832/09

Den 18. november 2009 blev i sag nr. 76.156:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxx

mod

Bankers Insurance
Company Ltd.
v/Mondux forsikring
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Fona X-TRA Serviceforsikring i Bankers Insurance Company Ltd. v/Mondux forsikring, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et stjålet fjernsyn.

Selskabet henviser til, at klageren alene er berettiget til et teknisk tilsvarende produkt.

Det fremgår af sagen, at klageren den 22/2 2005 købte et plasmafjernsyn til 29.156 kr. Dette fjernsyn blev stjålet i perioden mellem 27/3 og 29/3 2009, hvorefter selskabet opgjorde erstatningen til 7.999 kr.

Klageren har ved skrivelse af 7/5 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han er berettiget til en erstatning på 26.995 kr., da det var den sidste pris, et fjernsyn svarende til klagerens blev handlet til. Klageren har til støtte herfor anført:

> "I forbindelse med at vi køber vores nu stjålet tv, blev vi tilbudt at købe en forsikring som ville dækker 5 år ved skader samt ved tyveri. Vi kunne vælge mellem 2 typer forsikring. En X-tra Service forsikring hvor der ingen selvrisiko er ved reparationer, og desuden har denne forsikring ingen nedskrivning ved en evt. total skade, hvilket fremgår på policens bagside, hvor der er anført hvad forsikringer dækker. Denne forsikring er også noget dyre. Der skal betales præmie ud for den anførte policesum, der er anført på policens forside.

Den anden forsikring man kunne tilbyde var en almindelig Service forsikring, men denne forsikring havde en selvrisiko på kr. 300.- ved en hver skade, samt at der er nedskrivnings regler, ved totalskade eller tyveri, men også en billigere forsikring.

Vi beslutter at vælge den noget dyre X-tra Service forsikring som Fona kan tilbyde os, da vi ikke ønsker nogen form for selvrisiko samt at der ikke sker nedskrivning af den anførte policesum ved en evt. total skade eller tyveri. Det fremgår af policens under erstatningsgrundlag, at hvis udstyr bliver totalskadet eller stjålet ved indbrud, erstattes med tilsvarende eller andet udstyr, dog kan værdien af det nye udstyr ikke overstige den oprindelige købspris, som anført på policens forside.

Fona har tilbudt en erstatning på kr. 8000.- til køb af andet tv, da Fona oplyser, at vi kan få et tilsvarende tv med samme tekniske specifikationer for dette beløb, dog ikke det samme LG tv som vi har mistet.

Dette er vi i midlertidigt ikke tilfreds med, da dette ikke er det, vi blev stillet i udsigt ved en evt. skade og hvilket var en medvirkende årsag til at vi netop valgte denne forsikring, og ikke den anden billigere forsikring, der var omfattet af en bestemt nedskrivnings %, af det anførte beløb på police pr. år.

Fona's medarbejder i …., har oplyst, at vores nu stjålet LG 42 plasma tv, sidst det blev handlet kostede kr. 26.995. Det fremgår af forsikrings policens, at vi ved en totalskade/tyveri skal have et tilsvarende tv, så forstår vi det som, at vi skal have et tv magen til det vi havde, således at vi ikke efter en skade er stillet dårligere end før skaden.

At Fona mener, at det er nok at tilbyde en erstatning på Kr. 8000.- til indkøb af et andet tv-mærke, med samme tekniske specifikationer, som de påstår, kan fås, så mener de, at så har de opfyldt forsikringsbetingelserne der er anført i vores police, selvom der ske en betydelig nedskrivning af forsikringssummen på ca. 70 % og som de har anført i forsikringen ikke ville være tilfældet, når vi har valgt den dyre forsikring.

Nu ønsker vi os ikke et andet tv-mærke, og derfor er vi nu i den situation, at vi ikke kan acceptere Fonas afgørelse, da vi ønske at få et tilsvarende tv af samme mærke og type. Såfremt Fona ikke kan skaffe dette tv, så giver forsikring mulighed for indkøb af nyt udstyr/tv, for det beløb der er anført på policens forside. Det kan jo ikke være rigtigt, at såfremt vi havde købt den billigere udgave af Fona's Serviceforsikring hvor der i henhold til policens nedskrivnings regler, hvor der efter 24 måneder sker nedskrivning med 20 % pr. påbegyndt år, ville dette svare til, at der skulle ske en nedskrivning på 60 %, som ville have betydet, at vi skulle have udbetalt de resterne 40 % svarende til kr. 11.662 - en selvrisiko på kr. 300.-. Dette ville have givet os et betydeligt større beløb til rådighed til indkøb af nyt tv. Desuden havde vi sparet ca. kr. 1.000 på hvad denne forsikring havde kostet mindre, og derfor kan dette ikke være rigtigt, og derfor finder vi Fona's erstatning urimelig.

Det fremgår af de nye forsikrings regler, Fona i dag benytter i deres forsikringer, at der ved totalskade, så er ordlyden nu: Udstyr der er blevet totalskadet erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr.

Den måde man har valgt at opgøre vores skade efter, opfattet jeg lig med de nye forsikringsregler, som man benyttet i dag. De har over for os flere gange har brugt ordlyden, et teknisk tilsvarende tv, så bør vores skade gøres op efter de forsikringsbetingelser der er anført i vores forsikringspolice, selvom de har valgt at ændre reglerne i deres forsikringer.

Jeg har flere gange talt med M.H. som jeg anmeldte skaden til hos Fona i … Det har ikke været muligt at få forståelse for vores opfattelse af forsikringsbetingelserne i vores police, da han henviser til forsikringsselskabet, men er klar over at der en er skæringsdato for hvornår man ændrede reglerne, uden at han kunne huske det. Jeg har oplyst ham, at der i vores police fremgår, at der ingen selvrisiko er, samt at ved tyveri, erstattes med et tilsvarende tv. Ligeledes har jeg oplyst, at jeg er bekendt med de nye regler der nu anføres i deres forsikringsbetingelser, hvor de skriver et tilsvarende tv med samme tekniske specifikationer, har dette ikke ændret hans indstilling til forsikringsselskabet, at han vurdere skaden skal erstatningsmæssigt sættes til kr. 11.000.-.

Da det ikke har været muligt at ændre denne beslutning, har vi måtte acceptere at det var det, Fona indsendte til deres forsikringsselskab, for derefter at klage til Ankenævnet for Forsikring, såfremt forsikringsselskabet ville følge denne anbefaling, og ikke opgøre skaden op efter de regler vores police forskriver."

Selskabet har ved skrivelse af 18/5 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Vi kan oplyse, at den forsikring der er tegnet dækker et teknisk tilsvarende produkt ved totalskade i henhold til forsikringsaftale loven. Det LG fjernsyn H.H. havde, som er totalskadet, dette TV kan ikke fås på markedet i dag. Vi har fundet det TV der er teknisk tilsvarende det LG som H.H. havde og dette koster 7.999 kr. Hvis vi skal yde en erstatning på den oprindelige købspris 29.156 kr., så vil H.H. været meget bedre stillet og derved have vinding ved at have tegnet denne forsikring, hvilket man ikke må i henhold til forsikringsaftale loven.

Vores skadebehandler N.I. har brugt utrolig meget tid på denne kunde, for at gøre kunden tilfreds, men hvis kunden kun kan blive tilfreds ved, at få en erstatning svarende til det fulde beløb, og ikke hvad han ifølge betingelser og forsikringsaftale loven har krav på, så kan vi ikke gøre denne kunde tilfreds, da det ikke har noget med produktet at gøre, men beløbet, og kunden har ikke tegnet forsikring på beløbet men på produktet.

Vi fastholder vores afgørelse omkring beløbet på et teknisk tilsvarende produkt, da kunden absolut ikke er dårligere stillet, tværtimod grundet den udvikling der er på markedet i dag."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 28/5 2009 til nævnet:

"Det er jo ikke rigtigt, at, man har brugt så meget tid som man giver udtryk for. Såfremt det var tilfældet, hvorfor har man så ikke svaret på min tidligere henvendelse til selskabet. Jeg har endnu ikke fået en skriftlig begrundelse for selskabets opgørelse af skaden, men selvfølgelig hvis det drejer sig om at give udtryk for en besværlig kunde som bare vil holde på sin ret, ja så forstår jeg det bedre. At jeg skulle blive bedre stillet, som de giver udtryk for, det er vel an på, med hvis øjne man ser på den sag på. At jeg skulle have opnået vinding ved at kræve erstatning ud fra den oprindelige købspris er jo ikke rigtigt, for det kommer vel an på, hvad jeg køber af tv i dag. Jeg kan sagtens købe et andet tv til beløbet der er anført på policens forside, uden at jeg opfatter det som at jeg skulle blive bedre stillet. Det er vel i sidste ende en spørgsmål om smag og stil, hvilket et tv man vil have stående i sin stue. Vi valgte et dyrt tv. Dette fordi, vi syntes om den stil og udsende tv'et havde. Nu skal vi åbenbart bare affinde os med hvad forsikringsselskabet vil give os, uanset om vi kan affinde hos med udsende.

Mondux Forsikring oplyser, at jeg har tegnet en forsikring der giver ret til et teknisk tilsvarende produkt ved totalskade, det er jo ikke det jeg opfatter. Jeg har tegnet en forsikring uden selvrisiko og nedskrivning, som ved totalskade, giver ret til et tilsvarende tv som det vi har købt. Det fremgår at forsikringen, at hvis det ikke kan skaffes, kan der købes andet udstyr for kr. 29.156.- hvilket er det beløb der er anført på policens forside som forsikrings beløb/erstatningsbeløb. Det fremgår at der ikke kan yders højre erstatning, såfremt der er tale om prisstigning. Hvis tv markedet ikke var faldet i pris, men var steget, så ville forsikringsselskabet jo ikke have udbetalt højre erstatning end det anførte beløb, men jeg kan godt købe et andet tv til kr. 29.156 i dag, uden at jeg vil opfatte det som at jeg skulle have haft vinding ud af det, men det har forsikringsselskabet nok en anden opfattelse af.

Det der er efter min opfattelse er afgørende i denne sag er, at hvis jeg havde tegnet den billigere forsikring med selvrisiko og nedskrivning, ville jeg have stået bedre erstatningsmæssigt pga. af regler om nedskrivning, derfor er det bestemt ikke rimeligt, at jeg skal behandles sådan. Som jeg er sagen nu, så handlet dette om, at Mondux Forsikring ikke vil leve op til deres forpligtelse, i henhold til den forsikring jeg har købt. Dette fremgår efter min opfattelse meget klart, efter at have læst deres brev, hvor de ikke har sparet på undskyldninger, for at yde os fuld erstatning, men at slippe billigst muligt. Hvorfor skulle man elles i dag have ændret på ordlyden i de forsikringer man i dag sælger."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 2/6 2009 til nævnet:

"Vi har ikke yderligere kommentarer udover hvad vi allerede har fremsendt til sagen - hvor vi oplyser hvad man i henhold til Forsikringsaftaleloven har krav på - og vi kan igen oplyse, at hvis denne kunde får godkendt det fulde beløb, så har han vinding ved at tegne denne forsikring, da erstatningen ikke sættes efter produktets design men de tekniske specifikationer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Erstatningsgrundlag:**

…

- Udstyr, der er blevet totalskadet eller stjålet ved indbrudstyveri, erstattes med tilsvarende eller nyt udstyr. Dog kan værdien af det nye udstyr ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside.
  Forsikringen ophører hermed.
- Der udbetales ikke kontant erstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren har ikke bestridt, at et teknisk tilsvarende plasmafjernsyn af et andet mærke kan erhverves for den erstatning, som selskabet har accepteret at udbetale. Nævnet må derfor lægge til grund, at dette er tilfældet, og kan derfor, uanset formuleringen i de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser, ikke kritisere størrelsen af den tilbudte erstat-

ning på 7.999 kr. Nævnet bemærker herved, at en højere erstatning vil føre til en uberettiget vinding, jf. herved forsikringsaftalelovens § 39.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson