818/09

Den 30. november 2009 blev i sag nr. 74.686:

xxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxx xx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har expert-eliteforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med, at hans tv blev totalskadet.

Selskabet henviser til, at klageren har modtaget tilbud om erstatning svarende til et tilsvarende tv.

Det fremgår af sagen, at klageren i november 2003 købte et 32" widescreen billedrørs tv til kr. 11.999 kr. Dette tv blev i 2008 erklæret totalskadet, idet det ikke var muligt at reparere det, da der ikke længere produceres reservedele til billedrørs-tv. Klageren blev tilbudt en erstatning på 5.500 kr., hvilket han ikke er tilfreds med.

Klageren har ved skrivelse af 19/9 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde en højere dækning for det totalskadede tv. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Tvisten drejer sig om en eliteforsikring, der blev tegnet ved køb af et TV. Forsikringsbevis vedlagt.
>
> Da jeg købte TVet hos Expert Radio … gennemgik sælgeren betingelserne, og forklarede, at 'ingen afskrivning' betød, at det fulde beløb blev udbetalt ved totalskade, hvis der ikke fandtes et TV magen til.
>
> Mit TV er nu efter ca. 4½ års drift og flere forsøg på reparation blevet erklæret totalskadet.

Efter flere telefonsamtaler med forhandler, Expertkæden og forsikringsselskabet har jeg nu endelig fået et erstatningstilbud, som jeg ikke finder tilfredsstillende på følgende punkter:

- Jeg mener ikke der skal foretages nedskrivning som tilbudt, da det udtrykkeligt fremgår af forsikringsbetingelserne, at der ved 'eliteforsikring' **ikke foretages nedskrivning;**

- Jeg mener ikke, at det TV, som tilbudet omtaler, dækker samme specifikationer som mit TV. Mit TV var på 100 Hz, og erstatnings TVet er kun på 50 Hz.

I øvrigt forstår jeg ikke, at jeg, trods gentagne løfter fra både forsikringsselskab og forhandler, endnu ikke har modtaget noget købsbevis på det tilbudte beløb, således at jeg kan gå til en ekspertforretning og købe et nyt TV, mod at jeg selv lægger det resterende beløb ud, indtil sagen er afgjort."

Selskabet har ved skrivelse af 11/11 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"I november måned 2003 købte klager et 32" widescreen 100 Hz JVC billedrørs tv af typen AV32X37 samt en Expert-forsikring med elitedækning.

I juli måned begyndte tv'et periodisk at slukke af sig selv, og det viste sig, at der var en elektrisk fejl i billedrøret.

Som en følge af den teknologiske udvikling ophørte JVC imidlertid i lighed med alle andre mærkeleverandører omkring år 2006 med at sælge billedrørs tv og som en konsekvens heraf også med at sælge reservedele dertil som fx printkort og billedrør. Det var derfor ikke i år 2008 muligt at skaffe et nyt billedrør til tv'et, hvorfor det måtte totalskades.

Da det således heller ikke var muligt at udlevere et tilsvarende tv med billedrør, tilbød vi klager et JVC 32" LCD tv, type LT32GBOBU, som er et tv med moderne fladskærmsteknologi, HD-ready og med 32 " widescreen. Dette tv svarer efter vores opfattelse mindst til det beskadigede tv.

Expert … har den 16. oktober 2008 udstedt et gavekort på 5.500 kr. svarende til den pris, som det tilbudte tv kunne have været købt for på skadetidspunktet, og dette gavekort har klager afhentet et par dage efter.

Overfor nævnet gør klager gældende, at der ikke skal foretages nedskrivning, da der er tale om eliteforsikring. Heri er vi enige med klager.

Vi har imidlertid ikke fortaget nedskrivning. Vi har blot fastsat erstatningen med udgangspunkt i prisen på et nyt tilsvarende, og da priserne på tv i gennemsnit falder med 20-40 % pr. år kunne det umiddelbart se ud som om vi havde foretaget nedskrivning, hvilket ikke er tilfældet.

Klager mener ikke, at det tilbudte tv dækker over de samme specifikationer som det totalskadede tv og henviser her specifikt til antal Hz.

Her må vi imidlertid henvise til, at 100 Hz teknologien i et billedrørs tv intet har at gøre med 50 og 100 Hz teknologien i et LCD tv. Hvor 100Hz på et billedrørs tv reducerer flimmer, øger

100 HZ på et LCD skarpheden. Vi vedlægger til orientering ingeniør L.M.s beskrivelse af de to teknikker.

Vi kan ikke udbetale yderligere
Klager har fået tilbudt et tv, som til fulde svarer til det totalskadede tv. Klager har ikke ønsket dette tv, hvorfor han har fået et købsbevis svarende til prisen på tv'et.

Af bilag til selskabets skrivelse udarbejdet af ingeniør L.M. fremgår:

"**100 Hz billedrørs tv ctr. 100 Hz LCD eller plasma tv**
100 Hz teknologien i et billedrørs tv og 100 Hz teknologien i et LCD (og plasma) tv har intet med hinanden at gøre:

100 Hz billedrørs tv:
Billedet opbygges af en elektronstråle, der scanner billedet efter samme princip som en blækprinter udfylder et stykke papir. På 50 Hz tv scannes billedet 50 gange i sekundet. 50 Hz kan af det menneskelige øje opfattes som flimrende. På et 100 Hz tv scannes billedet 100 gange i sekundet, hvilket øjet opfatter som mindre flimrende.
100 Hz reducerer altså flimmer

100 Hz LCD eller plasma tv
Et LCD, eller plasma TV opbygges ikke af en elektronstråle, så der er ingen flimmer.

Når man taler om 100 Hz på et LCD tv, refererer man til tiden det tager for en enkelt pixel (et billedpunkt) at ændre farve. Farveændringen på den enkelte pixel sker 50 gange i sekundet på et almindelig tv og 100 gange i sekundet på et 100 Hz tv. Den øgede hastighed på farveændringen vil øge skarpheden ved farveskift (altså når der sker en hurtig bevægelse i billedet).
100 Hz øger altså skarpheden ved hurtige farveskift.

Konklusion
Et 100 HZ billedrørs tv flimrer mindre end et 50 Hz billedrørs tv, men et LCD eller plasma tv flimrer slet ikke!"

Klageren anførte herefter i skrivelse af 26/11 2008 til nævnet:

- Jeg føler mig utryg ved ing. L.M.s uvildighed, set i lyset af hans udtalelser;
- Billedkvaliteten afhænger i både LCD- og billedrørsudgaverne af antal Hz., det ene med hensyn til flimmer og det andet med hensyn til skarpheden;
- Jeg er uenig i, at erstatningsbeløbet fastsættes ved sammenligning med en anden type fjernsyn, der både specifikationsmæssig og anvendelsesteknisk er lavere rangerende end det totalskadede fjernsyn;
- At erstatningsbeløbet ikke fastsættes, som sælgeren forklarede ved købet, at 'hvis der ikke fandtes et tilsvarende TV, blev hele erstatningsbeløbet udbetalt'!

Jeg forstå simpelthen ikke, hvorfor der skal sammenlignes med et fjernsyn, der er dårligere og ikke et, der ligger på linie eller nærmest over.

Jeg håber på en fair og hurtig afslutning af sagen, således at jeg kan få købt et nyt (det har jeg ikke gjort endnu), da det fremsendte købsbevis ikke rækker til køb af et fjernsyn tilsvarende det totalskadede.

Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 9/12 2008:

> "Klager skriver, at han er utryg ved L.M.s uvildighed. Den af L.M. udarbejdede beskrivelse af teknikkerne er imidlertid helt objektiv, og vi forstår derfor ikke klagers bekymring.
>
> Vi fastholder, at klager med det tilbudte JVC 32" LCD tv har fået tilbudt et tv, som er mindst lige så godt, som det skadede. Det er ikke korrekt, som anført af klager, at det tilbudte tv såvel specifikationsmæssigt som anvendelsesteknisk er lavere rangerende, tværtimod.
>
> Klager har ikke ønsker at modtaget dette tv, hvorfor han har fået udleveret et købsbevis svarende til prisen på tv'et. Vi mener ikke at klager har krav på yderligere erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**6. Hvordan erstattes**
> Apparatet skal indleveres til og repareres hos expert. Ønskes apparatet ikke repareret, har Topdanmark Forsikring A/S ingen erstatningspligt.
> Erstatningsbeløbet kan max. udgøre apparatets nedskrevne værdi, jfr. nedenfor, og kan aldrig overstige den på beviset anførte forsikringssum.
>
> **Totalskade**
> Ved totalskade forstås, at apparatet ikke kan repareres, eller at reparationsprisen overstiger forsikringssummen eller værdien efter eventuel nedskrivning.
>
> **ELITE dækning**
> **Ingen selvrisiko og ingen afskrivning**
> Forsikringstageren er inden for forsikringssummen berettiget til at få udleveret et tilsvarende nyt apparat hos expert-forhandleren."

Nævnet udtaler:

Det kan som ubestridt lægges til grund, at genlevering af et billedrørs-tv med samme specifikationer som det totalskadede tv ikke er mulig. Herefter finder nævnet, at klageren efter forsikringsbetingelserne for eliteforsikringen har krav på at få erstattet tv'et med et tv af mindst samme kvalitet og tekniske specifikationer, dog maksimalt det betalte købsbeløb.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen ud fra, hvad et 32" fladskærms-tv med LCD teknologi koster. Klagerens billedrørs-tv må anses for at høre til i "den dyre ende", og uanset forskellen

mellem 100 Hz teknologien på henholdsvis et billedrørs-tv og et LCD-tv finder nævnet efter en samlet vurdering af billedkvaliteten, at der ved erstatningsfastsættelsen skal tages udgangspunkt i, hvad et LCD-TV baseret på 100 Hz koster, da farveskift ved bevægelse i billedet antages at have større betydning for billedkvaliteten i et sådant tv end flimmer på et billedrørs-tv.

Efter det således anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal betale klageren, hvad et 32" fladskærms-tv med LCD teknologi baseret på 100 Hz koster.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen