834/09

Den 16. december 2009 blev i sag nr. 76.426:

xxxxxx xxxxx
xxxxxx xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx

xxxx xxxxxxxxx x

mod

Mondux forsikring
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har X-TRA forsikring i Mondux forsikring, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med to totalskadede kameraer.

Selskabet henviser til, at sagerne er behandlet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Klageren anførte i skrivelse af 20/1 2009 til den butik, hvori hun have købt de omhandlende kameraer:

> "Den 16.12.07. købte jeg et Sony DSC W90 Sølv kamera til min datter til julegave. Pris: 2.099,- Hos FONA …
>
> Jeg blev stærkt anbefalet at købe FONA X-TRA Serviceforsikring oveni til 999,-
>
> Jeg kom derfor af med 3.098,- kr. for en kamera af værdi 2.099,- men skulle være godt sikret ifølge [medarbejder].
>
> Ifølge FONA Serviceforsikringsfolderen side 5. Kan jeg se at prisen på forsikringen er 999.- kr. for kamera i prisklasse 2001-3000.- kr. Men 799.- kr. for kamera under 2000.- kr. De sidste 98.- kr. i prisen koster mig 200 kr. ekstra i forsikring.
>
> Fonas medarbejder modtager formidlingsprovision for FONA Serviceforsikring og når man oplever sådan en pressen på at købe forsikringen kunne det være spændende at vide hvor meget de får når de nærmest lyver op i ansigtet på deres kunder og kun trækker frem de betingelser som lyder godt men fortæller slet ikke noget om de STORE ulemper den forsikring har. Fx. at den gælder kun til den dag du skal bruge den og derefter ophører den.

Kameraet begynder at fejle og jeg tager den til reparation hos FONA …

Nogle uger senere får jeg besked om at den er blevet vurderet totalskadet og vi skal have en ny i stedet for da vi er så 'heldige' at have i sin tid købt X-TRA Serviceforsikring. Vi bliver ikke informeret i den anledning at det koster dog at vores forsikring ophører.

Den 08.08.08. tager jeg ud til FONA … Sammen med min datter til at få det nye kamera.

Da det ikke var den samme FONA butik og vi fik kameraet indleveret til reparation måtte vi vente i en time imens de to butikker formidlede information.

Vi får et nyt kamera i stedet, helt samme slags men jeg kan se på kvitteringen at nu koster den. 1950.- og er faldet 149.- kr. i pris.

FONA fortæller der at nu har jeg ikke længere X-TRA Serviceforsikring på den da jeg ikke længere har det kamera jeg købte i starten.

Fejlen var at linsen sad fast ind i kameraet og det var en teknisk mekanisk fejl og havde intet med udefra kommende hændelser. Her vil jeg mene at det var tvivlsomt at min forsikring skulle bruges da her burde jeg være dækket at købeloven.

Men jeg skulle købe en helt ny X-TRA Serviceforsikring. Den skulle koste 999.- kr. Men da jeg ikke ville købe den da jeg havde simpelthen ikke råd til det blev jeg tilbudt en X-TRA Serviceforsikring med rabat som jeg fik denne gang til 799.- kr.

Her måtte jeg føle mig heldig og særlig behandlet men har nu fået det læst i Fonas Service-forsikrings folder at det var kun fordi at kameraets værdi var faldet ned under 2000.- kr. og derfor den nedsatte pris på forsikringen.
Jeg får også at tro at det beløb som Kameraet er faldet i pris for er en rabat til mig.

Jeg har derfor måttet betale 3099 + 799 = 3897 for et kamera af værdi nu 1.950.-

Desværre begynder den også at vise fejl og vi tager kamera nr. 2 nu til reparation hos FO-NA …

Denne gang ønsker jeg specielt efter at den bliver repareret i stedet for at vi får et nyt så jeg ikke har smidt = 1798 kr. i forsikring ud af vinduet inden for et år.

Jeg bliver informeret om at det får jeg ikke at vælge noget om og de siger at dem på værk-stedet vil gøre hvad er billigst for dem. Selvom det står i Generelle betingelser i FONA Ser-viceforsikringsfolderen (side 8) 'Normale reparationsomkostninger ved enhver beskadigelse som følge af pludselige og uforudsete udefra kommende hændelser, som gør apparatet uanvendeligt efter det oprindelige formål.'

Med en dyr forsikring som falder når man får leveret ny vare på grund af vurderingen to-talskadet kan man nemt se at de må være billigere for dem ikke at reparere det.

Det endte så også med at være deres vurdering igen selvom det kun var skærmen som måtte udskiftes og jeg blev informeret d. 07.11.08 om at kameraet var totalskadet og vi skul-le have et nyt.

Nu blev jeg og min datter enige om at finde en anden type kamera da vi ikke var trygge ved at få det samme slags igen på grund af vores dårlige erfaring med den slags type.

Vi vælger en Sony Digital Still Kamera DSC-T77 Sort, Pris 1.999,-.

Men nu får vi at vide at vi skal af med 500.- kr. fordi den kan mere en den anden. FONA siger at det slet ikke har noget med prisen på det oprindelige kamera at gøre. Det er en vurdering ud fra hvad kameraet kan.

Hvad er det jeg betaler 999 + 799 + 500 (samlet pris 2298) for da det alt er uden for kameraet jeg oprindeligt har købt og jeg ender med et kamera til ca. den samme pris helt uden forsikring.

Når FONA selv for lov til at vælge om de reparerer varen eller melder den totalskadet er der ikke taget hensyn til hvad det er bedst for kunden som tror det er fuldsikret og har købt noget som skulle servicere dets behov.

Det kan ikke være rigtigt at når man køber en forsikring med 2-5 års dækning at forsikringen ophører når varen er meldt totalskadet. Jeg får fornemmelsen af at FONA i lang de fleste tilfælde vælger at melde varen totalskadet i stedet for at forsøge at få den repareret da det er tab for kunden men penge at spare for dem.

Er det rigtigt at jeg skal betale for en ny X-TRA Serviceforsikring selvom det fejler kun det som købeloven vil dække.

Det er nu mit ønske at få pengene retur både for kameraet og de to x-tra forsikringer jeg har betalt for og jeg ser frem til at få beløbet overført til min konto."

Som følge heraf anførte butikken i skrivelse af 4/3 2009 til klageren:

"Efter i nogen tid at have tænkt over hvad det egentlig er De reklamerer over, skal jeg besvare henvendelsen ud fra hvad jeg forstår.

Indledningsvis skal jeg bekræfte at FONA oppebærer provision af de forsikringer de tegner, på vegne af Assurant Solution Nordic.

Hvad angår netop de varer De har købt med tilhørende forsikring, skal jeg rekapitulere, som følger:

16/12/2007 køber De SONY kamera DSC-W90 serienummer: 7676441 Ved købet yder FONA Dem 24 måneders reklamationsret, dækkende tekniske skader. Udefra påførte skader er ikke dækket af reklamationsretten.

07/07/2008 indleveres kameraet til undersøgelse. Ved indleveringen er der noteret på kvitteringen for indlevering, at der er synlige skader; 3 buler i front af kamera og ridset. Kopi af denne kvittering for indlevering er udleveret til personen der har indleveret kameraet. Undersøgelsen viser at skaden ikke er en teknisk fejl der er omfattet af Købeloven, men en synlig skade der er udefra påført. Derfor skal erstatning finde sted via forsikringsselskabet. I henhold til policens forsikringsbetingelser skal De have erstattet med tilsvarende nyt kamera. Ligeledes i henhold til forsikringspolicen ophører forsikringen og kan ikke overføres til nyt apparat, når erstatning har fundet sted efter totalskade.

08/08/2008 erstattes ovennævnte kamera med tilsvarende kamera:

SONY kamera DSC-W90, serienummer: 7679839

13/10/2008 indleveres det nye kamera til undersøgelse. Ved indleveringen er det noteret på kvittering for indlevering, at der er synlige skader; Skrammet. Kopi af kvittering for indlevering er udleveret til personen der har indleveret kameraet. Undersøgelsen viser at skærmen skal udskiftes, og at skaden ikke er oprindelig, men udefra påført. Derfor skal erstatning finde sted via forsikringsselskabet i henhold til forsikringsbestemmelserne. I henhold til samme skal De have erstattet med tilsvarende nyt kamera. Ligeledes i henhold til forsikringsbestemmelserne bortfalder forsikringen ved erstatning af totalskade.

Fra de oplysninger jeg kan hente i vor database krediteres både faktura og forsikring igen, idet De tilsyneladende tilbydes speciel pris på det nye kamera kr. 1.950,00 og ny ekstra forsikring til kr. 799,00.

De noterer i Deres brev at De efter denne totalskade vil vælge nyt kamera SONY DSCT77, men jeg kan desværre ikke se at denne erstatning har fundet sted. Ligesom jeg ikke kan se at det indgår i vores sortiment.

Hvad har De fået for disse forsikringspræmier, spørger De?

De har såmænd fået erstattet de kameraer der er blevet beskadiget, og hvor skaderne ikke kunne afhjælpes under købeloven.

Kan FONA selv beslutte om et apparat skal repareres eller erstattes, spørger De?

Nej det kan FONA ikke E.C., som i øvrigt er SONY autoriserede reparatører, kan kun meddele forsikringsselskabet hvilken omkostning der er forbundet med en evt. afhjælpning, hvorefter forsikringsselskabet beslutter om der skal repareres eller erstattes.

I henhold til Deres forsikringsbestemmelser er der klare retningslinjer herfor:

Erstatningsgrundlag:
- Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige af et nyt tilsvarende apparat
- Udstyr, der er blevet totalskadet, erstattes således med et nyt teknisk tilsvarende udstyr. Værdien af det nye udstyr kan ikke overstige den oprindelige, som er anført på policens forside.

På police nr. … er prisen anført til kr. 1.950,00 og hvis forbrugerprisen for et T77er kr. 1.999,00 vil differencen være kr. 49,00 og ikke 500,00 som De skriver.

Lad det være helt klart for enhver. Ingen er tvunget til at tegne en produktforsikring. Det er tilbud til vores kunder således at de kan sikre sig mod netop sådanne skader som De har været udsat for.

Som forsikringstager er De ligeledes sikret således at Forsikringsaftaleloven tilsiger Dem 14 dages fortrydelsesret, således at det er muligt i ro og mag at gennemlæse de udleverede forsikringsbetingelser.

Dette fremgår ligeledes på bagsiden af forsikringsbetingelserne."

Klageren har ved skrivelse af 15/7 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal tilbagebetale prisen for de oprindelige kameraer samt præmierne for de to købte X-TRA forsikring. Klageren ønsker tillige det totalskadede kamera erstattet med et nyt kamera til en tilsvarende købspris.

Selskabet har ved skrivelse af 29/7 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Vi kan oplyse, at vi kan tilslutte os brevet der er sendt fra Fgroup til forsikringstager, samt at vi har godkendt at genlevere med teknisk tilsvarende produkter. Vi kan ikke se, at de produkter der er foreslået som genleveringer, at de ikke skulle være teknisk tilsvarende de defekte produkter.
>
> Vi fastholder vores afgørelse omkring genlevering."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Erstatningsgrundlag:**
> - Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.
> - Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat.
> - Udstyr, der er blevet totalskadet, erstattes således med nyt teknisk tilsvarende ustyr. Værdien af det nye udstyr kan ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside.
> - I visse tilfælde kan der være tale om, at et erstattet udstyr nu har en prissætning, som er lavere end det oprindelige udstyr.
> - Forsikringen ophører efter erstatning som følge af totalskade.
> - Der udbetales ikke kontant erstatning."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at den tegnede forsikring ophører efter erstatning som følge af en totalskade. Nævnet kan således ikke pålægge selskabet at tilbagebetale præmien for forsikringerne, når klageren har valgt at tegne forsikringerne.

Klageren har ikke bestridt, at et nyt kamera, der er teknisk tilsvarende det totalskadede, i dag kan købes for 1.999 kr. Nævnet lægger derfor dette til grund og finder herefter ikke anledning til at kritisere størrelsen af den tilbudte erstatning. Nævnet bemærker herved, at en højere erstatning ville føre til en uberettiget vinding, jf. herved forsikringsaftaleloven § 39.

Det af klageren fremførte kan ikke føre til andet resultat, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson