734/05

Den 24. oktober 2005 blev i sag nr. 66.616:

xxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Zürich Versicherungs AG
v/Inter Assurance A/S
Bjergvangen 5
3060 Espergærde

afgivet sålydende

u d t a l e l s e:

Forsikringstageren, der i forbindelse med køb af en PC har tegnet totalforsikring i Zürich Versicherungs AG v/Inter Assurance A/S, klager over, at selskabet ikke har udbetalt erstatning i forbindelse med en anmeldt skade på den forsikrede PC.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2 stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabet har ikke besvaret nævnets henvendelser, hvorfor nævnet har besluttet at afgive udtalelse på grundlag af det af klageren indsendte materiale, jf. § 5, stk. 1, i nævnets vedtægter.

Det fremgår af sagen, at klageren den 28/5 2001 købte en Medion Computer til 9.995 kr. og en Philips TFT skærm til 5.995 kr. I forbindelse med købet tegnede klageren en Plus Forsikring.

Den 27/4 2004 indleverede klageren computeren til Elektronikcentret, idet den ikke kunne starte op og manglede billede. Ved indleveringen er om synlige skader noteret "MEGET RIDSET". Af mail dateret 27/7 2004 fra Inter Assurance A/S fremgår:

"Skaden forhåndsgodkendes i henhold til indsendt dokumentation, herunder pris på tilsvarende produkt. Godkendt erstatningsbeløb kr. 4.999,00. Kunden har en selvrisiko på kr. 0,00."

Af mail dateret 6/1 2005 fra Inter Assurance A/S fremgår om computeren:

"Skaden er Afvist.

Vi har modtaget maskinen, hvor de indvendige dele er afmonteret og ligger bare inde i kabinettet. Forklaring udbedes."

Den 12/5 2004 indleverede klageren skærmen til Elektronikcentret, idet den havde misfarvning på skærmen, og et rødligt skær over hele skærmfladen. Af mail dateret 5/8 2004 kl. 11:12 fra Inter Assurance A/S fremgår:

"Skaden forhåndsgodkendes i henhold til indsendt dokumentation, herunder pris på tilsvarende produkt. Godkendt erstatningsbeløb kr. 4.796,00. …"

Af mail dateret 5/8 2004 kl. 12.05 fremgår om skærmen:

"Kunden har ringet og klaget, godkendelsen på skærmen er trukket tilbage, da kunden vil klage til ankenævnet. Vi vil gerne have skærmen indsendt til Inter Assurance, Bjergvangen 5, 3060 Espergærde. For nærmere undersøgelse."

K. Retshjælp har i en skrivelse dateret 18/11 2004 til Inter Assurance A/S redegjort således for sagsforløbet:

"Vor klient oplyser, at han den 28. maj 2001 købet en PC med tilhørende skærm hos FONA Radio … Den 27. april 2004 indleverede vor klient PC'en samt skærm til FONA, idet der var fejl ved apparatet. Reparationen er omfattet af den af vor klient tegnede forsikring.

Ved skrivelse af 10. maj 2004 meddelte E.C. vor klient, at PC'en var færdig og kunne hentes hos FONA den 11. maj 2004. Da vor klient mødte op for at hente PC'en, fik han at vide, at den ikke var klar til afhentning, idet der udestod nogle forsikringsmæssige afklaringer. Vor klient har efterfølgende adskillige gange henvendt sig til FONA og hver gang fået samme forklaring.

På denne baggrund må man formode, at reparationen ikke har kunnet foretages, og man skal derfor fremsætte krav om erstatning for totalskade. I henhold til forsikringsbetingelserne udgør denne den oprindelige købspris kr. 15.990 reduceret med 20 pct., og man skal anmode Dem om snarest at fremsende erstatning til vor klient. Erstatningen skal forrentes i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens § 24. For god ordens skyld bemærkes, at vor klient på grund af det meget langtrukne forløb har anskaffet sig en ny PC og derfor ikke er interesseret i at modtage den beskadigede PC retur."

Af skrivelse dateret 24/11 2004 fra Inter Assurance A/S til K. Retshjælp fremgår:

"Vi kan oplyse at allerede den 26.07.2004 har vi accepteret at erstatte et tilsvarende produkt til Deres klient. Denne afgørelse var Deres klient ikke tilfreds med, og ville efterfølgende få sagen prøvet ved Ankenævnet for Forsikring.

Et tilsvarende produkt er en EDB-skærm mærket Medion Life 2630.

Deres klient har krav på at blive stillet i samme situation som før skaden indtraf. Dette vil ske med ovennævnte produkt."

