808/08

Den 1. december 2008 blev i sag nr. 73.662:

xxxx xxxxx
xxxxxxx x
xxxx xxxx xxxxxxxx

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 produktforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med totalskade af det forsikrede fjernsyn.

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 den 13/10 2005 købte et Thomson LDC fjernsyn for 14.899 kr. Cirka 2 år efter købet ville fjernsynet ikke tænde, og hun indleverede det derfor til forhandleren og tog kontakt til indklagede forsikringsselskab. Fjernsynet blev erklæret totalskadet, og klageren fik udleveret et nyt fjernsyn.

Da klageren ikke var tilfreds med kvaliteten af det udleverede fjernsyn, returnerede hun fjernsynet og har over for nævnet nedlagt påstand om en kontanterstatning på 14.899 kr., så hun selv kan vælge et fjernsyn.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet tilbudt klageren en kontanterstatning på 3.678 kr., og efter klagerens afvisning heraf har selskabet tilbudt klageren at vælge mellem yderligere fire fjernsynsmodeller.

Klageren har hertil i skrivelse af 20/5 2008 over for nævnet anført:

> "Efter at have indgivet vores klage til Ankenævnet, blev vi kontaktet af Moderna Försäkringar (Happy Care) som nu tilbød os fire andre fjernsyn. Som det ses af vedlagte mailkorrespondance afslog vi tilbuddet - med samme argumenter som tidligere.
>
> Efterfølgende modtog vi et brev ... samt en check på 3.678,30 ..., og dette skulle nu udgøre den samlede erstatning. Beløbet var baseret på et Thomson fjernsyn, som de havde fundet på Internettet ... på tilbud til 3.999 kr. Dette er heller ikke en tilfredsstillende løsning, da de nu tilbyder os et produkt, som ligger 10.000 under salgsprisen på vores tidligere fjernsyn - desuden har vi følgende specifikke indvendinger:
>
> 1) Den foreslående Thomson-model så vi også på, da vi købte vores fjernsyn for 2 1/2 år siden. På det tidspunkt var der 5.000 i forskel på salgsprisen (den foreslåede model var billigst) - udover funktioner betaler man naturligvis også for fjernsynets levedygtighed, og sælgers argument var her, at vores fjernsyn var af en sådan kvalitet, at det nemt kunne holde 15-20 år, mens den af Happy Care nu foreslåede model kunne holde den halve tid. Så også her var der en kvalitetsmæssig forskel.
> 2) Vi fastholder, at pris OGSÅ er en indikation for kvalitet - og hermed levedygtighed (eller levetid). Derfor er vi ikke tilfredse med erstatning som ligger så meget under prisniveau (den dyreste model, som de har tilbudt os indtil videre, har en salgspris på 8.999 kr.).
> 3) Det foreslåede Thomson fjernsyn mangler ydermere to funktioner som set i forhold til vores gamle fjernsyn: Den beskyttende hårde skærm (vi har små børn, og det er en vigtig faktor for os) samt at denne model ikke har en subwofer. Lydkvaliteten er altså stadig ikke tilsvarende den model, som vi havde.
>
> Jeg meddelte Happy Care ..., at vi ville stille os tilfredse med at returnere det Samsung som blev kompenseret med fra starten af og få salgsprisen (6.999 kr.) stillet til rådighed hos E. og sammenlagt med den modtagne check, ville vi nu kunne købe et fjernsyn som kvalitetsmæssigt ligger i nærheden af det gamle fjernsyn. Vi ville således have ca. 11.000 kr. til rådighed, og det svarer til en nedskrivning på ca. 10 % om året (i løbet af det sidste 2 1/2 år). Dette må vel selv med forsikringsselskabets øjne være rimeligt.
>
> Den 20/5 2008 blev jeg ringet op af Happy Care som meddeler, at de ikke går med til den løsning, og at vi skal returnere Samsung-fjernsynet, og at checken på 3.678,30 kr. er den endelige kompensation. Jeg accepterer ikke, og checken sendes retur til Happy Care. Det er vores opfattelse, at vi ikke kommer videre med forhandlingen med selskabet, og vi beder jer venligst om at afslutte sagen i Nævnet."

Selskabet har i svarskrivelse af 5/6 2008 til nævnet anført:

> "Vi har tidligere tilbudt kunden følgende alternativer:
> Samsung LE32S86BDX, JVC LT32680BU, LG 32LT75, Philips 32PFL7782D, Philips 32PFL9632D som I ikke har accepteret.

I enighed med Ankenævnets udtalelse i sag 71.869 hj/fk, er der udbetalt erstatning til kunden, som ikke var tilfreds med den erstatning og har returneret checken til os. Kunden har dog allerede den 11 januar 2008 hentet et af de erstatningsprodukter som vi har tilbudt hende (Samsung LE32S86BDX) og har det stadig.

Kunden har ved flere tilfælde talt om at hun vil have et tv til det samme *pris,* se kopi af kundens skadeanmelding og mail til os, hvis det kom på tale om at bytte det ud. ... Men iflg. vores forsikringsbetingelser pkt. 8 'Der ydes erstatning til rimelige omkostninger ved reparation eller udskiftning af en del i varen eller med en ny vare af samme model og mærke eller, hvis sådan vare ikke kan fås, med den nærmeste tilsvarende vare. Forsikringsgiveren forbeholder sig retten til at afgøre, hvornår en vare skal repareres eller erstattes med en ny vare eller erstatningsvare'.

Vi har på flere forskellige måder prøvet at erstatte kunden både med det som vilkåret foreskriver, produkt som er tilsvarende, og nu til sidst med hvad det skulle koste at købe en Thomson 32LM051B6 som iflg. E.s tekniske afdeling og vores tekniker er en tilsvarende model.

Kunden mener at den ikke har tilsvarende lyd, hun havde en subwoofer i den gamle tv og i stedet har Thomson 32LM051B6 en simulering af surroundlyd, og bas gennem sk. SRS WoW. I øvrigt kan det siges at den nye Thomson model på flere punkter er bedre end det tv kunden oprindeligt havde købt. ...

Jeg vedlægger en kopi på vores vilkår, specifikationer på de to Thomson-tv og kopi på kundens skadeanmeldelse og mails til os."

Nævnet er blevet forelagt de i sagen vedlagt specifikationer på de to Thomson fjernsyn.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Erstatningsbestemmelser**
Der ydes erstatning til rimelige omkostninger ved reparation eller udskiftning af en del i varen eller med en ny vare af samme model og mærker eller, hvis sådan vare ikke kan fås, med den nærmeste tilsvarende vare.
...
Der forekommer ingen afskrivning for værdimindskning på grund af alder og brug.

Der ydes ikke kontanterstatning."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at genlevering af et fjernsyn svarende til det skaderamte ikke er mulig. Klageren har efter forsikringsbetingelserne krav på at få erstattet fjernsynet med et tilsvarende fjernsyn.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun ved genlevering af et af de fem tilbudte fjernsyn ikke har fået den erstatning, hun har krav på i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Nævnet finder på denne baggrund ikke at kunne for at kritisere selskabets afgørelse.

Poul Sørensen
formand