805/08

Den 20. oktober 2008 blev i sag nr. 73.307:

xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af, at hendes computer er erklæret totalskadet. Endvidere klages der over, at selskabet har afvist at dække en forud for totalskaden afholdt reparationsudgift på 7.500 kr. incl. moms.

Selskabet har henvist til, at det har udbetalt erstatning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Af klageskemaet, som er underskrevet af klageren den 24/1 2008, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...
Jeg er, som forsikringsbilagene viser, dækket ind med edb-udstyr (inkl. soft- og hardware).
Min computer gik itu i april 2007.

- Den bliver lavet hos min leverandør og jeg får den retur juni 2006 [2007] (regning for denne reparation (ny harddisk, grafikkort, arbejdsløn) får jeg først i oktober 2007).
- Jeg bliver først efter reparation klar over, at dette kan gå ind under min forsikring og tager derfor fat i Topdanmark. Jeg aftaler med Topdanmark (Y.F.), at når jeg modtager regning, skal jeg sende den ind til dem, så tager de sig af den.
- Umiddelbart få dage efter jeg får min computer retur i juni - går den itu igen. Jeg tager fat i Topdanmark, som sender min computer til deres computerreparatør (M./R., F.), som totalskader computeren.
- Jeg får udbetalt erstatning (kr. 3.850 - til trods for at jeg kun har haft computeren i 1,9 år og givet ca. kr. 15.625,00 for den ved nykøb).
- Da jeg får min reparationsregning (for den første reparation april-juni), nægter Topdanmark at betale den til trods for, at Y.F. fra Topdanmark tidligere pr. telefon har meddelt mig dette.

DERFOR disse 2 problemområder i sagen:

1. **Betaling af reparationsfaktura (for perioden april - juni 2007)**
   (udskiftning af harddisk og grafikkort, arbejdsløn) **bilag 02**
   Denne regning ligger altså over 3 måneder **FORUD** før totalskaden (computer totalskades ultimo sep 2007), og jeg mener, at Top Danmark skal betale denne, som Y.F. pr tlf har meddelt mig, at de ville.

Udbetaling af totalskadebeløb, september 2007
09/2005 Computer købt **bilag 03**
12/2005 Computer modtaget
04/2007 Computer går itu
06/2007 Computer skadeanmeldes hos Top Danmark **bilag 04**
09/2007 Computer totalskades af Top Danmark

Computers alder: 1,9 år

Købspris: 15.625,00

Totalskadeudbetaling: kr. 3.850,00

Mener det er en ALT for lille udbetaling taget købsprisen i betragtning. Det kan ikke passe, at en computer er faldet SÅ meget.

Mener ikke man kan sammenligne den computer jeg købte i 2005 med en af samme slags som i dag. I 2005 var computeren en af de bedste og en stærk computer (skulle kunne køre mine store grafiske programmer - derfor var det vigtigt med en computer af god kvalitet)

En tilsvarende af samme høje kvalitet, som min computer var ved køb - altså opregnet til dags datos tilsvarende kvalitet - ville stadig koste omkring de 15.-16.000 kr. i dag. Så det er ikke fair at sammenligne på den måde Topdanmark gør, da udviklingen af computere og teknologi går SÅ hurtigt i dag...

Se sagsforløb i korte træk i bilag ...

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Tage stilling til ovenstående 2 punkter:
1. **Betaling af reparationsfaktura for perioden april - juni 2007**
2. **Utilfreds med udbetalingens størrelse vedr. totalskaden af computeren**."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 15/2 2008 til nævnet anført:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
...
Den 23. august 2007 anmeldte klager til selskabet skade på en bærbar computer. Denne skade har selskabet erstattet med 3.850 kr. , hvilket beløb klager er utilfreds med.

Klager er endvidere utilfreds med, at selskabet har afvist at betale en regning fra klagers egen reparatør B. Data for udskiftning af harddisk og grafikkort udført inden skaden blev anmeldt til selskabet.

Sådan har vi behandlet sagen
Af klagers beskrivelse af sagsforløbet kunne man umiddelbart få den opfattelse, at selskabets sagsbehandling har været meget langsommelig; sådan opfatter vi imidlertid ikke forløbet, og vi har i den forbindelse følgende kommentarer.

Skaden anmeldes via internettet til selskabet torsdag den 23. august 2007.

Den 31. august sender vi sagen til vores reparatør, og vi orienterer samtidig klager om, at hun vil blive kontaktet.

Det viser sig imidlertid, at pc'en alligevel virker, og vores reparatør når derfor ikke at tage kontakt til klager i denne omgang.

Den 6. september rykker klager for svar på en mail, som hun angiveligt skulle have sendt til selskabet den 2. september; denne mail fra 2. september kan vi ikke se at have modtaget.

Den 19. september meddeler vi klager, at vi har afsluttet sagen, da pc'en jo ifølge det oplyste virker.

Efterfølgende viser det sig så, at pc'en alligevel ikke virker, og vi beder derfor igen vores reparatør, M. Support om at afhente pc'en, for en nærmere undersøgelse.

Den 29. september meddeler M. Support tilbage, at pc'en ikke kan repareres men må betragtes som totalskadet.

M. Support anslår nyprisen på en tilsvarende pc til at være 5.-6.000 kr. Da pc'en er 2-3 år gammel opgør vi herefter erstatningen, jf. vilkårene til 70 % af nyprisen og udbetaler beløbet 3.850 kr. til klager.

Klager fastholder efterfølgende, at vi udover at betale totalskadeerstatning for pc'en skal betale reparationsregningen fra hendes reparatør. Derudover er hun utilfreds med totalskadeerstatningens størrelse.

Vi har fastholdt, at vi ikke kan udbetale yderligere erstatning.

Der er tale om én forsikringsbegivenhed
Problemerne med pc'en opstår ifølge det oplyste helt tilbage i april måned 2007, og det er disse problemer, som er baggrunden for, at pc'en erklæres for totalskadet.

Der er intet i sagen som indikerer, at der skulle foreligge flere af hinanden uafhængige skadeårsager, og vi har derfor taget udgangspunkt i, at der alene er tale om én forsikringsbegivenhed.

Selskabet har anerkendt, at skaden er dækningsberettiget og vi har udbetalt totalskadeerstatning for pc'en.

Ifølge M. Support vil en tilsvarende pc i dag koste omkring 5.-6.000 kr.

Ifølge vilkårenes pkt. 15 D.2 beregnes erstatningen på baggrund af nyværdi og alder, og vi har beregnet erstatningen til 3.850 kr.

Da vi har udbetalt totalskadeerstatning for pc'en kan vi ikke tilbyde også at betale reparationsudgifterne. Vi tillader os i den forbindelse at henvise til vilkårenes pkt. 9C, hvoraf det fremgår, at udbedring af skade kun må finde sted efter aftale med Topdanmark.

Vi har ikke givet tilsagn om at dække reparationsudgiften
Vi har på intet tidspunkt over for klager givet tilsagn om at ville betale reparationsregningen fra hendes reparatør.

Det er korrekt at vi har sagt, at hun kunne sende regningen til os. Heri ligger imidlertid ikke nogen anerkendelse af at vi vil betale regningen hverken helt eller delvist. Klager henvender sig til os på et tidspunkt, hvor hun allerede flere måneder forinden har konstateret problemer med pc'en og har indleveret denne til reparation. Ved at acceptere at modtage regningen har vi alene signaleret, at vi ikke vil gøre gældende, at skaden er anmeldt for sent, men at vi er indstillet på at vurdere sagen ud fra alle foreliggende oplysninger herunder også reparationsregningen.

Vi har accepteret skaden som dækningsberettiget og vi har udbetalt erstatning i overensstemmelse med vilkårene.

Vi mener således ikke, at klager har krav på yderligere erstatning."

Hertil har klageren i skrivelse af 19/2 2008 til nævnet bemærket:

"**Kommentar 1**
Den forsikring, jeg har tegnet hos Topdanmark dækker både hard- og software på min computer ...

Med baggrund i dette mener jeg, at Topdanmark bør betale min computerreparationsregning. Reparationsregningen gælder som før nævnt reparation fra FØR skadeanmeldelsen i august 2007. Regningen ligger med andre ord FØR, computeren totalskades. Computeren virkede altså for en tid i perioden **mellem**, at den havde været til reparation hos B. Data og til jeg skademeldte den hos Topdanmark i august 2007. Med baggrund i dette mener jeg derfor, at Topdanmark ikke kan sno sig udenom, at det er en forsikringssag, som de bør betale.

Kommentar 2
Topdanmark skriver:
'*Den 6. september rykker klager for svar på en mail, som hun angiveligt skulle have sendt til selskabet den 2. september; denne mail fra 2. september kan vi ikke se at have modtaget'.*

Jeg har desværre ikke fået gemt denne mail fra 2. sep. 2007, hvilket ærgrer mig grænseløst, for ved at Topdanmark skriver som de gør, får det mig til at stå i et dårligt lys og dette er ikke fair. Og når alt kommer til alt har det i øvrigt slet ingen relevans, om mailen er sendt 2. eller/og 6. sep. 2007. Pointen er blot fra min side, at jeg MANGE gange henvender mig forgæves til Topdanmark - uden at der sker noget.

Ligesom jeg siden primo jan. 2008 har skrevet flere breve til K.A. for at høre til hvornår jeg får udleveret min bærbare computer, som K.A., Topdanmark primo januar pr telefon lovede at undersøge nærmere for mig. Jeg har siden da - trods skriftlige henvendelser til ham - INTET hørt. Ikke ét ord er kommet fra ham siden telefonsamtale primo jan 2008.

Kommentar 3
Topdanmark skriver endvidere:

'*Den* **19. s*ep*** *2007 meddeler vi klager, at vi har afsluttet sagen, da pc'en jo ifølge det oplyste virker*'.

For det første, så er det den **13/9-07** kl. 14:22, at Topdanmark pr mail ... meddeler mig, at de har sluttet sagen - altså efter jeg har spurgt til hvordan status er. At de fortæller mig, at de har lukket sagen, sker **kun** i kraft af, at jeg selv spørger til, hvordan status er. Havde jeg ikke forespurgt om dette, havde de ikke meddelt mig noget som helst om, at de havde lukket sagen. Desuden så meddeler jeg dem også pr. mail, **10/9 2007** at sagen ikke skulle gøres aktiv (se mail fra 2007 kl. 07:31 ...) - dvs. jeg gør dem opmærksom på, at vi ikke er færdige med sagen.

Kommentar 4
Ang. alder på computer, så ses det af min klageanmeldelse til jer og samtidig af bilag fra B. data, at min computer er 1,9 år.

Kommentar 5
På side 2 skriver Topdanmark, at de ikke har givet mig tilsagn om at ville betale reparationsregningerne fra min reparatør.

Men et svar fra Y.F. pr. telefon om at jeg cicat: '*bare skal sende fakturaen ind, når jeg får den tilsendt, så tager de sig af den*', hvordan kan jeg tolke den som andet, end at de dækker regningen (som mine forsikringspapir også siger, at de skal/gør). Jeg kan da ikke tolke det som andet. Det ville andre da også have gjort i min situation, især når jeg er dækket under at itugået hard- og software dækkes under min forsikring. De meddeler mig på INTET TIDSPUNKT, at det at 'jeg bare kan sende regningen ind og at de så vil tage sig af den' at det kun betyder, som de skriver at '*de kun vil vurdere sagen ud fra alle foreliggende oplysninger herunder og så reparationsregningen*', som de så fint skriver. Var det blevet tydeliggjort, så havde jeg jo slet ikke spurgt på status for regning mv. senere i forløbet. Y.F. meddeler INTET om at hendes ordvalg indebærer dette og så har jeg som kunde jo ingen chance for at vide, hvad hendes ord dækker under. For mig som kunde er det hun siger det samme som at de modtager regningen og betaler den, da det jeg har fået repareret på min computer er hard-/software og derfor ligger under det, som forsikringen skal dække."

Herefter har selskabet i skrivelse af 26/2 2008 til nævnet anført følgende:

"I sit brev skriver klager, at computeren virkede for en tid i perioden mellem, at den havde været til reparation hos B. Data og til skaden blev anmeldt til Topdanmark i august 2007. Det er imidlertid ikke helt i overensstemmelse med de oplysninger, som klager tidligere har givet i sagen. I en e-mail fra den 16. september 2007 til Topdanmark skriver klager således, at jeg 'Har ikke haft min computer siden midt i april, hvor den røg til reparation for første gang'.

Selskabet fastholder således, at der i forsikringsmæssig henseende er tale om een forsikringsbegivenhed, og at klager derfor maksimalt har krav på en erstatning svarende til den nedskrevne værdi af computeren, jf. vilkårenes pkt. 15, D2.

Vi har beregnet erstatningen forkert
Klager har fra starten af oplyst, at computeren på skadetidspunktet var 2 1/2 år gammel, og det er på baggrund af denne oplysning, at vi har beregnet erstatningen til 70 % af 5.500 kr. I

april måned 2008 [2007] var computeren imidlertid kun 1 1/2 år, og erstatningen skal derfor korrekt være 90 % af 5.500 kr. Vi beklager fejlen, og vil hurtigst muligt udbetale differencen på 1.100 kr. til klager.

I sit brev skriver klager også, at hun ønsker computeren udleveret. Jeg kan se, at der tidligere i forløbet har været en del e-mail-korrespondance mellem reparatøren og klager netop om dette spørgsmål, og at klager her har fået at vide, at computeren principielt tilhører Topdanmark. Vi er orienteret om, at klager rent faktisk har fået udleveret de nye dele, som var isat af klagers egen reparatør. Vi har intet imod, at klager også får udleveret selve computeren, hvis denne stadig forefindes hos reparatøren, og vi vil opfordre klager til på ny at rette henvendelse til reparatøren i den anledning."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 4/3 2008 til nævnet bemærket:

"**Kommentar 1**

...

'*I en e-mail fra den 16/9 2007 til Topdanmark skriver klager således, at jeg 'har ikke haft min computer siden midt i april!, hvor den røg til reparation for første gang*'.

Dette må så være en forskrivelse og bogstavelig skrivefejl fra min side - det er **i hvert fald set i et større perspektiv** og i stor **frustration** over Topdanmarks behandling af mig som kunde, sagens forløb og Topdanmarks i det hele taget skiftende holdninger til mit sagsforløb. En banal ting fra Topdanmark at hive frem. Desuden ses det også bl.a. i min skadeanmeldelse fra 23/8 2007, at jeg anfører '*Hvornår skete skaden (Dato og klokken): 16/6-07*' - og efterfølgende står der '*Beskrivelse af skadens opståen og forløb: Skulle om morgenen tænde min bærbare computer og den var total død - intet liv*'. Dette viser jo, at jeg selvfølgelig har haft computeren i tiden imellem - ellers ville der jo ikke stå ovennævnte i skadeanmeldelsen!

Kommentar 2

...

Korrekt, at Topdanmark tidligere i forløbet har meddelt, at jeg ikke kunne få computer udleveret, når jeg havde fået udbetalt erstatningssum

Aftalen med udlevering af computer er lavet **PR. TELEFON med K.A.**, da han kontaktede mig som sagt pr. tlf., primo januar 2008.

Ukorrekt: '*at jeg har fået udleveret **de nye dele***'. Det eneste jeg har fået udleveret er computerens harddisk. INTET ANDET!

'***Vi har intet imod, at klager også får udleveret selve computeren, hvis denne stadig forefindes hos reparatør***'.

Topdanmark har **NU** intet imod, at jeg får udleveret computeren - til trods for at de havde tidligere i forløbet (som I kan se af tidligere mails). Når det så er sagt, så er det **K.A.**, der primo jan 2008 pr tlf. lovede at sørge for, at jeg fik den tilbage. Dette er stadig ikke sket. Og derfor ser jeg det som noget Topdanmark må sørge for, når de har lovet det og ikke jeg. **MEN - se næste afsnit!!!**

NB! Nu skal det lige huskes, at ovennævnte kun er sekundær sagsanklage.

Den **primære sagsanklage** er **STADIG betaling af den reparationsregning**, som **ligger 5 måneder før** computerens totalskadeanmeldelse.

Dette bør ej forglemmes!

Jeg fastholder **STADIG**, at reparationen er et forsikringsanliggende, da jeg i min forsikring er dækket ind under en sådan skade - og da min computer trods alt virkede i perioder i gennem forløbet og derfor må ses som særskilt af hinanden og **IKKE** som et samlet forløb. Ellers vil alle forsikringsselskaber jo altid kunne hævde, at en computers tilskadekomst er **et samlet** forløb - **og hvor står vi forbrugere så**??? **Vi har jo netop tegnet forsikring for at sikre os i tilfælde af at vores computere går i stykker.**

Og desuden skal Topdanmark så i det hele taget ikke kunne bevise, at forløbet ER et samlet forløb og at totalskaden skyldes **én** samlet årsag rent teknisk, som de påstår, det er! Dette er ikke gjort indtil videre og sker nok heller ikke, da Topdanmark (læs M. Support) ikke kunne finde ud af, hvad computeren fejlede. Desuden virkede computeren som tidligere nævnt i perioder imellem og viser derfor, at forløbet **NETOP IKKE** er det 'famøse' samlede forløb."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Fælles vilkår**
...
9 Hvis skaden sker
...
C Udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af det beskadigede må kun finde sted efter aftale med Topdanmark. Foreløbig udbedring må dog foretages, hvis den er nødvendig for at afværge alvorligere følger, men eventuelt udskiftede dele skal opbevares, indtil skadesagen er afsluttet.
...
Indboforsikringen
...
15 Hvordan erstatter vi skaderne
...
D Særlige erstatningsregler ved totalskade
For følgende ting er der fastsat særlige afskrivningsregler, hvis disse var ubeskadigede før skaden:
...
2. Private computere med tilbehør, telefax- og fotokopimaskiner samt mobiltelefoner med tilbehør erstattes efter denne tabel:

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	70 %
3-4 år	50 %
4-5 år	30 %
5 år og derover	10 % "

Nævnet udtaler:
Selv om det lægges til grund, at computeren efter den første reparation ikke virkede korrekt, finder nævnet, at et sådant udbedringsforsøg som udgangspunkt er dækningsberettiget. At klageren ikke har rettet henvendelse til selskabet, inden reparationen blev gennemført, kan kun komme hende til skade, hvis selskabet har lidt retstab ved klagerens forsømmelse, jf. forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2.

Efter nævnets opfattelse må det antages, at det indklagede selskabet ville have totalskadet computeren, hvis det havde fået oplyst, at en reparation kostede 7.500 kr., det vil sige mere, end computeren er værd.

Selskabet har derfor lidt retstab ved den manglende anmeldelse, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale for reparationen. Nævnet finder ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse vedrørende computeren, og nævnet finder det ej heller godtgjort, at der er afgivet et egentligt dækningstilsagn om betaling af reparationen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann