772/07

Den 9. juli 2007 blev i sag nr. 69.944:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxx

mod

Bankers Insurance
Company Ltd.
v/Assurant Service
Denmark A/S
Toldbodgade 19 B
1253 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i tilknytning til køb af et kamera har tegnet luksusforsikring i Bankers Insurance Company Ltd, klager over kvaliteten af det erstatningsprodukt selskabet har givet ham, efter at det købte kamera er blevet totalskadet.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det tilbudte produkt svarer til det skadede.

Det fremgår af sagen, at klageren den 11/1 2003 købte et kamera af mærket Kodak LS 443 med dockingstation. Prisen for kameraet var 4.099 kr. og i tilknytning til købet tegnede klageren en 5-årig luksusforsikring for 1.349 kr.

På grund af en funktionsfejl indleverede klageren i juni 2006 kameraet til reparation. Da han efter en måned rykkede for at få kameraet tilbageleveret, fik han ved mail den 24/7 2006 oplyst, at sagen var blevet behandlet af virksomhedens forsikringsafdeling, der havde accepteret, at produktet blev ombyttet.

Den 2/8 2006 fik klageren pr. mail oplyst, at "Reparationen er afsluttet, og ankommet til butikken". I mailen var angivet model- og serienummeret på det kamera, klageren havde købt i 2003.

Samme dag henvendte klageren sig i foto-forretningen, hvor han fik udleveret et nyt kamera af mærket Kodak V603-B. Samme dag sendte klageren sålydende mail til forretningen:

> "Jeg skulle d.d. afhente mit digitalkamera - et LS443 - men fik i stedet udleveret et nyt V603B. Jeg har nu åbnet pakken, set på apparatet og hvilken skuffelse, et lille lommeapparat, hvor jeg netop havde købt et apparat der lå godt i hånden (og man kunne holde fast i det) og havde en god funktionalitet. V603-B'eren er ikke en erstatning for LS443 set med mine øjne. Denne erstatning må bero på en fejl og bør omgående ændres, således at jeg enten får et nyt LS443 eller et af samme type/ eller for den sags skyld mit gamle apparat, men selvfølgelig repareret."

Forretningen svarede ved mail den 3/8 2006, at klageren kunne henvende sig i forretningen, så "…ser vi efter en anden løsning". I mail den 3/8 2006 til klageren tilkendegav forretningens serviceafdeling, at det tilbudte apparats specifikationer langt oversteg det oprindelige kameras. Af mailen fremgår videre:

> "Alternativet ville have været, at man ophuggede apparatet på forsikringen og at De fik penge til at købe et teknisk tilsvarende (som det indsendte), og at forsikringen ophørte (del af forsikringspolicen/betingelserne)."

Klageren svarede ved mail den 6/8 2006, at:

> "Nu er der bare det, at jeg fik udleveret V603 og IKKE tilbudt dette eller nogen andet apparat for den sags skyld."

Den 7/8 2006 mailede klageren til selskabet, idet han anførte:

> "Jeg har her i weekenden været på nettet og prisen for V603 er mellem 1.909 og 1.927, det tog under 10 min.
>
> Jeg har samtidigt gennemlæst min police og erstatninger er 'nyt udstyr efter eget valg, dog maksimalt det betalte købsbeløb'. Købsbeløbet er 4.099.
>
> Jeg kan se at I har ændret jeres policebestemmelser, men det kan kun gælde nye forsikringer og ikke den jeg har tegnet, idet jeg ikke har fået dette meddelt af jer/jeres forsikringsselskab.

> Har talt med jeres forsikringsafd. der fastholder at jeg kun kan få et 'teknisk' tilsvarende apparat, men jeg tror ikke den holder i ankenævnet, som jeg vil klage til, hvis der ikke kommer en løsning i dag."

Forretningen svarede ved mail af 7/8 2006, at:

> "Hvis erstatningsmodellen pris ligger på ca. 1900 kr. ja så er det korrekt at vi dækker kamera for max 2000 kr.
>
> Grunden til at du får kamera erstattet direkte fra serviceværksted er, at så beholder du din forsikring på apparatet. I det tilfælde du ønsker andet apparat end det fra vores servicecenter anbefalede bortfalder din forsikring.
>
> Ifølge forsikringsloven må man ikke bedrestille kunden ved evt. erstatning og det er derfor ikke en produktforsikring.
>
> Så med andre ord, du er velkommen til at finde erstatningsprodukt i vores butik for max 2000 kr. Men mister så din forsikring som du selv kan tegne igen."

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal anerkende, at han har krav på at vælge et apparat, der betjeningsmæssigt, funktionelt og teknisk svarer det det tidligere inden for forsikringssummen på 4.099 kr. Klageren har i sin klageskrivelse dateret 8/8 2006 anført:

> "I forretningen får jeg nu udleveret et Kodak V603 og et bevis på at dette fortsat er forsikret under mit policenr.
>
> Dette anker jeg straks over, fordi jeg føler at jeg har få et kvalitetsmæssigt dårligere og slet ikke så funktionelt apparat som mit oprindelige, for slet ikke at tale om at holde fast på det. Et bitte lommekamera, det i pixels mv. sikkert er fuldt på højde med mit gamle, men betjeningsmæssigt så elendigt, at jeg aldrig ville have købt et sådant. Får så tilbudt at jeg måske kan få det ombyttet, men kun indenfor den 'tekniske' værdi på 2.000 kr.
>
> Så her er problemet: fra M.s side påstår man altså at min forsikring, skal dække som der står beskrevet i deres nye betingelser og at dette også var meningen med den forsikring jeg har tegnet, men så vidt jeg kan se så har jeg tegnet en sumforsikring med et beløb på 4.099,00 kr. og jeg må selv vælge et indenfor denne ramme, det er ikke engang nogen betingelse hvilket mærke det skal være.
>
> Hvis filosofien i en produktforsikring er samme tekniske betingelser, men ikke udseende, betjening, funktionalitet, så er der altså noget galt."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 13/9 2006 til nævnet anført:

"Vi har godkendt at erstatte for en ombytning af kundens produkt, da vi har fået oplyst, at det man ombytter til er teknisk tilsvarende det kunden havde i forvejen. Der er ikke tale om en totalskade. Nogen leverandører ombytter produkter i stedet for, at reparere dem, hvorfor forsikringen ikke ophører. Dette sker gerne med playstation 2 og diverse kameraer, det er en procedure leverandørerne har.

Det kan oplyses, at ved en totalskade har kunden ikke krav på det fulde beløb, med mindre et teknisk tilsvarende produkt ikke er faldet i værdi. I henhold til Forsikringsaftalelovens § 37 & § 39, må man ikke have vinding ved at tegne en forsikring, så i dette tilfælde ville kunden have krav på et erstatningsbeløb svarende til et teknisk tilsvarende produkt, hvilket i dag er oplyst til 2.000 kr.

Vi fastholder vores afgørelse, med mindre kunden kan dokumentere, at det ombyttede produkt ikke er teknisk tilsvarende."

Her til har klageren i skrivelse af 20/9 2006 til nævnet anført

"Hvis ikke det er en totalskade, så skal der efter min police ske en erstatning til reparationsomkostningerne, men jeg ikke har fået forelagt nogen opgørelse over reparationsopgørelsen, og hvis jeg får en sådan, må det da være rimeligt at jeg får apparatet udleveret så jeg kan få en uvildig reparatør til at vurderer om selskabets reparationspris er fair. At selskabet har nogen aftaler med deres leverandører kan jeg ikke se vedkommer denne sag.

Ellers kan de jo reparerer mit apparat og så er denne sag jo ude af verden.

Men efter min mening er der tale om en totalskade, jeg har i hvert fald ikke mit apparat, og jeg kan fortsat ikke se hvad selskabets nye policebestemmelser har med denne sag at gøre, udover at de åbenbart har fundet ud af, at deres tidligere policer skulle forbedres, men jeg har ikke modtaget noget varsel om policeændringer, så min police er fortsat gældende.

Selskabets henvisning til FAL § 37 - fradrag ved alder, brug osv. Har jo ikke nogen med sagen at gøre, i det de jo i policen udtrykkelig anfører: 'Der er ingen nedskrivninger på forsikringen' og dette må jo også gælde den tekniske udvikling, som jo ikke kan være ukendt for selskabet, sådan har det jo været med elektronisk udstyr i mange år. Desuden sælges elektronisk udstyr jo også mest efter design, betjeningsvenlighed m.v.

Hvad angår FAL § 39 er det korrekt at stk. 1 anfører at der ikke må være vinding, men stk. 2, hvorunder denne forsikring efter min mening hører, indeholder jo følgende formulering:

'Stk. 2. Indeholder forsikringsaftalen en bestemmelse, hvorved den forsikrede genstand ansættes til en bestemt værdi, eller bestemte vurderingsregler vedtages, er en sådan aftale bindende for selskabet, for så vidt det ikke godtgør, at der derved ville blive erstattet mere end den lidte skade.'

> Nu er det jo ikke sådan, at jeg ligefrem vinder noget her, for hvis det nye apparat ikke passer til min fototaske og mit ekstra batteri, skal jeg jo ud og erhverve nyt sammen med det hukommelseskort der sad i apparatet der skulle have været repareret."

Selskabet har her over for i skrivelse af 25/10 2006 til nævnet anført:

> "Vi fastholder vores afgørelse og tidligere begrundelse, som vedlægges i kopi. Vi kan oplyse, at der ikke tegnes forsikring på fototasker, men kun på produktet. Forsikringen udløber ikke, da der ikke er tale om en totalskade men en ombytning fra leverandørens side, så det ombyttede produkt fortsætter på forsikringen.
>
> Der foreligger ikke nogen reparationsomkostninger, da produktet ikke er blevet repareret, men er blevet ombyttet, som leverendøren tager en fastpris for, og som tidligere nævnt er normal procedure fra leverandøren at gøre."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Forsikringsbetingelser for Luksus Serviceaftale**
> …
> **2. Forsikringen gælder for den,** som køber og ejer udstyret. … Forsikringen bortfalder ved udbetaling af erstatning efter totalskade eller indbrudstyveri.
> …
> **Nedskrivning:**
> Der er ingen nedskrivning på forsikringen.
>
> **Erstatningsgrundlag:** Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger. Udstyr, der er blevet totalskadet eller stjålet ved indbrudstyveri, erstattes med nyt udstyr efter eget valg - dog maksimalt det betalte købsbeløb, som fremgår af policen.
> Forsikringstageren er forpligtet til at anvende M. eller en af M. anvist reparatør til reparationer/genleveringer efter denne forsikring. Forsikringen udbetaler ikke kontanterstatning. Ved totalskade/indbrudstyveri ydes erstatningen, når forsikringsselskabet har godkendt anmeldelsen."

Nævnet udtaler:

Det indklagede selskab har anført, at klagerens kamera ikke er totalskadet. Hvis kameraet stadig findes, finder nævnet, at klageren kan vælge mellem at få kameraet repareret eller modtage et tilsvarende kamera. Ved vurderingen af, til hvilken pris et sådant kamera kan vælges, finder nævnet, at klageren vil blive overkompenseret, hvis beløbet overstiger 2.000 kr. Da selskabet har valgt at erstatte som om, at kameraet er totalskadet, finder nævnet, at klageren har ret til at vælge udstyret inden for denne beløbs-

grænse. Selskabet er endvidere forpligtet til at lade forsikringen fortsætte for det udstyr, som klageren måtte vælge.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bankers Insurance Company Ltd. v/Assurant Service, skal - hvis muligt - give klageren valget mellem at få sit kamera repareret eller erstattet med et andet tilsvarende produkt efter klagerens eget valg inden for en beløbsgrænse på 2.000 kr. Selskabet er endvidere forpligtet til at lade forsikringen fortsætte tiden ud for det reparerede eller valgte produkt.

J. Hermann