'H. Redegørelse fra tekniker' at han til sidst skriver:
'Så der er ingen tvivl om at kunden får et væsentligt bedre produkt i den forslåede genleverings model.

Denne er i øvrigt samme serie, fra samme producent, bare nyere.

Ligeledes er det resterende i computeren stærkere end hvad kunden havde.

Det kan jeg så se at der ikke klages over.'

Ud fra det han skriver, snakker han om at jeg skulle have været tilbudt en anden computer i erstatning.

Det er første gang jeg hører om det tilbud. Der har på intet tidspunkt været nævnt noget om en '... forslåede genleverings model...' i erstatning, hvilket også kan ses i de dokumenter som If har sendt ind. Der fik jeg blot erstatningsbeløbet og intet andet valg.

Det eneste jeg har hørt om f.eks. det grafikort han nævner, er at prisen på min erstatning var beregnet ud fra en dyrere computer end den jeg havde, og det var [navn] som benævner det da jeg får svar fra Kundeombuddet (hvor jeg stadig ikke har hørt om tilbuddet). Hun redegør blot for Ifs begrundelse om mængden udbetalt. Jeg vil gætte på, at det er den computer som teknikeren snakker om når han nævner at '... Ligeledes er det resterende i computeren stærkere end hvad kunden havde...', som jeg skulle have været tilbudt i erstatning.

Da det er første gang jeg hører om, at det overhovedet er en mulighed at få en anden computer i erstatning, vil jeg gerne se alle dens specs inden jeg tager en beslutning om, om jeg fortsat vil kræve fuld erstatning for min gamle computer som If skrottede eller om jeg vil tage imod tilbuddet om at få den pågældende computer i erstatning stedet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gives nedenfor. Af selskabets e-mail af 20/2 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din anmeldelse af skaden.

Vi har nu gennemgået skadeanmeldelsen vedrørende skaden, der skete den 14. februar 2024.

Følgende genstande er opgjort nu:

Madvarer, 3.000 kr.

2 elpærer og pendellampe, 1.000 kr.

Playstation, 700 kr.

Den totale erstatning fratrasket selvriskoen er = 4.100 kr.

Din selvrisiko er på 1.000 kr. Du har en selvriskoopsparing på 400 kr., som vi har brugt til at nedsætte din selvrisiko til 600 kr., der er fratrasket erstatningen.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101469

Sendt til [samarbejdspartner]

Udover de genstande, som allerede er opgjort, har vi sendt din Acer computer til reparation.

Vi sørger for, at du inden for 3 timer på hverdage mellem kl. 09:00 – 15:00 bliver kontaktet af vores [samarbejdspartner], med henblik på undersøgelse og evt. reparation af din Acer computer.

Ønsker du evt. reparationsprisen udbetalt, beder vi dig informere [samarbejdspartner], når du bliver kontaktet.

[Samarbejdspartner] vil løbende holde dig opdateret om sagen. Hvis du har nogle spørgsmål, er du velkommen til at kontakte dem direkte på ...

Du kan altid se dine forsikringsaftaler, vilkår og skader her på Mine sider."

Af selskabets e-mail af 1/3 2024 til klageren bl.a. anført:

"Tak for din henvendelse vedrørende skaden på din Samsung-skærm.

Da vi afventer en rapport fra [samarbejdspartner] i forhold til din Acer computer, har vi blot noteret den nye skade på sagen.

Når vi modtager rapporten fra [samarbejdspartner], tager vi stilling til den samlede dækning og udbetaler eventuel erstatning."

Af selskabets e-mail af 27/3 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har nu gennemgået skadeanmeldelsen vedrørende skaden, der skete den 14-02-2024.

Beløbet er beregnet ud fra tingenes alder, brug og andre omstændigheder, jf. forsikringsvilkår punkt 12.3. Din erstatning er derfor på 3.599,70 kr. Beløbet bliver overført til din NemKonto inden for 3-5 hverdage.

Erstatningsopgørelse:

Genstand	Nypris	Afskrivning	Erstatning
Samsung 22" Sync	3.000 kr	90%	300,00 kr
ACER PC	10.999 kr	70%	3.299,70 kr

Din selvrisiko er fratrukket på tidligere udbetaling."

Af klagerens e-mails af 27/3 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Med den lille erstatning kan jeg ikke engang købe en ny computer der kan 1/3 af hvad den jeg havde kunne. Jeg ved godt at den er nogle år gammel, men selv hvis jeg køber noget der kan det samme som den, ergo ikke en opgradering på nogen som helst måder, og dermed noget der ville koste det samme som det der skulle betales for min gamle pc, så kommer jeg til at skulle give op

Ankenævnet for Forsikring

5.

101469

mod 10.000 kr. Ud fra dette, hvordan vurderer I, at det er fair at jeg kun får udbetalt 3.299,70 kr.? Når det på ingen måde kan erstatte det jeg har mistet?

...

Jeg har lige kigget på det, bare grafik kort som sidder i pc'en, koster over 1.500 kr. Og I pc har jo beholdt hele pc'en, så jeg kan ikke engang gøre brug af de dele af den der ikke er døde. Hvilket medfører at jeg skal ud og købe helt ny pc. At I ikke udbetaler i nærheden nok til at jeg kan erstatte min pc, når jeg ikke har skulle bruge jer før, men har betalt til jer i mange år (ergo mere end nok til at erstatte det jeg har mistet), men ovenikøbet beholder den? Det mener jeg faktisk ikke er fair, når delene er så dyre som de er. Uanset hvordan man ser på det, ønsker jeg da helt klart mere i erstatning frem for at I sender mig min døde pc retur. Så jeg ved ikke om I har en klage kasse eller lign. Så jeg kan få behandlet min klage?"

Af selskabet e-mail af 4/8 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Det er desværre ikke muligt at modtage erstatning for en totalskadet computer og samtidig beholde den. [Samarbejdspartner] fortæller desuden, at de ikke har computeren mere, da den er skrottet."

Af samarbejdspartnerens skaderapport af 20/2 2024 fremgår bl.a.:

"Købsdato: 2019-11-06

...

Totalskadet pga. afskrivning som bliver for dyr i reparation.

[link]

Kortslutning

Model	Købspris	repairprice	Alder (i mdr)	Reparation	Afskriv%
ACER PC, acer, Predat			51	Totalskade	70
Gen. Model	DagsVærdi		Ny pris		Leverandør
Acer Predator Orion 3000 PO3-640 Gamir			10.999,00		

"

Af e-mail af 4/4 2024 fra teknikeren hos selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"der er ingen tvivl om at kunden får et væsentligt bedre produkt i den forslåede genleverings model. Denne er i øvrigt samme serie, fra samme producent, bare nyere. Ligeledes er det resterende i computeren stærkere end hvad kunden havde".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: **11. HVORDAN ERSTATTER VI?**

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

11.1 REPARATION

Reparationen af den beskadigede ting, så tingen i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme anvendelighed og resterende levetid, som før skaden. Vi har ret, men ikke pligt, til at anviser en reparatør.

...

11.4 KONTANTERSTATNING

Der ydes kontanterstatning (se afsnit 12) hvis vi skønner, at reparation, erstatning for værdiforringelse eller genlevering ikke er rimelig. Hvis vi betaler kontanterstatning, tilhører de erstattede ting os.

...

12. HVORDAN FASTSÆTTER VI KONTANTERSTATNING?

...

12.3 ERSTATNING EFTER AFSKRIVNINGSTABEL

Ting, der ikke i forvejen er beskadiget, og som fremgår af afskrivningstabellen, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting fratrullet afskrivning ud fra tingens alder.

Bemærk, at der er særlige forbedrede afskrivningsregler på computere og lign. samt øvrige elektriske apparater, hvis du har købt Indbo Plus.

...

12.3 AFSKRIVNINGSTABEL			
COMPUTERE OG LIGN. Private computere, kon-soller, navigationsudstyr, mobiltelefoner, wearables* samt tilbehør til disse ting.		ØVRIGE ELEKTRISKE APPARATER Elektriske apparater til lyd eller billede herunder radio- og tv-apparater, HIFI-anlæg, fotoudstyr samt tilbehør til disse ting, fastnettelefon og udstyr til disse, elektrisk hobbyværktøj, elektriske musikinstrumenter, hårde hvidevarer, el-radiatorer samt andre almindelige elektriske apparater til brug i hjemmet.	BRILLER OG SOLBRILLER Briller og solbriller.
ALDER	% af genanskaffelsesprisen	% af genanskaffelsesprisen	% af genanskaffelsesprisen
0-1 år	100 %	100 %	100 %
1-2 år	90 %	100 %	90 %
2-3 år	70 %	85 %	80 %
3-4 år	50 %	75 %	70 %
4-5 år	30 %	65 %	60 %
5-6 år	10 %	50 %	50 %
6-7 år	10 %	40 %	40 %
7-8 år	10 %	30 %	30 %
8 år og derover	10 %	20 %	20 %

"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hendes computer fra 6/11 2019 blev skadet i forbindelse med strømafbrydelse den 14/2 2024. Computeren blev erklæret totalskadet og selskabet opgjorde kontant-

Ankenævnet for Forsikring

7.

101469

erstatning på 3299,70 kr. Selvriskoen på 600 kr. var fratrullet i forbindelse med en tidligere udbetaling. Selskabet tog udgangspunkt i en nypris på 10.999 kr. og foretog afskrivning efter alder i henhold til afskrivningstabel for computere.

Klageren er utilfreds med selskabets erstatning og ønsker nyværdierstatning på minimum 8.888 kr., idet computeren er blevet skrottet, uden at klageren har accepteret erstatningsbeløbet. Klageren har anført, at hun ikke kan købe en tilsvarende computer med den lave erstatningssum. Idet selskabet har beholdt computeren, kan klageren ikke engang gøre brug af de dele i computeren, der stadig virker. Alene grafikkortet i computeren koster 1.500 kr. Klageren har anført, at "jeg har tilkendegivet hele vejen igennem at jeg ville have en højere sum i erstatning frem for min PC, og da det ikke kunne lade sig give sig, har jeg sagt til Kundeombuddet at jeg ville have den lille sum i erstatning SAMT min PC tilbage. Nu står jeg tilbage med den lille sum jeg IKKE ville have, og ALDRIG har ville acceptere alt sammen på grund af at IFs IT afdeling har skrottet min PC, INDEN sagen var afsluttet/inden jeg havde accepteret erstatningen".

Selskabet har anført, at erstatningen er opgjort korrekt i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Ifølge selskabets samarbejdspartner var computeren totalskadet "pga. afskrivning som bliver for dyr i reparation", og der i erstatningsopgørelsen taget udgangspunkt i et væsentligt bedre produkt fra samme serie og samme producent. Selskabet har anført, at computeren tilhører selskabet ved udbetaling af kontanterstatning.

Det fremgår af e-mail fra teknikeren, at "der er ingen tvivl om at kunden får et væsentligt bedre produkt i den forslåede genleverings model. Denne er i øvrigt samme serie, fra samme producent, bare nyere. Ligeledes er det resterende i computeren stærkere end hvad kunden havde".

Det fremgår af skaderapporten, at computeren er fra 6/11 2019.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.4, at der ydes kontanterstatning, hvis selskabet skønner, at reparation ikke er rimelig. Hvis selskabet betaler kontanterstatning, tilhører de

Ankenævnet for Forsikring

8.

101469

erstattede ting selskabet. Det fremgår af punkt 12.3, at ting, der ikke i forvejen er beskadiget, og som fremgår af afskrivningstabellen, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting fratrukket afskrivning ud fra tingens alder.

Det fremgår af afskrivningstabellen i forsikringsbetingelsernes punkt 12.3, at selskabet erstatter 30 % af genanskaffelsesprisen for computere, som er 4-5 år gamle.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse, herunder at selskabet har foretaget afskrivning som sket, idet dette er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har skrottet computeren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at computeren er 4 år gammel og at der ved en alder på 4-5 år ydes erstatning på 30 %.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.4, at selskabet ejer den erstattede genstand, hvis selskabet udbetaler kontanterstatning.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

101469

formand