881/11

Den 12. december 2011 blev i sag nr. 79.818:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har totalforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt skade på et tv.

Selskabet har overfor nævnet fastholdt, at erstatningsopgørelsen er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

I brev vedlagt klageskema af 13/1 2011 har klageren bl.a. anført:

"I starten af september indleveredes TV (bilag …) til reparation hos ...

… oplyser at del skiftes men at det ikke hjalp. … vil skaffe reservedel hjem for at afhjælpe hjælp. Efter ca. 5 uger oplyser … at nu vil vi være berettiget til at få et tilsvarende produkt.

At få et tilsvarende produkt afviser vi og siger lad os vente et par uger til. Det gør vi så men der er stadig ikke noget nyt om reservedel som skal hjemtages fra et land i asien.

Vi oplyser at vi er parate til et tilsvarende TV og vi bliver bedt om at møde op i forretningen for at tale videre.

Vi møder op i forretningen og bliver præsenteret for et produkt som absolut ikke er tilsvarende og vi foreslår i stedet et Loewe TV som ville være absolut mere tilsvarende end det produkt … foreslår.

… kan ikke godtage dette produkt da … ikke fører mærket Loewe til trods for at det er tilsvarende. … foreslår i stedet

- TV Panasonic hvor det oprindelige var et Hitachi

- Et lavprisprodukt mærke som Panasonic (der er flere 50" og det var i den billige ende af 50"-erne … foreslog) som du ustandseligt finder på tilbud i alle elektronik aviser hvor Hitachi ligger i en anden prisklasse.

Vi foreslår så det dyreste 50" panasonic som på daværende tidspunkt var på tilbud til tkr. 18 og en harddisk optager.

Dette ville … absolut ikke gå med til og slet ikke lægge navn til at skulle oplyse overfor Topdanmark, da det ville gå ud over …'s renomme at skulle bede om det for os.

Nogle dage senere møder vi igen op i … og denne gang taler vi med chefen (…) og forklarer ham vores problem. Han oplyste at han ville prøve at hjælpe.

Det nytter intet. … oplyser at de har fået svar tilbage og kan stadig kun tilbyde det oplyste (altså et det næsten billigste plasma 50" tv som kan opdrives)

Vi beder så om at få etableret kontakten til Topdanmark og får oplyst telefon nummer dertil.

Topdanmark er meget overrasket over at vi selv henvender os til Topdanmark og at det ikke er … som kører denne sag. Til dette oplyser vi at vi ikke kunne komme overens med … og derfor var nødsaget til at gå denne vej.

Vi har så en del korrespondance med Topdanmark (bilag …) uden at kunne komme overens om noget så vi ville blive tilfredse. Tilfredse er det rigtige ord, for tilsvarende produkt på det tilbudte af Topdanmark var det absolut ikke.

Jo længere tid der går jo mere når vi at tænke over alt det som vi skal tåle uden at få noget igen og det er da også derfor at vi kræver mere og mere jo længere hen i forløbet vi når.

Topdanmark når frem til at tilbyde et plasma 50" tv i midten af prisintervallet for Panasonic end … oprindeligt foreslog og et HDMI kabel og en harddiskoptager.

Dette kan vi ikke acceptere da Topdanmarks forslag vil medføre ekstra udgifter og store gener som vi ikke kompenseres for.

Vores anbringender er følgende til at vi ikke vil acceptere Topdanmarks forslag som værende et tilsvarende produkt:

- foreslået TV Panasonic hvor det oprindelige var et Hitachi

- Et lavprisprodukt mærke som Panasonic (der er flere 50" og det var i den billige ende af 50"-erne … foreslog) som du ustandseligt finder på tilbud i alle elektronik aviser hvor Hitachi ligger i en helt anden prisklasse. Det er højest upassende at skulle acceptere først at have et kvalitetsprodukt hængende som man kan være stolt af at have hængende, for derefter at skulle tilbydes at skulle have et lavprisprodukt mærke hængende. Det er som at man før havde en BMV og så får tilbudt en Peugeot. Så det vil vi ikke acceptere uden at der kompenseres herfor.

- Den i Hitachi TV-et indbyggede harddisk-optager vil Topdanmark levere ved siden af, da harddisk optager ikke er indbygget i Panasonic TV. Den indbyggede harddisk optager kunne min 4 årige datter betjene dengang da vi anskaffede Hitachi TV-et. Nu skal man huske at

tænde for harddisk optageren og sikkert også huske andre ting for at optage. Derudover skal kabel skjuleren udskiftes da der nu skal føres endnu et kabel igennem, for der kan simpelthen ikke presses flere kabler ind i den nuværende kabel skjuler. Så dette kan vi ikke acceptere uden at der kompenseres herfor.

- Topdanmark vil også gerne levere et HDMI kabel som jeg selv måtte foreslå. Det kunne jeg forestille mig at der skulle bruges for at få harddisk optageren til at vise noget på TV-et, dog uden at jeg overhovedet har den mindste forstand på det. Højest utilfredsstillende at med sådanne eksperter siddende hos Topdanmark at det ikke er dem som foreslår det.

- Vi skal nu have en ekstra ting stående tilsluttet (harddisk-optageren) ud over det vi i forvejen har nemlig DVD-afspiller, VHS-video, playstation, WII, Jackstik og pc stik. Så når man sidder og kigger over på den tomme væg men fulde TV møbel så kan jeg ikke se hvordan jeg skal få plads til den harddisk optager der. Det vil sige endnu en gene som vi ikke kan acceptere uden at der kompenseres herfor.

- Derudover havde Hitachi TV-et indbygget 2 tunere som bruges til at se 2 tv programmer på ved på den ene halvdel af skærmen at vise et program og på den anden halvdel af skærmen vise et andet program. Denne funktion brugte vi endog meget sammen med vores børn, nu kan de så gå ind i andet værelse og selv se fjernsyn der !!!! Topdanmark oplyser at man vil kunne se delt skærm ved hjælp af harddisk optageren, men Topdanmark vil ikke dække eventuelle udgifter til at få dette til at virke. Dette gør at vi så heller ikke er sikre på at det nu er korrekt at delt skærm funktionen vil virke gennem harddisk optageren. Når nu delt skærm skal køre gennem harddisk-optageren så lur os om ikke harddisk optageren også skal være tændt, hvilket man skal huske. Altså en hel masse usikkerheder som vi vil have af vejen for at kunne acceptere noget som helst.

- Ydermere vil vi ikke acceptere et produkt leveret som samlesæt i utallige papkasser som vi selv skal have problemet med at komme til at fungere som vort tidligere TV. Her kan vi analogt gøre gældende at Topdanmark ikke vil levere noget som ikke var i samme papkasse som det oprindelige Hitachi TV. Ligeså kan vi så heller ikke acceptere at der leveres andet end én papkasse og derfor ikke én TV papkasse, én Harddisk optager papkasse og én papkasse med HDMI kabel uden at der kompenseres herfor.

Det som vi kan gå med til er 1 af 3 muligheder. I prioriteret rækkefølge.

1. Tilbagebetaling af forsikringssummen tkr. 27.

2. Levering af tilsvarende produkt (altså 50" plasma TV produkt i tilsvarende eller bedre prisklasse som Hitachi med indbygget harddisk optager og med indbygget 2 tunere)

3. Vi kan gå med til følgende løsning i stedet for pkt 1 og pkt 2 som følge af anbringender ovenfor:

Levering af 50"plasma Panasonic TXP5OVT20E, specifikation med eller uden E vil være acceptabelt.

Panasonic harddiskoptager DMR EH63.

HDMI kabel.

Væg beslag til ophængning af TV (gamle kan ikke bruges da der er skiftet mærke).

Nye kabel skjulere (dette som følge af at harddisk optager ikke er indbygget og derfor kræver større kabel skjulere).

Gratis levering (dette kan gå lige op med at der spares på at levere det gamle TV tilbage hvis det ellers kunne repareres).

Da Topdanmark ikke uden forbehold står inde for at delt skærm funktionen virker ved kun at ovenstående leveres er det som om oplysninger tilbageholdes om funktionen delt skærm og vi må derfor forlange at Topdanmark bærer alle udgifter og alle følge udgifter for at få dette til at fungere. Dette kan fx være trækning af ekstra antenneledning, udgifter til elektriker, maler og tømmer (vores antenneledning kører for nuværende igennem loftet og dette skal en eventuel ekstra antenneledning også) og materialer. Selvom disse udgifter skulle udgøre over tkr. 27 må vi forlange at Topdanmark også dækker udgifter som er over tkr. 27, da vi ikke kan og vil acceptere at have et ufuldstændigt hjem som er ødelagt blot fordi der ikke kan leveres noget tilsvarende og man derfor skal splitte eksisterende installationer ad for at nå frem til noget som skulle ligne det som vi oprindeligt havde."

Hertil har selskabet i brev af 7/3 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Den 9. december 2007 købte klager et tv af mrk. Hitachi, P5OXR01 og samtidig hermed en …-forsikring. Denne forsikring er etableret i Topdanmark og gælder 5 år fra købsdatoen.

I forbindelse med købet har klager fået udleveret et forsikringsbevis (police) samt gældende forsikringsvilkår. Af forsikringsbeviset fremgår det, at forsikringssummen udgør 27.000 kr.

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, afregnes i henhold til reglerne for totalskade. Ved Elite dækning, som klager har valgt, foretages der hverken fradrag for eventuel selvrisiko eller afskrivning. Forsikringstageren har ikke krav på at få udbetalt forsikringssummen men er berettiget til inden for forsikringssummen at få udleveret et nyt tilsvarende apparat hos … - forhandleren. Med tilsvarende apparat menes her et apparat af samme størrelse og med de samme tekniske specifikationer som det beskadigede.

Sådan har vi behandlet sagen
I starten af september 2010 indleverer klager sit tv til reparation hos ...

Da det viser sig umuligt at skaffe reservedele til det defekte tv, erklærer … tv'et for totalskadet.

Det har heller ikke været muligt at fremskaffe et tilsvarende tv af mrk. Hitachi og heller ikke muligt at fremskaffe et tilsvarende tv med indbygget harddiskoptager. I første omgang har vi derfor tilbudt at levere klager et Panasonic TXP50G20E samt Panasonic DMRE63. Klager gør os imidlertid opmærksom på, at det beskadigede Hitachi tv havde en Picture and Picture funktion, hvor man kan se to forskellige tv programmer på hver sin halvdel af skærmen på samme tid; denne funktion har det foreslåede tv ikke.

Det er selvfølgelig en fejl, at vi havde overset, at det tilbudte tv manglede denne funktion.

Klager foreslår i stedet Panasonic TXP5OVT2OE samt Harddiskoptager. Dette tv indeholder imidlertid en 3D funktion, som det gamle tv ikke havde. Topdanmark tilbyder herefter klager et Panasonic TXP50V20, som svarer til det tv, som klager selv foreslog på nær 3d - funktionen. De tekniske specifikationer af dette tv lever også til fulde op til klagers gamle tv.

Klager gør udover krav på tv også krav på erstatning for beslag samt dækning af udgifter til levering. Forsikringen dækker imidlertid ikke disse ting/ydelser, men alene selve apparatet, jf. vilkårenes pkt. 6.

Klager gør i øvrigt gældende, at et Loewe tv skulle være mere tilsvarende det gamle tv af mrk. Hitachi end de tv af mrk. Panasonic, som … og Topdanmark har foreslået. Det er vi imidlertid ikke enig med klager i. Loewe (og B & 0), er i en langt dyrere prisklasse og ikke sammenlignelig med det gamle tv.

Klager rejser endvidere tvivl om, hvorvidt det nu er korrekt at delt-skærm funktionen vil virke gennem harddisk optageren. Ifølge … virker denne funktion, og vi har ingen grund til at betvivle dette.

Vi fastholder afgørelsen
Klager er med det tilbudte tv af mrk. Panasonic TXT50V20 samt Panasonic harddiskoptager blevet tilbudt et apparat som til fulde svarer til det beskadigede Hitachi tv. Vi er slet ikke enige med klager i, at Panasonic i modsætning til Hitachi skulle være et lavprisprodukt. Panasonic Plasma tv har vundet en lang række priser og er i dag noget af det bedste på markedet. På flere områder - fx billedfrekvens og kontrastforhold er det tilbudte tv endda meget bedre end det gamle.

Forsikringen omfatter kun selve apparatet og vi kan derfor hverken tilbyde at betale for ophæng eller for levering.

Vi beklager selvfølgelig det besvær, som det medfører for klager at skulle modtage et nyt apparat. Disse ulemper kan imidlertid kun undgås i de tilfælde, hvor det er muligt at genlevere et helt identisk apparat, og det har ikke været muligt i den aktuelle sag."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 17/3 2011 til nævnet bl.a. påpeget:

"De ekstra ting som jeg forlanger i Topdanmarks øjne er min kompensation for at Topdanmark ikke er i stand til at leve op til sine forpligtelser om at levere noget tilsvarende med samme tekniske specifikationer. Topdanmark svarer som jeg ser det og ligesom tidligere ikke på hvorfor jeg ikke skulle have noget i kompensation for at måtte tåle at skulle leve med noget som er væsentligt ringere end det jeg havde.

Prøv denne sammenligning.. man har en ladvogn som bliver totalskadet. Man bliver så af sin forsikring tilbudt en personbil og en trailer så kan 'den' jo det samme og derfor er den tilsvarende. Funktionen man før havde med ladvognen er fuldstændig forsvundet og slet ikke tilsvarende Det samme gør sig gældende i mit tilfælde. Alt det smarte jeg tidligere har haft indbygget i mit gamle tv (som en enhed) tilbydes leveret som ekstra udstyr og saml selv og det forventer man at jeg selv skal kunne samle og sørge for at det fungerer og samtidig i den forbindelse er Topdanmark ligeglad med om der er plads til det og er ligeglad med at der eventuelt skal ændres i eksisterende installationer.

> Med hensyn til Loewe tv-et var det mit svar til at … påstod at der ikke fandtes noget tilsvarende (her tænker jeg på indbygget harddisk & 2 tunere). Jeg var da klar over det var dyrere, men det kunne man måske have forhandlet om. … gav dog ikke mulighed for forhandling da … straks afslog det med den begrundelse at det mærke førte man ikke i ... Der har aldrig været nævnt noget med B & O som Topdanmark har skrevet i parentes.
>
> Dette forklarer så hvorfor jeg har valgt mærket panasonic. Der er nemlig ikke andre mærker at vælge imellem hos … i pris kategorien mellem B&O og Panasonic. Om Panasonic har vundet den ene eller anden pris er jeg ligeglad med.
>
> Jeg vil have noget tilsvarende eller også må der kompenseres for at der ikke kan leveres noget tilsvarende ud fra hvad jeg sætter eller også må forsikringssummen udbetales?"

Dertil har selskabet i brev af 29/3 2011 til nævnet bl.a. oplyst:

> "Klager mener sig berettiget til kompensation, fordi Topdanmark - efter hans opfattelse - ikke har været i stand til at levere noget tilsvarende med samme tekniske specifikationer. Det er imidlertid ikke korrekt.
>
> Topdanmark har tilbudt klager et tv af mrk. Panasonic TXP50V20 samt en Panasonic harddiskoptager, og klager er hermed blevet tilbudt et apparat, som til fulde svarer til det beskadigede tv.
>
> Det har ikke været muligt at genlevere et identisk apparat. Med ovennævnte tilbud er det imidlertid Topdanmarks opfattelse, at vi til fulde har opfyldt vores forpligtelser overfor klager.
>
> Vi mener derfor ikke, at klager har krav på kompensation."

Selskabet har overfor sekretariatet bekræftet, at selskabet har tilbudt klageren et 50 tommer Panasonic TXP50V20 plasma-tv, en Panasonic DMR-EH63 harddiskoptager samt et HDMI-kabel som erstatning for klagerens totalskadede 50 tommer Hitachi P50RX01 plasma-tv.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

> "**1. Hvad er sikret og hvem er forsikringstageren**
>
> Sikret er det fabriksnye apparat, som er anført i forsikringsbeviset, og forsikringstageren er den på beviset anførte ejer af apparatet:
> …
> **4. el-apparatforsikring** -
>
> Udover købelovens bestemmelser vil el-apparatforsikringen supplere Reklamationsretten, således at pludselige og uforudsete skader i eller på apparatet, der kræver reparation, tillige er dækket.
>
> Efter reklamationsperiodens udløb, og så længe forsikringen opretholdes, dækkes en pludselig og uforudset hændelse, som bevirker, at apparatet ikke fungerer efter sit formål.

Derudover dækkes rensning samt transportomkostninger i Danmark i forbindelse med skade. Sidstnævnte dog kun for TV-apparater med forsikringssum på over 2.000 kr. og for stereoanlæg med total forsikringssum på over 8.000 kr. samt parabolanlæg.

…

6. Hvordan erstattes

Apparatet skal indleveres til og repareres hos en af Elapparatforsikrings godkendte værksteder. Ønskes apparatet ikke repareret, har Topdanmark Forsikring A/S ingen erstatningspligt. Erstatningsbeløbet kan max. udgøre apparatets nedskrevne værdi, jvf. 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 en af vore … Danmark A/S-forhandlere.

Basisdækning

For apparater, der er under 2 år gamle, er forsikringstageren - inden for forsikringssummen efter fradrag af selvrisiko - berettiget til at få udleveret et tilsvarende nyt apparat hos en af vore … Danmark A/S-forhandlere.

For apparater, der er over 2 år gamle, udleveres et købsbevis på den nedskrevne forsikringssum minus selvrisiko, eller der udleveres et nyt, tilsvarende apparat, såfremt prisen for dette er lavere end den nedskrevne forsikringssum.

Apparatets alder	**Nedskreven værdi af den oprindelige forsikringssum**
mellem 2-3 år	max. 80%
mellem 3-4 år	max. 60%."

Nævnet udtaler:

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at kunne lægge til grund, at genlevering af et tv af tilsvarende mærke og model som det totalskadede ikke er mulig. Herefter finder nævnet, at klageren efter forsikringsbetingelserne om Elite-dækning har krav på at få erstattet det totalskadede tv med et tv af mindst samme kvalitet og tekniske specifikationer.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det herefter godtgjort, at selskabet ved det tilbudte udstyr bestående af et 50 tommer Panasonic TXP50V20 plasma-tv, en Panasonic DMR-EH63 harddiskoptager og et HDMI-kabel har opfyldt sin erstatningspligt over for klageren.

Det fremgår af klagerens police, at den tegnede forsikring alene omfatter klagerens Hitachi P50RX01 plasma-tv. Henset hertil finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække udgifter til et nyt tv-ophæng og en ny kabelskjuler.

Ifølge de gengivne forsikringsbetingelser dækker forsikringen transportomkostninger i Danmark i forbindelse med skade. På den baggrund finder nævnet, at selskabet er forpligtet til at dække udgifter til levering af det tilbudte udstyr til klagerens bopæl.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at det er forpligtet til at dække udgifter til levering af det tilbudte udstyr til klagerens bopæl.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson