799/08

Den 11. juni 2008 blev i sag nr. 73.311:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager ved sin repræsentant, Danmarks Optikerforening, over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for et par briller, der er blevet ødelagt i forbindelse med et færdselsuheld den 5/7 2007.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren er kompenseret i overensstemmelse med praksis og de gældende forsikringsbetingelser.

Af klageskemaet fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...
Forsikringstagers brille blev ødelagt i forbindelses med et færdselsuheld. Forsikringsselskabet har afvist at betale fuld erstatning for brille med mindre kunden køber erstatningsbrillen hos en af Alkas samarbejdspartnere.

Forsikringstageren har rettet henvendelse til Danmarks Optikerforening og anmodet foreningen om på forsikringstagerens vegne at indbringe sagen for Ankenævnet.

Danmarks Optikerforening skal gøre Nævnet opmærksom på, at et synshjælpemiddel er et individuelt tilpasset hjælpemiddel, hvor tidligere valg af brilleløsning kan have afgørende betydning for kundens synskomfort. Endvidere er et synshjælpemiddel en sundhedsfaglig ydelse, hvor det personlige tillidsforhold er afgørende betydning for brillebrugeren. Dette er bla. også årsagen til, et det af reglerne for offentligt tilskud til synshjælpemidler fremgår, at brugeren altid frit kan vælge leverandør.

Danmarks Optikerforening kan endvidere oplyse, at optikerne i dag udbyder et bredt udvalg af løsningsmodeller til afhjælpning af kundens synsproblemer, herunder mange forskellige typer brilleglas med hver deres individuelle opbygning, brydningsindeks m.v. I nogle tilfælde vil et fabrikat kunne erstattes af et andet, men i andre tilfælde vil kunden have vanskeligt ved at vænne sig til et nyt fabrikat med f. eks en anden opbygning.

Optikerne forhandler ikke samtlige leverandørers produkter, men indgår sædvanligvis leverandøraftaler med udvalgte leverandører, hvis produkter alene tilbydes kunden. Såfremt forsikringsselskabets samarbejdspartner ikke forhandler den type brilleglas, som sidder i den ødelagte brille, kan konsekvensen af forsikringsselskabernes praksis derfor være, at forsikringstageren tvinges til at acceptere en utilfredsstillende brilleløsning.

Alka skriver til kunden, at forsikringsselskabet får rabat hos den optiker, der indgået en samarbejdsaftale med, og at der betales mindre for brillen hos denne optiker, end hvis den købes et andet sted. Alka anfører videre, at det er op til kunden at handle et andet sted, hvor brillen koster mere.

Under henvisning til det ovenfor anførte skal Danmarks Optikerforening henstille, at det pålægges Alka Forsikring ikke at tvinge forsikringstageren til at handle hos en bestemt optiker, herunder at reducerer den udbetalte forsikringssum med 20 % ved valg af anden leverandør.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Udbetaling af forsikringssum uden reduktion."

Heroverfor har selskabet i skrivelse modtaget af nævnet den 12/3 2008 anført:

"Klager har indsendt anmeldelse via Internettet den 19. juli 2007, denne er imidlertid ikke modtaget i selskabet, men først nu med bilagene fra Ankenævnet.

Ved telefonsamtale den 22. august 2008 anmeldte klager så, at hun var væltet på cykel, da en anden cyklist under overhaling havde ramt hende. Klager fik ødelagt sine briller og et par bukser.

Alka Forsikrings sagsbehandler meddelte, at klager skulle kontakte en af de optikere som selskabet har aftale med. Ved brev af samme dato bekræftede og uddybede selskabet disse oplysninger og selskabet bad klager om at kontakte en nærmere angivet optiker i B. eller i H. medbringende den beskadigede brille samt original købskvittering.

Ved telefonsamtale den 24. september 2007 - d.v.s. én måned senere - oplyste klager at hun havde kasseret sine briller og nu havde henvendt sig til sin egen optiker og således ønskede kontanterstatning.

Alka Forsikring opgjorde derfor skaden på baggrund af forsikringsbetingelsernes afsnit 7 og udbetalte kontanterstatning til klager.

Såfremt brillerne kunne være repareret ville selskabet have betalt udgiften hertil og hvis dette ikke var tilfældet ville selskabet - jfr. afsnit 7.1.3. - fremskaffe eller levere nye briller som var identiske med de beskadigede.

Med henvisning til sidste afsnit i bestemmelsen, udbetaler selskabet - såfremt sikrede ikke ønsker genanskaffelse - kontanterstatning svarende til den pris selskabet skulle betale for brillerne hos den leverandør selskabet havde anvist.

Klager meddelte ved mail af 17. oktober 2007, at hun ikke var tilfreds med den udbetalte erstatning, idet hun fik mindre i erstatning ved at benytte sin egen optiker end ved at benytte den af selskabet anviste optiker.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 24. oktober 2007, at erstatningen var beregnet ud fra det beløb som selskabet kunne genanskaffe en tilsvarende brille til.

Klage er herefter indbragt af Danmarks Optikerforening for Ankenævnet for Forsikring.

Med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 7.1.3. skal det bemærkes, at selskabet har erstattet de ødelagte cowboybukser uden fradrag.

For så vidt angår klagers briller har selskabet eller den af selskabet anviste optiker ikke haft mulighed for hverken at vurdere skadeomfanget eller brillernes art i øvrigt eller genanskaffelsesprisen.

Brillerne var på skadetidspunktet 3 år gamle og selskabet har i henhold til praksis fratrukket 20 % i erstatningen for stellet. Brilleglassene erstattes med tilsvarende brilleglas og styrke.

Da klager havde smidt brillerne ud og selskabet ikke var i besiddelse af en optikererklæring og der ej heller på anden vis var fremsendt dokumentation for brillernes art, købspris eller genanskaffelsespris tog selskabet udgangspunkt i den oplyste købspris for brillerne ved beregningen af erstatningen.

Der blev som anført fratrukket i erstatningen for stellet, brilleglassene blev erstattet til nyværdi, men da klager ikke ønskede genlevering af brillerne blev den rabat Alka Forsikring kunne opnå hos den anviste optiker - jfr. betingelsernes afsnit 7.1.3. sidste afsnit - fratrukket den kontanterstatning som klager fik udbetalt.

Det påhviler sikrede at dokumentere sit krav over for selskabet, jfr. betingelsernes afsnit 7.6 samt Forsikringsaftalelovens § 22. Opgørelsen og udbetalingen af erstatningen er i overensstemmelse med de for forsikringen gældende betingelser.

Vi finder ikke der er særlige hensyn der gør sig gældende ved køb af briller. Erstatningsopgørelsen tager netop udgangspunkt i identiske genstande, hvortil det skal bemærkes, at såfremt en af de af selskabet anviste optikere ikke kunne have fremstillet en identisk brille både for så vidt angår stel og glas ville der blive taget udgangspunkt i genanskaffelsesprisen for tilsvarene stel og glas (dog med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed) ved udbetaling af kontanterstatning.

Der tages imidlertid ikke hensyn til klagers eventuelle tilknytning til en bestemt leverandør, blot den anviste leverandør ikke ligger for langt væk fra klagers bopæl.

Vi må således fastholde, at klager er kompenseret i overensstemmelse med praksis og de gældende forsikringsbetingelser, hvorfor vi ikke kan tilbyde at udbetale yderligere erstatning i forbindelse med skaden."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Erstatningsopgørelse.

7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Alka kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
...
7.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande som identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan Alka for så vidt angår tilfælde, hvor der ingen fradrag ske i kontanterstatning - i stedet levere tilsvarende genstande, dvs. genstande som i værdi, kvalitet, yde anvendelse og udseende svarer til de beskadigede stjålne genstande.
...
Modsætter sikrede sig genanskaffelse, udbetaler Alka kontanterstatning svarende til den pris, Alka skal betale for genstanden hos den leverandør, Alka har anvist.
...
7.6 Dokumentation.

For at få erstatning må man kunne dokumenter eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.
...
Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

I en situation som den foreliggende, hvor selskabet har afskrevet på stellet, og der dermed ikke for det udbetalte beløb kan ske genanskaffelse, er selskabet ikke berettiget til

at fratrække rabat. Nævnet finder derfor, at selskabet skal udbetale rabatbeløbet til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal udbetale det fratrukne rabatbeløb til klageren med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftaleloven § 24.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson