790/08

Den 3. marts 2008 blev i sag nr. 71.869:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxx xxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
Box 7830
103 98 Stockholm
Sverige

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet tryghedsforsikring for et fjernsyn i Moderna Försäkringar Sak AB, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af det forsikrede produkt.

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.

Af klageskemaet fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...
> Jeg købte et Thomson fjernsyn og forsikring 27-4-05. Fjernsynet bliver stjålet den 3-2-07. Skaden anmeldes, men efter 1 1/2 mdr. har jeg stadig intet hørt. Jeg bliver herefter kontaktet og får oplyst at der er bestilt et nyt fjernsyn. Midt i april er der stadig intet sket. Jeg kontakter selskabet og får at vide det er et Philips fjernsyn til 6.000 kr. de har bestilt, hvilket jeg afslår at modtage.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
> Et fjernsyn magen til det jeg købte, eller pengene udbetalt da jeg har købt et andet, da jeg ikke kunne vente så længe."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 26/6 2007 til nævnet bl.a. anført:

"Kunden, K.J., har den 25. april 2005 købt et Thomson 30" LCD Widescreen tv i E. På samme tidspunkt har kunden købt en produktforsikring til Thomson 30" LCD Widescreen tv.
...
Den 5. februar modtog Moderna Försäkringar en skadeanmeldelse fra kunden om, at denne havde haft indbrud i sit sommerhus. Ved det tilfælde informeredes kunden om, at han skulle fremsende originalfakturaen og en kopi af Anmeldelseskvitteringen fra politiet.

Den 19. februar modtog Moderna Försäkringar dokumentationen, dog *ikke* originalfakturaen.

Den 5. marts var Moderna Försäkringar i kontakt med politiet og kundens indboforsikringsselskab, Aros Forsikring i V. J. Det blev bekræftet at det drejede sig om et indbrud og at kunden ikke havde søgt om erstatning for produktet fra indboforsikringsselskabet.

Den 21. marts blev Moderna Försäkringar informeret om, at indboforsikringsselskabet havde fået originalfakturaen fra E., men det blev aftalt, at Moderna Försäkringar erstatter kunden. Samme dag sendes en bestilling til E., som havde til opgave, at finde et produkt, som var tilsvarende til det, kunden oprindeligt havde købt. Kunden blev samme dag informeret om, af skadebehandleren, at det normalt tager 7-10 arbejdsdage for E. at håndtere sagen.

Den 26. marts Kl. 14:53 accepterer Moderna Försäkringar det erstatningsprodukt til kunden, E. har fundet tilsvarende. Et Philips 32PF5331. ...

Den 27. marts ringer kunden til E. og er frustreret over, at produktet ikke er kommet.

Den 29. marts ringer kunden til Moderna Försäkringar, og bliver igen informeret om, at den normale behandlingstid er ca. 7-10 arbejdsdage fra bestillingsdato.

Den 12. april modtager Moderna Försäkringar en mail fra E., som har talt med kunden. Han vil ikke acceptere et Philips 32PF5331 som et tilsvarende produkt, kunden vil bestemt have et Thomson tv. Samme dag kl. 12:59 svares på denne mail, at hvis kunden ikke er tilfreds med erstatningsproduktet, han er blevet tilbudt, må han sende en skriftlig klage, hvor han specificerer hvilke funktioner, han ikke synes er tilsvarende.
...
Den 19. april har kunden talt med varehuschefen i E. i Aa., som i et forsøg på at løse situationen for kunden har tilbudt, at E. kan købe erstatningsproduktet tilbage fra kunden. Moderna Försäkringar sender efter samtale med varehuschefen i E. i Aa. en mail til E. med besked om, at de skal tilbyde tv'et (Philips 32PF5331) til kunden igen, så situationen kan blive løst.

Den 25. april får Moderna Försäkringar besked om fra E., at kunden ikke vil acceptere erstatningsproduktet, da det er billigere end det, han havde købt i april måned 2005. E. har ved det tilfælde oplyst kunden om, at hvis Moderna Försäkringar skal have mulighed for at tage sagen videre, er han nødt til at sende os en skriftlig klage. Dette har kunden frem til dags dato ikke gjort.

Kunden er ved flere tilfælde blevet informeret om, han skal sende en skriftlig klage til Moderna Försäkringar, hvis han ikke er tilfreds med erstatningsproduktet, han er blevet tilbudt. Kunden har valgt ikke at tage sagen videre med Moderna Försäkringar, ved at sende en skriftlig klage, for at komme frem til en løsning. Sagen er derfor stadig åben og der er ikke truffet nogen endelig beslutning.

Kunden har ikke fremført andre krav mod Moderna Försäkringar, end at han vil have et andet tv end det, han er blevet tilbudt. Dette krav er blevet afslået, da det tv, kunden er blevet tilbudt, ifølge specifikationerne er bedre end det oprindeligt købte fra 2005.

Hvis kunden ikke er tilfreds med erstatningsproduktet fra H. C., bedes kunden venligst kontakte H. C. Skadecenter med specificering af de manglende funktioner på erstatningsproduktet kontra det oprindeligt købte fra 2005."

Hertil har klageren i skrivelse af 12/7 2007 til nævnet bemærket:

"Jeg sender selvfølgelig ikke original faktura til nogen, da jeg så ikke kan bevise at jeg har købt et fjernsyn. Oplys mig venligst hvem i Aros forsikring der siger, at de har original faktura.
Jeg har oplyst Aros forsikring om, hvad der er stjålet og ødelagt. De har ikke fået nogen original faktura. Moderna forsikring oplyser, at de ikke har afskrivning ved indbrud, og tilbyder mig et tv til 6.000 kr. Det kalder jeg afskrivning i stor stil.

Nar jeg har købt et tv til 16.000 kr. vil jeg ikke have et til 6.000 kr. i stedet for, når det jeg har købt stadig fås.

Får man stjålet en Mercedes, vil man vel ikke have en Lada i stedet for!"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Forsikringsdækning
...
Indebærer at Moderna refunderer:
...
Ved tyveri ... vil overstige prisen for en tilsvarende vare, vil forsikringstageren blive erstattet med en ny tilsvarende vare. Kontanterstatning kan kun finde, sted, såfremt forsikringstageren ikke inden for rimelig tid kan erstattes med en ny tilsvarende vare. Kontanterstatningen vil i så fald modsvare prisen for en ny tilsvarende vare, og kan ikke overstige varens oprindelige pris. Med tilsvarende vare menes, at varen har tilnærmelsesvis samme funktionalitet og kvalitet som den forsikrede vare.

- Der forekommer ingen afskrivning for værdiforringelse på grund af alder og brug."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet som ubestridt at kunne lægge til grund, at genlevering af et fjernsyn af samme mærke og model som det stjålne er mulig. Henset hertil finder nævnet, at selskabet som udgangspunkt er forpligtet til at genlevere et produkt som det stjålne.

4. 71.869

Det er nævnets opfattelse, at selskabet ikke har foretaget genlevering inden rimelig tid, hvorfor klageren har krav på kontanterstatning svarende til nyprisen for et fjernsyn af samme mærke og model som det stjålne, dog maksimalt 15.799 kr. (det forsikrede produkts oprindelige pris).

Marianne Højgaard Pedersen