820/09

Den 13. maj 2009 blev i sag nr. 75.229:

xxxxxx xx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx xx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet tillægsforsikring for en bærbar pc i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for den forsikrede pc, der er blevet totalskadet.

Selskabet henviser til, at forsikringen er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

I den til nævnet fremsendte klageskrivelse af 6/12 2008 hedder det:

> "Undertegnede erhvervede sig nedenstående køb den 14.11.03 med total forsikring bindende i 6 år (Eliteforsikring). Dette tilrådede daværende Expert forhandler, idet man så var garanteret en bærbar tilsvarende nyprisen uden værditab, hvis der evt. skulle opstå et uheld.
>
> **Bærbar Amitech Freenote 4700 Serienr.: …**
> Tirsdag den 11.11.08 indleverede min kæreste ovenstående, idet den uheldigvis havde fået Coca Cola i tastaturet, strømmen var desværre tilsluttet.
>
> Ovennævnte produkt blev indleveret til Expert … håndleveret af min kæreste til hovedbestyreren M. - med besked derfra at der ville gå op til 21 dage før kunden fik besked om produktet kunne repareres eller ej, og at forsikringen kun gjaldt 5 år og ikke 6 år (altså 3 dage tilbage af garantien).
>
> Onsdag den 3. december 2008 fik undertegnede besked om, at der var ankommet en ny bærbar til mig, idet den gamle ikke kunne repareres.

Henvendte mig onsdag den 3. december 2008 i Expert … og hovedbestyreren M. fremlagde min nye bærbar, som jeg fandt direkte uacceptabel, idet den ikke leverede op til forsikringskravene.

For det første blev jeg bespist med:
Citat; du får ingen bedre
Citat; du er meget bedre stillet end før
Citat; du kan også vælge at få en anden
Citat; man kan ikke få en bærbar i dag i den prisklasse som du gav for din gamle
Citat; at jeg kun har krav på at få tilsvarende produkt uanset prisklassen

Undertegnede ville undersøge om der ikke var andre alternativer for mig, og det var der så, jeg faxede den bærbar jeg havde set (som holdt sig indenfor forsikringssummen) til Expert … allerede fredag den 5. december 2008. Blev efterfølgende ringet op af M., der sagde at denne bærbar kunne jeg ikke få, og at jeg kun kunne få den han havde tilbudt mig.

M. tilbød mig selv den 3. december 2008 at finde en anden bærbar, men da det var tilfældet, brød han sin aftale og valget var den bærbar han havde eller ingen!

Hvornår er det blevet i det her tilfælde Expert's opgave at bestemme hvad kunden skal have, når blot alle garantibetingelser er overholdt?

Hvad giver ham ret til bestemme hvad jeg har krav på?

Hvorledes kan det gå til, at undertegnede får at vide at garantien er lavet om til 5 år, når jeg købte en 6 års garanti??"

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 26/1 2009 til nævnet anført:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
I november måned 2003 købte klager hos Expert … en bærbar pc af mærket Amitech Freenote 4700 og aftalte i den forbindelse en Elapparatforsikring for pc'en. Denne forsikring administreres af Topdanmark.

Pc'en er nu erklæret totalskadet. Skaden er dækket af forsikringen, men klager er utilfreds med den pc, som han er blevet tilbudt i erstatning.

Sådan dækker forsikringen
I forbindelse med købet af pc'en og aftalen om forsikring heraf, har klager fået udleveret et forsikringsbevis (police) samt gældende forsikringsvilkår. Af forsikringsbeviset fremgår det, at forsikringssummen udgør 16.568 kr.

Forsikringen er aftalt med Elite-dækning og med ikrafttræden pr. 14. november 2003, hvorefter den gælder i 6 år.

Af vilkårenes pkt. 6 fremgår det, hvorledes erstatningen beregnes. Hvis apparatet kan repareres, kan dette ske op til apparatets nedskrevne værdi men dog højst for forsikringssummen.

Hvis apparatet ikke kan repareres jf. det ovenfor anførte, afregnes i henhold til reglerne for totalskade. Ved Elite dækning foretages der hverken fradrag for eventuel selvrisiko eller af-

skrivning. Forsikringstageren er her berettiget til at få udleveret et tilsvarende nyt apparat hos Expert forhandleren.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 28. november 2008 modtog vi via Expert … anmeldelse om, at omhandlede pc var beskadiget som følge af at der var spildt væske ned i den.

Da det ikke var muligt at fremskaffe reservedele i form af et nyt bundkort til pc'en måtte denne betragtes som totalskadet. Klager er derfor blevet tilbudt en ny tilsvarende pc med samme specifikationer som den beskadigede, nemlig en pc af mærket HP Pavillon DV-5.

Efter såvel Experts som selskabets opfattelse er klager med den tilbudte erstatnings - pc blevet stillet mindst lige så godt som før skaden, og vi kan derfor ikke tilbyde klager hverken en større eller en bedre maskine.

Klager er tilsyneladende af den opfattelse, at han skulle være berettiget til en ny pc op til den i forsikringsbeviset fastsatte forsikringssum. Det er imidlertid ikke korrekt.

Klager har indenfor forsikringssummen krav på en pc med samme specifikationer, som den beskadigede. Da priserne for pc'er imidlertid er faldet, således forstået at en ny tilsvarende maskine i dag kan købes for et mindre beløb end klager gav for maskinen i 2003, vil klager ikke kunne gøre krav på den fulde forsikringssum. Han har fået tilbudt en ny pc, som til fulde svarer til den totalskadede pc, og klager har derfor ikke krav på yderligere.

Vi skal selvfølgelig beklage, at klager har fået en fejlagtig oplysning om, hvor længe forsikringen løber."

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:

Nævnet lægger som ubestridt til grund, at den tilbudte computer har mindst de samme tekniske specifikationer, som den beskadigede. Henset hertil finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson