659/02

Den 18. november 2002 blev i sag nr. 58.167:

xxxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Udflytternes Forsikring G/S
Erantisvej 53
Postbox 468
4700 Næstved

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Udflytternes Forsikring G/S, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med en anmeldt kortslutningsskade.

Klageren anmeldte den 22/8 2001, at der den 19/8 2001 var sket kortslutning af hans fjernsyn i forbindelse med et lynnedslag. Fjernsynet var indkøbt som nyt den 6/3 2000.

Selskabet iværksatte reparationsforsøg af fjernsynet. Klageren har forklaret, at han fik fjernsynet tilbage fra reparation 6 uger efter indleveringen, men at det 14 dage herefter gik i stykker igen, hvorfor det den 19/10 2001 blev indleveret til reparation på ny. Klageren foreslog på dette tidspunkt, at erstatning blev opgjort til en kontanterstatning i stedet for en reparation, hvilket selskabet afviste.

Klageren købte et nyt fjernsyn i december 2001, da han var:

"… så træt af at vente på det gamle fjernsyn …"

I klageskrivelsen af 26/3 2002 til nævnet har klageren endvidere anført:

"Jeg har netop ikke taget udgangspunkt i prisen på det ny indkøbte tv til 6000 kr., da det er købt inden U.F. meddeler både mig og min reparatør at reparations omkost-

ningerne bliver for store, men i nøjagtig samme apparat der prismæssigt er baseret på Bilka Hundige og Schneider Danmarks oplysninger til mig.

Mit krav er derfor 4995 kr. - 2300 kr. modtaget a conto = 2695 kr. + 1% i rente pr. 15. Januar at regne, samt 100 kr. i tilbagebetaling af Ankenævns gebyr."

Selskabet har i skrivelse af 15/4 2002 til nævnet anført:

"Vores forsikringstager anmelder en kortslutning i sit fjernsyn den 21.09.2001.

Kunden har herefter ringet nogle gange, da han var meget irriteret over at skulle vente på reservedele til sit Schneider fjernsyn.

Selskabet ringede derfor den 17.09.2001 til reparatøren, for at høre hvornår reservedelen kunne skaffes hjem, da kunden ikke fandt det rimeligt at blive ved med at vente.

Reparatøren lovede at fjernsynet ville være færdigrepareret i starten af uge 40.

Vores forsikringstager blev herefter oplyst om ovennævnte, samt at vi ville betale for reparationen, som var på kr. 2532,62 jf. vedlagte regning.

Det er korrekt at forsikringstager i denne forbindelse foreslog, at selskabet udbetalte en kontant erstatning i stedet for reparation.

Problemet var bare at vores forsikringstager ville have et kontant beløb svarende til købsprisen, som var kr. 3995 jf. vedlagte bilag.
Selskabet valgte derfor at lade fjernsynet reparerer, da denne løsning var den billigste.

Kunden ringer kort tid efter at reparationen af fjernsynet var betalt, og oplyser at fjernsynet var kortsluttet endnu engang. Denne gang var det tuneren, som skulle skiftes og prisen for dette udgjorde ca. 800 kr.

Vi blev enige om, at få indsendt et tilbud på udskiftning af tuneren.

Tilbuddet var selskabet i hænde den 21 januar 2002. Det fremgik af tilbuddet at en tuner var blevet udskiftet, samt at en mellemfrekvens også skulle skiftes og at den samlede regning ville lyde på 3090,62 kr. jf. vedlagte kopi.

Den 25. januar 2002, sender jeg et brev til forsikringstager, samt til reparatøren om at reparationen ikke skal gennemføres, da det ikke kunne svare sig i forholdt til prisen på et tilsvarende fjernsyn og fordi forsikringstager havde givet udtryk for at han ikke ønskede reparationen gennemført, med derimod en kontanterstatning

Reparatøren blev derfor bedt om, at fremsende regning på den allerede udskiftede tuner på i alt kr. 790,63, som selskabet selvfølgelig vil betale.

Selskabet fremsender herefter kr. 1200 til forsikringstageren, da selskabet kan skaffe et tilsvarende fjernsyn for denne pris, i den Blå Avis. Vi medsender kopi af udskift fra den Blå Avis til forsikringstager.

Forsikringstager skriver et brev til selskabet, om at han ikke er tilfreds med ovennævnte beløb, hvorfor selskabet revurderer sagen, og fremsender endnu kr. 1.100 til forsikringstager.

Til orientering kan vi oplyse at Schneider fjernsyn 28" tv 17, ikke forhandles mere i følge Schneider Danmark.

Selskabet har kontaktet Bilka i Hundige som oplyser, at et tilsvarende fjernsyn ville være Prosonic som koster ca. 3000 kr.

Endvidere har vi kontaktet Obs i City 2, hvor kunden har købt fjernsynet. Vi har talt med S., som oplyser, at Schneider fjernsyn idag er nede i et prisniveau på ca. 2500 kr.

Selskabet har derfor taget udgangspunkt i det beløb, som fjernsynet kan repareres for, og udbetalt som en kontant erstatning.

Da fjernsynet kan repareres for kr. 2299 kr. jf. overslag fra reparatøren C. TV Radio Service, har selskabet udbetalt dette beløb til kunden.

Selskabets udgift på fjernsynet har i alt været kr. 5623,25."

Klageren har i skrivelse af 5/5 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Der er for så vidt ikke nye oplysninger i det svar jeg har modtaget fra Udflytternes Forsikring, via jer, men notorisk forkerte påstande som jeg er nødt til at kommentere, da jeg mere og mere føler at jeg er i hænderne på et meget lidt professionelt forsikringsselskab.

Kortslutning i mit fjernsyn sker første gang den 19. august 2001, og *ikke* den 21-09-2001 som U.F. skriver i deres svar.

Tilbuddet på udskiftning af tuner fremkommer *ikke* den 21. januar 2002, men allerede ca. en uge efter apparatet indleveres til reparation anden gang, altså i uge 43 i 2001.

Om det er sendt på skrift fra reparatøren har jeg ikke nogen viden om, men det er under alle omstændigheder viderebragt af undertegnede telefonisk til T.W., som fastholdt at apparatet skulle laves, hvorefter tuneren blev bestilt hjem fra Tyskland med meget lang leveringstid som følge."

Selskabet har i skrivelse af 22/5 2002 til nævnet bemærket:

"Selskabet mener ikke at et Schneider fjernsyn kan koste 4995 kr. i dag, set i forhold til kvaliteten. Der er jo ikke tale om et Philips eller Sony fjernsyn, men et fjernsyn af en ringere kvalitet. Man kan i dag købe et Philips og Sony fjernsyn til den pris, som kunden mener at hans fjernsyn koster.

5. 58.167

Selskabet har betalt reparationen på fjernsynet 2 gange, samt udbetalt en kontanterstatning på kr. 2300 til kunden. Den kontante erstatning svarer til det beløb, som den sidste reparation ville koste."

Klageren har indsendt en reklameavis fra Bilka, uge 22 år 2002, hvor der er tilbud på et Philips 28" fjernsyn til 3.995 kr.

Selskabet har ikke kommenteret dette.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**23 HVORLEDES BEREGNES ERSTATNINGEN?**

…

23.31 Kortslutningsskader på husholdningsmaskiner, hobbyværktøj, radio og tv-apparater, bånd- og pladestillere, samt tilbehør hertil, der er indkøbt som nye, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi) - hvis skaden indtræffer i de første 2 år efter anskaffelsestidspunktet. I de følgende 4 år nedsættes erstatningen med 20% af genanskaffelsesprisen pr. påbegyndt år.

Genstande, der er mere end 6 år gamle erstattes ikke. Udgifter til reparation erstattes efter tilsvarende regler. Bliver beløbet udregnet efter ovenstående regler, mindre end 200 kr., ydes ingen erstatning."

Nævnet udtaler:

Skaden på klagerens fjernsyn indtraf inden for de første 2 år efter anskaffelsestidspunktet, hvorfor erstatningen skal opgøres til genanskaffelsesprisen for et tilsvarende nyt. Reparationsudgifter erstattes efter samme regler.

Selskabet valgte over en 5-måneders periode at forsøge at reparere det beskadigede fjernsyn, hvilket imidlertid ikke lykkedes. Det er selskabets risiko, hvis en iværksat reparation ikke lykkes. I dette tilfælde lykkedes reparationen ikke, og de tabte omkostninger hertil er klageren uvedkommende.

Klageren er herefter berettiget til at få erstatningen udbetalt kontant. Da selskabet ikke har godtgjort, at et Prosonic fjernsyn er tilsvarende klagerens Schneider fjernsyn, må der i mangel af yderligere oplysninger tages udgangspunkt i de af klageren opgjorte beløb, og selskabet må betale erstatning i overensstemmelse hermed. For så vidt angår klagerens rentekrav bemærker nævnet, at selskabet burde have udbetalt erstatningen (købsprisen 4.995 kr. - 2.300 kr.) senest 14 dage efter det tidspunkt, hvor det viste sig, at en reparation ikke lod sig gøre. Da nævnet ikke finder det godtgjort, at selskabet modtog denne oplysning før den 21/1 2002,

b e s t e m m e s :

Selskabet, Udflytternes Forsikring G/S, skal udbetale den resterende erstatning på 2.695 kr. med tillæg af renter fra den 4/2 2002 at regne.

Jørgen Nørgaard