837/10

Den 15. februar 2010 blev i sag nr. 76.236:

xxx xxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Købstædernes Forsikring GS, klager ved sin repræsentant over, at selskabet har foretaget en reduktion af erstatningen for stjålne PH lamper på 15%.

Selskabet henviser til, at klageren selv foretog køb af nye lamper, hvorfor selskabets rabatmulighed er blevet fratrukket den udbetalte erstatning.

Det fremgår af sagen, at klageren var udsat for et indbrudstyveri den 22/5 2008. Han fik bl.a. stjålet to PH lamper. Klageren foretog den 9/6 2008 genkøb, uden at han forinden havde indgået en aftale herom med selskabet. Selskabet foretog herefter en reduktion i erstatningen på 15%, da selskabet ville kunne opnå denne rabat ved genlevering.

Klagerens repræsentant anførte i skrivelse af 29/7 2008 til selskabet:

> "I forbindelse med tyveriet den 22. maj 2008 er der indsendt skadesanmeldelse til skadesafdelingen. Denne anmeldelse oplyser I.B., at hun i A. har modtaget den 10. juni 2008.
>
> Dagen før har skadelidte anskaffet nye lamper tilsvarende de stjålne. Det skal i den forbindelse bemærkes, at skadelidte ikke kunne købe tilsvarende lamper hos den lokale elektriker, men at skadelidte måtte helt til A., hvor et møbelhus havde tilsvarende.
>
> Tilsvarende lamper har kostet skadelidte kr. 18.290 i henhold til de den 25. juni 2008 indsendte bilag, og skadelidte har efterfølgende selv monteret kuglelampen i ejendommens hal. Denne montage er der ikke krævet erstatning for.

Den 18. juni 2008 kontakter jeg, efter henvendelse fra skadelidte, skadesafdelingen og rykker for erstatningen. Umiddelbart herefter fremsendes tidligere nævnte bilag til I.B. Endvidere fremsender jeg den 27. juni 2008 bilag fra alarmfirma. Herefter skulle alle bilag foreligge i sagen, således skaden kan afsluttes.

Først den 16. juli 2008 foretages selve skadesbehandlingen. Sagsbehandler I.B. ringer her til skadelidte og meddeler bl.a. at hun finder de fremsendte kvitteringer underlig amatøragtige. Endvidere gør hun skadelidte opmærksom på, at der på lamperne vil blive foretaget 15 % reduktion, idet dette vil være den rabat Købstæderne vil kunne opnå ved genanskaffelse af disse.

Kunden og I.B. er bestemt ikke på talefod, og hun kontakter umiddelbart herefter mig og oplyser, at kunden er MEGET sur.

Jeg kontakter kunden og får hans version af sagen, hvoraf jeg opfatter at diplomatikken har spillet fallit.

Jeg er bekendt med at selskaberne selvfølgelig vil kunne opnå særlige priser ved genanskaffelse af specielle genstande som guld, sølv og lignende, men jeg finder at afgørelsen i denne sag er tegn på svigtende købmandskab.

Der er gået for lang tid fra anmeldelsen er modtaget til at kunden kontaktes - uanset om kunden har genanskaffet lamperne eller ej - og den måde hvorpå sagsbehandleren, iflg. skadelidte, ved telefonsamtalen har handlet overholder ikke branchens etiske regler."

Selskabet anførte i skrivelse af 18/12 2008 til klageren:

"Jeg beklager meget at du ikke har fået svar på din henvendelse i denne sag. Jeg var (fejlagtigt) af den opfattelse at sagen var besvaret og afsluttet. Det er den jo så ikke alligevel.

Med hensyn til skadens opgørelse, så ligger det fast at der i forsikringsvilkårene er taget højde for, at vi har ret til at erstatte i form af genlevering og hvis dette ikke ønskes, så skal vi kun betale erstatning svarende til, hvad det ville have kostet KF at genlevere

I dette tilfælde har kunden valgt at genkøbe de to lamper, uden nogen forudgående aftale eller accept fra KF.

At genkøbet finder sted den 9. juni og dermed dagen før vi modtager den skriftlige anmeldelse i KF gør det selvsagt ikke bedre, men er egentlig ikke afgørende. Det betyder blot, at diskussionen om den lange sagsbehandlingstid bliver lidt irrelevant, da det ikke ændrer på det grundlæggende problem.

At vi foretager et fradrag på 15% svarende til den rabat vi kan opnå ved genlevering af PH-lamper er fuldstændig i overensstemmelse med vores normale praksis. Og det forhold at kunden vælger at foretage genkøb uden nogen aftale med KF, skal ikke føre til at skaden bliver dyrere end den burde være.

Jeg er af den opfattelse, at skaden er opgjort på basis af den tabsopgørelse som kunden selv er kommet med, og i henhold til de forsikringsvilkår der er gældende for policen. Så det er der ikke grundlag for at ændre på."

Klageren har ved skrivelse af 22/5 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde en erstatning svarende til klagerens genkøbspris.

Selskabet har ved skrivelse af 9/6 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "**Sagen forløb:**
> Vi modtager anmeldelse angående indbruddet den 10. juni 2008. Forsikringstager genkøbt de to lamper den 9. juni 2008. Vi afregner erstatningen overfor forsikringstager, for de to lamper den 16. juli 2008, fratrukket den rabat, som selskabet kan opnå ved genlevering, som i dette tilfælde er 15 %.
>
> Det fremgår af forsikringsvilkårene (bilag …), at selskabet har ret til, at erstatte i form af genlevering også selv om dette ikke ønskes.
>
> Fradraget på de 15 % svarer til den rabat, selskabet kan opnå, ved genlevering af de to PH lamper. Det er selskabets normale praksis, at foretage fradrag, af den genleveringsrabat, selskabet kan opnå, ved en genleveringsaftale, at forsikringstager foretager genkøb uden forudgående aftale med selskabet, skal ikke fører til, at skaden bliver dyrere end den burde være.
>
> **Konklusion:**
> En fornyet gennemgang af sagen, har ikke ført til noget andet resultat. Vi fastholder derfor vores afgørelse af erstatningen."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 24/6 2009 til nævnet:

> "Skadesanmeldelsen er sendt til selskabet umiddelbart efter udfyldelsen den 25.5.09. Anmeldelsen sendes til hovedkontoret i K., hvorfra den, i henhold til firmaets politik Sendes til behandling på selskabets kontor i A. (privatskade] og det er på dette kontor anmeldelsen først modtages den 10.
> Anmeldelsen er sandsynligvis aldrig blevet indstemplet ved modtagelsen i K.
>
> Endvidere bedes De bemærke, at afhentning i A. samt montage hos forsikringstager og køb af pærer er foretaget uden beregning af forsikringstager selv."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 7/7 2009 til nævnet:

> "Vi har modtaget skadeanmeldelsen (bilag …) den 10/6-2008, med følgeseddel fra forsikringsmægleren dateret den 6/6-2008 og denne er videre sendt til behandling, på vores A.-kontor samme dag og den modtages på kontoret i A. den 11/6-09.
>
> At genkøbet finder sted den 9. juni og dermed dagen før vi modtager den skriftlige anmeldelse i Købstædernes forsikring er ikke det afgørende.
>
> Forholdet omkring det, at forsikringstager vælger, at foretage genkøb, uden nogen aftale med selskabet, bør ikke resultere i, at skaden bliver dyrere end den burde være. Fradraget på de 15 %, svarer til den rabat, selskabet kan opnå ved en genleveringsaftale. Det er sel-

skabets normale praksis, at foretage fradrag, for den genleverings rabat, som selskabet kan opnå."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**20. Erstatningsregler for indboforsikringen**
Udgangspunktet er, at den sikrede så vidt muligt skal stilles i samme økonomiske situation med hensyn til det skaderamte som umiddelbart før skaden.
…
Købstædernes Forsikring kan vælge at erstatte tabet efter en af følgende regler:
…
20.3 Totalskade
20.3.1 Hvis ting er beskadiget så meget, at reparation efter Købstædernes Forsikrings skøn ikke kan betale sig, eller hvis ting er stjålet, erstattes skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting - nye som brugte.

Ønsker den sikrede ikke at få ting genleveret, afsluttes skadesagen med en kontant udbetaling. I så fald er Købstædernes Forsikring ikke forpligtet til at udbetale et større beløb, end tilsvarende ting kunne være indkøbt for hos den eller de leverandør(er), Købstædernes Forsikring har anvist."

Nævnet udtaler:

Såfremt en forsikringstager ikke ønsker genlevering, men - som klageren i denne sag har gjort - selv foretager genkøb, kan selskabet opfylde sin ydelsespligt ved at udbetale et beløb svarende til selskabets genleveringsomkostninger. Selskabet vil således være berettiget til at reducere erstatningen med eventuelle genleveringsrabatter. Sidstnævnte forudsætter dog, at selskabet faktisk kan genlevere de omhandlede genstande. Efter nævnets opfattelse har selskabet i rimeligt omfang godtgjort, at det ville være i stand til at genlevere de omhandlende PH lamper gennem sin leverandør, og adgangen til at fratrække opnåelig rabat er anført i forsikringsbetingelserne.

Allerede før kravet forfaldt, havde klageren foretaget indkøb af lamperne. Nævnet finder det derfor uden betydning, at selskabet har været nogen tid om at oplyse klageren om, at det ville genlevere.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen