803/08

Den 22. september 2008 blev i sag nr. 73.206:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har hjemforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for et tv, der er blevet stjålet i forbindelse med et indbrud i hans bolig den 19/9 2007.

Forud for sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt 17.999 kr. i erstatning for det omhandlede tv, som er et 37" plasma-tv af mærket Sony, model KE-P37XS1. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt yderligere 4.000 kr. Klageren er fortsat utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse, idet han mener sig berettiget til i alt 32.995 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren den 20/9 2007 anmeldte til selskabet, at der dagen forinden havde været indbrud i hans bolig, og at der i forbindelse hermed var blevet stjålet diverse effekter, herunder ovennævnte tv.

Ved skrivelse af 25/9 2007 til klageren bekræftede selskabet modtagelsen af skadeanmeldelsen. Samtidig hermed anmodede selskabet klageren om at fremsende yderligere dokumentation til brug for sagsbehandlingen.

Vedlagt skrivelse af 1/10 2007 fremsendte klageren diverse dokumenter til selskabet, herunder faktura af 16/11 2005 fra 2tal i N. Af den omtalte faktura, som er udstedt til klagerens ægtefælle, fremgår, at fjernsynets købspris var 32.995 kr.

Ifølge det oplyste blev sagen herefter overgivet til selskabets konsulent B.R., som den 14/11 2007 modtog en af klageren afsendt e-mail vedhæftet skærmprint fra www.hifishoppen.dk. Af skærmprintet fremgår, at man via hjemmesiden kan købe et fjernsyn som det stjålne. Prisen er angivet til 32.995 kr. inkl. moms.

Sagen blev herefter overgivet til selskabets konsulent R.B., som den 28/11 2007 meddelte klageren, at der for det stjålne tv ville blive udbetalt 13.000 kr. i erstatning. Ifølge den til klageren fremsendte skadeopgørelse svarede erstatningen til prisen for et SONY LCD-tv, model KDL-40V3000, som ifølge Sony Danmark skulle være afløseren for det stjålne tv.

I e-mail af 30/11 2007 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

> "Vi har i dag modtaget opgørelse ved. ovennævnte skades nr., denne opgørelse kan vi ikke acceptere.
>
> **Følgende kan ikke accepteres.**
>
> **Erstatning vedr. SONY KE-P37XS1 Plasma TV**
>
> Man har ikke forsøgt genanskaffelse af stjålen genstand, derimod henvendt sig til SONY og her fået at vide at det stjålne er afløst af anden type, denne afløser er dog ikke et Plasma TV men et LCD TV og dermed ikke tilsvarende eller samme kvalitet.
>
> Jeg har til konsulent R.B. oplyst at det stjålne fjernsyn stadig kan skaffes, hvilket B.R., som først var på sagen, også fik at vide og bevis for d. 14/11-2007. Svaret fra R.B. var, det kan godt være, men prisen er urealistisk i forhold til dagens priser men hvis det skulle være, ville han gerne genanskaffe.
> ...
> **Følgende gøres gældende.**
>
> Erstatning udbetales i forhold til genanskaffelsesprisen på det stjålne og ikke på en afløser, bare fordi den er billigere.
> Hvis dette ikke accepteres, genanskaffer Nykredit det stjålne."

Af selskabet e-mail af 5/12 2007 til klageren fremgår bl.a.:

> "Vi har modtaget din mail og gennemgået sagen på ny.

Sony Plasma TV KE-P37XS1 (37 tommer):
Indledningsvis gør vi opmærksom på, at du har sendt et "schrendump" af et tv som det mistede til B.R., hvor nyprisen er 32.999,00 kr. Umiddelbart efter B.R. modtog dette, kontaktede han firmaet, som oplyste, at de ikke længere havde et sådant tv til salg.

Det er korrekt, at vi har kontaktet Sony som har oplyst, at man ikke længere kan få det pågældende plasma tv, som du har mistet. I følge Sony hedder afløseren i dag KDL-40V3000, og prisen herfor er 12.000 - 15.000 kr. Denne afløser er ikke et plasma tv men et LCD-tv.

Vi har også kontaktet Elgiganten som ligeledes bekræfter, at man ikke længere kan få et Sony Plasma TV KE-P37XS1. Elgiganten oplyser, at Panasonic har et tilsvarende plasma tv på 37 tommer, som i dag koster 9.000 kr.

