805/08

Den 20. oktober 2008 blev i sag nr. 73.315:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Safe International
v/ForsikringsRådgiverne ApS
Søndre Alle 39
Boks 272
4600 Køge

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet forsikring for et køle-/fryseskab i Safe International v/ForsikringsRådgiverne ApS, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for det forsikrede køle-/fryseskab, der er blevet erklæret totalskadet.

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.

Det fremgår af sagen, at klageren i 2003 i forretningen Snehvide købte et køle-/fryseskab af mærket Gram for 3.499 kr. Samtidig hermed tegnede hun i det indklagede selskab forsikring for det pågældende produkt (basisdækning).

Køle-/fryseskabet blev i 2006 erklæret totalskadet, og selskabet tilskrev som følge heraf klageren. I den til klageren fremsendte skrivelse, der er dateret 29/12 2006, hedder det:

> ”De har fremsendt en servicefaktura, hvor reparatøren har erklæret Deres køle-/fryseskab for totalskadet.
>
> De bedes derfor tage ud i butikken, hvor De købte produktet og finde Dem et nyt køle-/fryseskab.
>
> Forsikringen betaler for et nyt tilsvarende Gram KF25001G køle-/fryseskab. Såfremt De vælger et dyrere skab, så skal De kun betale differencen op til hvad dette koster.

De skal aflevere dette brev til den sælger, som hjælper Dem ude i butikken."

Klageren købte den 2/1 2007 et køle-/fryseskab af mærket Gram, model KF250-10. Køleskabet blev købt i forretningen Skousen Husholdningsmaskiner, og købsprisen udgjorde 3.695 kr. Herudover betalte klageren 300 kr. for fragt, 75 kr. for at returnere det gamle køle-/fryseskab samt 150 kr. for dørvending.
I en herefter af Skousen Husholdningsmaskiner til klageren fremsendt udateret skrivelse hedder det bl.a.:

"Det er vedr. dit køb af køle/frys Gram KF250-10 den 02.01.07.

Dit forsikringsselskab … vil ikke dække hele beløbet. De har kun betalt kr. 2.980,-

Vi har flere gange prøvet at kontakte dig, men uden held. Bl.a. fordi du ikke har oplyst dit tlf.nr. Kort sagt: Du bliver nødt til selv at betale differencen på kr. 1.259,-. Beløbet skal indbetales, hurtigst muligt (for at undgå yderligere renter) i butikken eller overføres til: …"

Den 25/1 2008 betalte klageren 1.258,15 kr. til den forretning, hvori hun havde købt det nye køle-/fryseskab.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse, hvorfor sagen den 29/1 2008 blev indbragt for nævnet.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Som det fremgår … findes Snehvide ikke mere hvor jeg havde købt det gamle køle/frys som jeg vedlægger papir på.

Jeg tager til Skousen som var billigst m/et tilsvarende.

Efter ca. 1 år får jeg brev af Skousen, at forsikringen ikke vil betale de 1.259,- som jeg selv må betale. Jeg ringer til forsikringen og beklager mig over dette, de begrunder det med at det skulle have været købt i Punkt1 som de har aftale med. Som de ikke har oplyst mig om, hvorpå de kun beklager at de ikke har fortalt mig om dette.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Så ud fra det, mener jeg at de må betale mig beløbet. For var det oplyst mig havde jeg da købt det i Punkt1.

Jeg håber I kan hjælpe mig m/sagen da jeg føler mig uretfærdigt behandlet."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 13/2 2008 til nævnet anført:

”Vi har læst kundens klage igennem og synes ikke der er noget i denne som giver kunden ret.

Hun skriver blandt at hun ikke er orienteret af os om at hun kun måtte handle i Punkt1. Snehvide-butikken var på dette tidspunkt blevet lavet om til en Punkt1-butik. Havde kunden spurgt os var hun blevet bedt om at handle i Punkt1. Hun valgte at handle i en konkurrerende butik.

Som hun selv har vedlagt i kopi … står der jo udtrykkeligt at hun skal handle igennem butikken, hvor hun købte det gamle produkt.

Der skal ikke være nogen tvivl eller diskussion om, at forsikringen har indgåede rabataftaler med butikken hvor den gamle vare er købt og som gør, at kunderne kan købe varerne billigere når de medbringer det dokument som vi har sendt.

Kunden har her ikke læst hvad der står i vores brev og har trods ordlyd i dette, valgt at handle i en dyrere butik, som selvfølgelig kræver merbetaling for den varer de har solgt hende.

Der er i vores verden ingen tvivl om at havde hun handlet i Punkt1 som skrevet står, så havde vi betalt for den nye varer eller i det mindste op til den tilsvarende vare. Kunden har købt et bedre produkt i anden butik hvorfor der selvfølgelig er mere der skal betales.

Ud fra ovennævnte vil vi afvente Ankenævnets afgørelse.”

Hertil har klageren i skrivelse af 18/2 2008 til nævnet bemærket:

”Ang. Brevet som forsikringen sig jeg skal gøre.
(Punkt1:) Jeg starter i Snehvide hvor jeg har købt det gamle køl/frys. De får brevet fra forsikringen, og da de ikke havde et tilsvarende køl/frys da alt andet var dyrere foreslog de køb andre steder.

(Punkt 2:) Forsikringen udtaler sig om en merbetaling for mit nye køl som er på en diff. på 196,- som jeg selv betaler på et tilsvarende af det gamle køl/frys. Så ud fra det kan jeg ikke se at jeg har købt et dyrere og bedre køl/frys som de henholder sig til.

Sammenlign lige med de 2 regninger. Og da kapacitet og mål skal indgå i mit køkkenmodul hvor det gamle stod kan det ikke ændres.”

Herefter har selskabet i skrivelse af 21/2 2008 til nævnet anført følgende:

”I sin klage til Ankenævnet skriver hun, at Snehvide ikke mere findes og hun derfor går i en konkurrerende butik (Skousen)

Nu skriver hun, at hun starter i Snehvide men bliver henvist til anden butik pga. at punkt1 ikke har et tilsvarende produkt. Forsikringen bliver ikke rådspurgt omkring hendes valg af ny butik, hvorfor kunden selv handler nyt produkt til en dyrere pris end i Punkt1.
Hvis kunden havde valgt at handle den samme maskine i Punkt1 end i Skousen så ville forsikringens indkøbspris udgøre kr. 2.830,44. Dette beløb betaler vi til Skousen i april 2007.

Vi har i vores tidligere brev fastholdt, at vi køber varerne billigere i den butik hvor vores forsikringer bliver solgt dette er ikke nogen hemmelighed.

Kunden har på eget initiativ gået i anden butik og handlet og er faktureret for en merpris og denne vil vi ikke betale hende for.

Skousen som er en konkurrent kræver selvfølgelig en anden pris end den som vi giver i indkøb. Ud fra ovennævnte afventer vi Ankenævnets afgørelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Forsikringsdækning
Forsikringen dækker – bortset fra undtagelserne i pkt. 3:

2.a: Basisdækning
Ved manglende funktion i det forsikrede apparat.
…
Såfremt Safe vurderer, at reparation af apparatet vil overstige prisen for et tilsvarende apparat, har Safe pligt til at erstatte med et nyt tilsvarende apparat eller med kontanterstatning modsvarende prisen for et nyt tilsvarende apparat.
…
3. Forsikringens undtagelser
…
Forsikringstageren skal benytte værksted anvist af Safe (varens købssted). Forsikringstageren hæfter selv for omkostninger i forbindelse med, at han benytter et andet en af Safe anvist værksted."

Nævnet udtaler:

2 medlemmer udtaler:

Det fremgår af selskabets skrivelse af 29/12 2006 til klageren, at det nye køle-/fryseskab skal købes i den forretning, hvor hun købte det nu totalskadede produkt. Da denne forretning ifølge det oplyste ikke længere eksisterer, er det vores opfattelse, at klageren burde have rettet henvendelse til selskabet for at få anvist en anden forhandler. Dette skete ikke, og da vi ikke finder anledning til at betvivle, at selskabet kunne have anskaffet køle-/fryseskabet for det til Skousen Husholdningsmaskiner betalte beløb, kan vi herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

5. 73.315

Et medlem finder, at selskabet ikke har informeret klageren tilstrækkeligt om, hvad klageren bør gøre i en situation som den foreliggende. Derfor finder dette medlem, at selskabet bør betale differencen.

J. Hermann