Af skrivelse af 10/2 2005 fra K. Retshjælp til Inter Assurance A/S fremgår:

"Som det fremgår af Retshjælpens brev af 18. november 2004 til Zürich Versicherung AG …, har vor klient ikke kun indleveret en skærm til FONA til reparation, men også en PC. Retshjælpen beder Dem derfor oplyse, hvornår sagen vedrørende PC'en kan forventes afsluttet. Retshjælpen bemærker i den forbindelse, at behandlingen af sagen har været så langvarig, at vor klient har været nødsaget til at anskaffe sig en ny PC. Vor klient er derfor ikke interesseret i at modtage en erstatningsvare, og man skal i stedet anmode om, at PC'ens oprindelige købspris med fradrag for alder kommer til udbetaling til vor klient.

Med hensyn til tilbudet om erstatning af EDB-skærmen beder retshjælpen Dem venligst oplyse værdien af denne skærm. Vor klient vil i den forbindelse gerne vide, om det eventuelt er muligt at vælge en anden vare af tilsvarende værdi i FONA."

Endelig fremgår af skrivelse dateret 7/3 2005 fra Inter Assurance A/S til K. Retshjælp:

"I forbindelse med Deres skade har vi modtaget produktet, alt indmad ligger løst inde i selve produktet, vi har gengange gange bedt om at få tilsendt en skriftlig redegørelse herom, men endnu intet modtaget. Før vi kan afslutte sagen imødeser vi denne redegørelse."

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal udbetale erstatning. Klageren har i sin klageskrivelse dateret 20/4 2005 anført:

"I forretningen fik jeg at vide at værkstedet har totalskadet maskinen pc'en og jeg har ret til et nyt produkt, men Fona venter bare på det endelige afgørelse/svar fra forsikringen.

Jeg har haft ringet til Fona forretning hver uge, for at høre om der er kommet svar fra forsikringen, fordi mine børn har meget brug for PC'en og det har jeg også. De spørger mig hver dag om, hvornår de får deres computer tilbage. I slutningen af juli 2004 fik jeg at vide, at forsikringen har godkendt erstatning til nyt produkt på 4990,- kr. …, jeg anmodede Fona om forklaring på hvorfor og hvordan forsikringen har nået frem til dette erstatningsbeløb, fordi den var meget lav i forhold til hvad jeg har betalt … Jeg fik at vide at efter nedskrivningsregel skulle beløbet være på ca. 7996,- kr. da erstatningsbeløb for skærmen, som også blev totalskadet var på 4796,- kr. … Jeg har ringet til forsikringen og bedt dem om at sende mig brev på det beregnede erstatningsbeløb for PC'en, da jeg var uenig med forsikringen om dette beløb og vil meget gerne klage over deres afgørelse. Efter ca. en time trak forsikringen deres godkendelse tilbage og har afvist skaden. …

I august 2004 var jeg nød til at købe en ny computer også fra Fona fordi jeg ikke kan svare på mine børns daglige spørgsmål om computeren … For resten venter jeg stadigvæk på dette brev som jeg bad forsikringen om at sende mig vedr. deres afgørelse, men har aldrig modtaget det. Jeg har henvendt mig til K. Retshjælp, men de kun-

ne ikke hjælpe mig fordi de ikke har erfaringer med den slags sager, derfor har jeg valgt at skrive til Dem og beder Dem om at hjælpe mig."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5. Beregning af erstatning:**

Ved totalskade gælder følgende:

12-24 måneder efter købsdato erstattes apparatet med et tilsvarende. Dog kan værdien af det nye apparat ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på forsiden.

24 måneder efter købsdatoen reduceres erstatningsgrundlaget med 20% af den oprindelige købspris pr. påbegyndt år.

Erstatningen kan pr. gang ikke overstige den reducerede erstatningsværdi. Der kan ikke udbetales kontant erstatning."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet som ubestridt lægge til grund, at selskabet har anerkendt skaderne på computeren og på skærmen som dækningsberettigende. Nævnet finder, at selskabet ikke er berettiget til efterfølgende at trække dette dækningstilsagn tilbage, hvorved bemærkes, at der ved indleveringen af den skadede computer blev noteret, at den var "meget ridset", medens der ikke var oplysninger om, at indvendige dele var afmonteret.

I henhold til de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser har klageren ved totalskade krav på levering af tilsvarende produkter. Nævnet lægger til grund, at selskabet ved opgørelsen af de tilbudte erstatninger har taget udgangspunkt i produkter, som kan karakteriseres som "tilsvarende" de skadede produkter. Nævnet finder herefter, at erstatningen beløbsmæssigt kan opgøres til de af selskabet angivne beløb på henholdsvis 4.995 kr. og 4.796 kr.

Nævnet har bemærket, at der i henhold til forsikringsbetingelserne ikke udbetales kontanterstatning. På grund af sagens forløb er det imidlertid forståeligt, at klageren har anskaffet sig en ny computer, og nævnet finder derfor, at klageren i denne situation har krav på en kontant erstatning på 9.791 kr.

J. Hermann