Endvidere forhandler Elgiganten også et plasma tv af mærket Hitachi 42PD9700N på 42 tommer dvs. større end det du har mistet. Dette koster oprindeligt 18.000 kr. men er pt. på tilbud til 13.000 kr.

Udfra ovenstående fastholder vi erstatningen for tv'et på 13.000 kr."

Klageren besvarede selskabets e-mail samme dag. Af den af klageren til selskabet fremsendte e-mail fremgår bl.a.:

"Vedr. Plasma skærm
Jeg har i dag haft kontakt med Sony Support, adspurgt hvilket nyt fjernsyn der havde samme specifikationer som det stjålne, var svaret, det har KDL-40W3000
...
Jeg talte tidligere i dag med L.M. og oplyste om dette, samtidigt fortalte jeg om nogle af de forskelle der var, som gør at tingene ikke er tilsvarende, fik at vide at det havde jeg ikke skrevet på klagen, jeg vil hertil oplyse, det er Nykredit der er begyndt at finde afløsere, så må det også være Nykredit der står for at checke specifikationerne.

Jeg vil gerne have oplyst hvor lang tid efter en anmeldelse tingene skal være til at skaffe, den måde denne sag er behandlet på virker det som om Nykredit bare kan trække tingene i langdrag hvorefter det ikke er muligt at genanskaffe.

Hvis Nykredit ikke havde haft så lang behandlingstid (4 uger i scanningsafdelingen & 3 uger hos div. konsulenter), havde det været muligt at købe Plasma skærmen på Nettet, nu skal man ud til autoriseret Sony forhandlere for at høre om de har et Sony KE-P37XS1 stående, en autoriseret forhandler har nemlig eget lager, ikke som de parallel importører Nykredit benytter sig af.

Det kan også læses ud fra afgørelsen fra R.B. og svaret fra L.M. at man har undersøgt i Elgiganten, om de havde det omtalte Plasma fjernsyn, det kan så undre at de 2 foreslåede afløsere ikke findes hos Elgiganten.

Kravet er stadig at fjernsyn erstattes med det beløb som det var muligt at købe det for ca. 7 uger efter indbrud, så jeg kan gå ud til en autoriseret forhandler og købe det.
...
Hvorfor køber man sit udstyr hos en autoriseret forhandlere, det gør jeg fordi så kan jeg gå hen i forretningen med udstyret hvis der er problemer og samtidigt er man sikker på at Sony Danmark har garanti forpligtigelsen."

Ved e-mail af 6/12 2007 til klageren oplyste selskabet, at det ville gennemgå hans seneste bemærkninger og herefter vende tilbage.

I e-mail af 7/12 2007 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

> "Jeg har i dag talt med Forsikringsoplysningen, de oplyser at Nykredit burde have færdigbehandlet sagen senest 2 uger efter modtagelse af alle oplysninger.
> Nykredit modtog de sidste oplysninger d. 3/10-2007 og sagen burde derfor været afsluttet omkring d 17/10-2007.
>
> Jeg har samtidigt spurgt til parallelimport, her var svaret, hvis SONY Danmark yder service & Support på de parallelimporterede vare var der ingen problemer i dette, hvis SONY Danmark ikke yder denne service, skal erstatningens størrelse opgøres ud fra prisen hos en forhandler hvor SONY Danmark yder Service og Support.
>
> Ud fra de oplysninger jeg i dag har fået, gør jeg følgende gældende.
>
> SONY KE-P37XS1 Plasma skærm, erstattes med det beløb der står på faktura."

Af selskabets e-mail af 3/1 2008 til klageren fremgår bl.a.:

> "Vi gør indledningsvis opmærksom på, at det via Sony's hjemmeside fremgår, hvilke forhandlere der er godkendte Sony-forhandlere, dvs. autoriseret forhandlere.
>
> **Sony plasma tv KE-P37XS1:**
> Som tidligere oplyst kan man ikke længere købe dette tv. Vi accepterer, at afløseren hedder KDL40W3000, hvilket i dag forhandles af Merlin til 17.999 kr. Merlin er en godkendt Sony-forhandler, og erstatningen for tv'et forhøjes hermed til 17.999 kr. hvoraf vi tidligere har udbetalt 13.000 kr. Du vil således modtage yderligere 4.999 kr. i erstatning svarende til differencen."

I e-mail af 4/1 2008 fra klageren til selskabet hedder det:

> "Erstatning vedr. Sony Plasma tv kan **ikke** accepteres.
>
> Jeg har i dag forlagt sagen for Forsikringsoplysningen, deres svar var.
>
> Hvis sagsbehandlingstiden hos Nykredit er skyld i at det ikke længere er muligt at genanskaffe et identisk tv, og det beviseligt var muligt tidligere i forløbet at genanskaffe et identisk tv, skal der erstattes efter dette, kunden skal ikke stilles ringere pga. lang sagsbehandlings.
>
> Jeg har tidligere fremsendt dokumentation for hvor det kunne lade sig gøre at købe et identisk tv, derfor er kravet stadig at tv erstattes med fakturabeløb, hvis dette ikke efterkommes vil sagen blive sendt til Ankenævnet for Forsikring,
>
> Jeg blev også af Forsikringsoplysningen gjort opmærksom på at Nykredit uopfordret skal tilskrive renter til erstatnings
> Hvis de bliver udbetalt senere end 2 uger efter at Nykredit har modtaget dokumentation."

Selskabet fremsendte herefter e-mail af 7/1 2008 til klageren. I denne skrivelse gav selskabet tilsagn om at forrente den til klageren udbetalte erstatning. Endvidere tilkendegav selskabet, at det var indstillet på at revurdere afgørelsen, såfremt klageren kunne sandsynliggøre, at det var muligt at købe et fjernsyn som det stjålne på det tidspunkt, hvor selskabet modtog det tidligere fremsendte skærmprint.

Samme dag fremsendte klageren endnu en e-mail til selskabet. I den til selskabet fremsendte e-mail hedder det:

> "Det er korrekt at jeg har sendt et screen dump, men først 6 uger efter at Nykredit havde alle oplysninger, I den periode har der været rigelig tid til at genanskaffe, B.R. havde også godkendt, men han blev taget af sagen.
>
> Jeg har fået oplyst af Forsikringsoplysningen, hvis fjernsynet kunne skaffes i løbet af sagsbehandlingstiden er det det der skal erstattes efter og ikke det tidspunkt hvor Nykredit undersøger om det kan skaffes
>
> Et screen dump indeholder også information om hvornår det er oprettet, modificeret og sidst åbnet. Som det kan ses er filen oprettet d. 10/10-2007 altså en uge efter Nykredit havde oplysningerne."

Ved en fejltagelse fremsendte selskabet herefter en intern e-mail til klageren, hvorefter han ved e-mail af 8/1 2008 meddelte, at sagen ville blive indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets klageansvarlige fastholdt erstatningsopgørelsen ved e-mail af 8/1 2008 til klageren. I denne skrivelse oplyste selskabet, at det samme dag havde rettet henvendelse til Sony Center H., som oplyste, at det stjålne tv ikke havde været i handlen hos Sony-godkendte forhandlere i 1½ år.

Efter modtagelsen af ovennævnte mail fremsendte klageren endnu et skærmprint fra www.hifishoppen.dk. Det fremgår heraf, at hifishoppen.dk ikke parallelimporterer sine produkter, og at man kun benytter autoriserede danske leverandører.

Sagen blev den 11/1 2008 indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han er berettiget til ”fuld erstatning” for det stjålne tv. Til støtte herfor har han i den til nævnet fremsendte

klage bl.a. anført, at det på skadetidspunktet og seks uger efter var muligt at genanskaffe et identisk tv. Dette kunne imidlertid ikke købes på opgørelsestidspunktet på grund af selskabets langsomme sagsbehandling. I vedlagte bilag har klageren udførligt redegjort for hændelsesforløbet.

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 23/1 2008 til nævnet bl.a. anført:

> "Efter vores gennemgang af sagen skal vi meddele, at vi fastholder, at vi har opfyldt vores erstatningspligt for det stjålne fjernsyn ved at have udbetalt i alt 17.999 kr. med tillæg af renter svarende til en pris for et tilsvarende fjernsyn.
> ...
> Vi har gjort os bestræbelser på at undersøge markedet for et identisk fjernsyn, men det har vist sig, at fjernsynet ikke længere forhandles.
>
> Da det således ikke har været muligt at genanskaffe et identisk fjernsyn, har vi i sidste ende tilbudt at erstatte det stjålne fjernsyn med et fjernsyn af mærket Sony KDL40W3000. Sony Support har bekræftet, at dette fjernsyn skal betragtes som værende tilsvarende, jf. forsikringstagerens mail af 5. december 2007.
>
> Vi skal henvise til ankenævnskendelse nr. 65.288, hvor nævnet i den konkrete sag har anført, at begrebet 'tilsvarende' afspejler et krav om mindst samme specifikationer, hvilket er opfyldt i nærværende sag.
>
> Vi er klar over, at Sony KDL40W3000 er et LCD fjernsyn, men dette gør ikke at fjernsynet ikke kan betragtes som et tilsvarende fjernsyn,
>
> Prisen på 17.999 kr. er indhentet hos Merlin, som er autoriseret Sony forhandler. Vi bemærker, at forsikringstageren selv gennem mailkorrespondancen har givet udtryk for, at det var en autoriseret Sony forhandler, som skulle benyttes.
>
> Vores konsulent har først modtaget føromtalte screendump den 14. november 2007. Vi kan oplyse, at screendumpets filoplysninger indeholder en redigeringsdato, der hedder 14. november 2007 svarende til den dato, hvor vores konsulent B.R. modtog filen. Vi bemærker endvidere, at konsulenten samme dag tog kontakt til www.hifishoppen.dk, som oplyste, at de ikke havde et fjernsyn af typen Sony KE-P37XS1 til salg.
>
> Vi kan ingen steder sted, at screendump skulle være oprettet 10. oktober 2007, som anført af forsikringstageren i mail af 7. januar 2008. Det kan således have været oprettet på et hvilket som helst tidspunkt forud for modtagelsen den 14. november 2007, også længe før indbrudstyveriet fandt sted, evt. i forbindelse med forsikringstagerens undersøgelser af markedet, da han oprindeligt skulle købe fjernsyn.
>
> Det fremgår af filens bilagsbeskrivelse, at der sidst er redigeret den 14. november 2007, svarende til datoen for modtagelsen af screendump.
>
> Det skal hertil bemærkes, at www.hifishoppen.dk er ophørt med at fungere pr. 2. januar 2008, jf. butikkens hjemmeside. Vi har ved kontakt til www.hifishoppen.dk d.d. fået oplyst, at de ikke længere kan søge på tidligere produkter, herunder priser for samme.

Vi bemærker i øvrigt, at www.hifishoppen.dk ikke står anført på Sonys hjemmeside over godkendte forhandlere.

Uanset vores sagsbehandlingstid har det ikke været muligt at genanskaffe et identisk fjernsyn hos en autoriseret Sony forhandler, som forsikringstageren har givet udtryk for var afgørende.

Endelig skal vi beklage, at der er blevet sendt en intern mail til forsikringstageren.

Under henvisning til ovennævnte skal vi således fastholde, at vi har opfyldt vores erstatningspligt for det stjålne fjernsyn ved at have udbetalt i alt 17.999 kr. med tillæg af renter svarende til en pris for et tilsvarende fjernsyn."

I forlængelse heraf har selskabet i skrivelse af 24/1 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bemærker, at forsikringstageren som dokumentation for det pågældende fjernsyn har fremsendt faktura af 16. november 2005, hvoraf det fremgår, at købsprisen er 32.995 kr.

Efter telefonsamtalen med forsikringstageren den 14. november 2007 har vores konsulent B.R. kontaktet 2tal i D. (J.C. Radio), som har oplyst, at prisen for det pågældende fjernsyn på fakturadatoen var 22.999 kr.

Ved efterfølgende kontakt har B.R. foreholdt ovennævnte oplysninger for forsikringstageren, der svarede, at han blot havde anført den pris, som han havde fundet.

Konsulent R.B. har haft telefonisk kontakt med forsikringstagerens hustru, der har bekræftet, at hun arbejder i 2TAL og hun havde købt de pågældende produkter kontant til den på fakturaerne oplyste pris.
...
Det fremgår ikke af fakturaerne, at der er ydet nogen form for personalerabat eller lignende.

Endelig skal vi bemærke, at det er genanskaffelsesprisen på skadetidspunktet, som danner grundlag for vores erstatningsopgørelse."

Hertil har klageren i udateret skrivelse modtaget af nævnet den 6/2 2008 bemærket:

"Nykredit anfører, at konsulent B.R. efter d. 14/11-2007, skulle have kontaktet mig og oplyst prisen på fjernsynet til 22.999,-, dette er ikke korrekt,
samtalen d. 14/11-2007 med B.R., handlede om at han ikke kunne finde fjernsynet noget sted, jeg fortalte hvor jeg havde set det og han udbad sig denne dokumentation, denne mailede jeg til ham han checker mens vi taler sammen og sluttede af med at sige at så var alt i orden, derefter har jeg ingen kontakt haft med B.R., næste kontakt var med konsulent R.B. d. 30/11-2007.

Nykredit anfører at jeg skulle have gjort gældende at priserne skulle hentes fra en af de forhandlere der står på Sony Danmarks hjemmeside, dette er ikke korrekt, jeg har gjort gældende at det skulle være en forhandler hvor Sony Danmark har garanti forpligtigelsen.

Nykredit anfører, de har erstattet efter genanskaffelsespris på skadestidspunkt, altså d. 19/9-2007, dette er ikke er korrekt, man erstatter ud fra indhentede dagspriser, da som de også selv påpeger gentagne gange, har haft kontakt til forskellige forhandlere for at høre om

pris, hertil kan det bemærkes at de forhøjer erstatningen til 17.999,- ud fra en pris indhentet hos Merlin d. 3/1-2008, de 17.999,- er efter at Sony Danmark pr. 1/1-2008 har nedsat prisen med 4000,-, altså ikke pris på skadestidspunkt."

Selskabet har herefter i skrivelse af 12/2 2008 til nævnet anført:

"Vi skal oplyse, at vores konsulent B.R. ikke kan genkende, at han i forbindelse med telefonsamtalen den 14. november 2007 skulle have oplyst, at alt var i orden. Vi bemærker, at B. efterfølgende har kontaktet www.hifishoppen.dk og i øvrigt igangsat indhentelse af priser, hvilket taler imod, at den af forsikringstagerens fremsendte dokumentation skulle have været i orden.

Endvidere skal vi bemærke, at forsikringstageren i mail af 5. december 2007 bl.a. har anført, at erstatningspriser skulle opgøres efter priserne hos en autoriseret forhandler. Hos en sådan forhandler ville man ifølge forsikringstageren samtidig være sikker på, at Sony Danmark har garantiforpligtelsen.

Af Sonys hjemmeside fremgår en liste med autoriserede forhandlere, hvor vi har taget kontakt til Merlin. Vi har således efterkommet forsikringstagerens ønske om, at der blev indhentet pris hos en autoriseret Sony forhandler.

Endelig skal vi anerkende, at den tidligere udbetalte erstatning på 17.999 kr. var en dagspris. Vi har været i telefonisk kontakt med Merlin i B., som har bekræftet, at prisen den 19. september 2007 var 21.999 kr. Vi har således yderligere udbetalt 4.000 kr. med tillæg af 143,75 kr. i renter.

Vi skal herefter høre, om forsikringstageren kan acceptere vores erstatningsopgørelse og hermed trække klagen tilbage."

Klageren har herefter tilkendegivet, at han ikke kan acceptere selskabets erstatningsopgørelse, hvorfor klagen ikke trækkes tilbage. I den forbindelse er han desuden fremkommet med yderligere bemærkninger til sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**16 Erstatningsopgørelse**
16.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Nykredit kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
...
16.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.
Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan Nykredit vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Nykredit kontanterstatning svarende til den pris, Nykredit skal betale for genstanden hos den leverandør, Nykredit har anvist."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at selskabet - efter sagens indbringelse for nævnet - har tilbudt klageren yderligere 4.000 kr. i erstatning. Som erstatning for det stjålne tv har selskabet således i alt udbetalt 21.999 kr. med tillæg af renter.

Som sagen foreligger oplyst finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen