884/12

Den 30. januar 2012 blev i sag nr. 80.093:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for en brandskade.

Det fremgår af sagen, at klagerens indbyggede ovn den 18/5 2010 brød i brand og blev beskadiget. Selskabet tilbød efterfølgende klageren at foranstalte reparation af ovnen eller en kontanterstatning på 3.557,50 kr. svarende til reparationsudgiften. Klageren har i mellemtiden bestilt en ny ovn til 21.900 kr. og anmoder om dækning svarende til dette beløb. Selskabet har efterfølgende kulancemæssigt tilbudt klageren 10.950 kr., hvilket klageren har afvist.

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
18/5 2010 går der ild i vores 2 år gamle ovn. Ved skadesanmeldelsen, hvor jeg bliver bedt om at finde pris samt en forhandler, spørger jeg, idet jeg ved at der var leveringsproblemer, om jeg skulle bestille en ny ovn. Dette fik jeg grønt lys for, idet 'der jo skal en ny ovn ind'.

Når regningen så kommer vil Topdanmark ikke betale. Efter klage vil de påtage sig 50 % ansvar.
Dette er jeg ikke tilfreds med, da jeg er 100 % forsikret for udstyr under 5 år.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Topdanmark betaler ovn til …"

Selskabet har i brev af 16/3 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Hvad omhandler klagen**
Klager har tegnet Husforsikring, vilkår 6610-1 og klager over den erstatning, vi har udbetalt for en beskadiget ovn. Der er enighed om, at skaden på ovnen er dækningsberettigende, men uenighed omkring erstatningens størrelse.

Vi gør opmærksom på, at skaden på ovnen er anlagt på klagers husforsikring i forhold til aftale forsikringsselskaberne imellem, men at klager ikke er bundet af denne aftale. Klager har også tegnet Hjemforsikringen i Topdanmark, vilkår 6650-1, men da klager ikke har selvrisiko på Husforsikringen, men derimod på Hjemforsikringen, er det kun en fordel for klager, at sagen er behandlet over klagers Husforsikringen i stedet for Hjemforsikringen, da erstatningsprincipperne for denne tvist er de samme.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 20. maj 2010 ringede klager og anmeldte, at der havde været brand i klagers indbygningsovn. Det blev oplyst, at der var tale om en ATAK ovn, som var ca. 3 år gammel.

Skadebehandleren, som tog imod den telefoniske anmeldelse, var i tvivl om helt præcist hvilken ovn der var tale om, samt rigtigheden af nyprisen, som blev oplyst til at være omkring 20.000 kr. Hun beder derfor klager indsende kvittering ind for mærke / model / pris for at vurdere sagen nærmere.

Den 27. maj 2010 modtager vi en e-mail fra …, hvor de oplyser, at de af klager er blevet bedt om at sende dokumentation for ovnen. Det oplyses, at den beskadigede ovn kostede 21.900 kr. og en ny tilsvarende vil koste det samme i dag.

Da vi har fået oplysningerne fra …, rekvirerer vi dagen efter (den 28. maj 2010) … til at undersøge ovnen og om den kunne repareres mv.

Klager blev kontaktet af … den 31. maj 2010. De undersøgte ovnen og oplyste til klager, at der var tale om en kortslutning af styringen samt at ovnen kunne repareres for 3.557,50 kr. … spurgte klager, om klager ønskede at få ovnen repareret eller reparationsbeløbet udbetalt som en kontanterstatning. Klager oplyste til …, at klager ønskede en kontanterstatning i stedet for en reparation af ovnen.

Den 16. juni 2010 sendte vi derfor en check på 3.557,50 kr. til klager, som dækkede udgiften til reparation af ovnen.

Klager ringede derefter til os den 18. juni 2010 og oplyste, at det blev sagt ved anmeldelsen, at de bare kunne købe en ny ovn og hun derfor ikke kunne forstå, at hun kun har modtaget et erstatningsbeløb på 3.557,50 kr.

Da vi ikke kan se på sagen, at det skulle være aftalt, at klager bare kunne købe en ny ovn og at dette heller ikke kan bekræftes af den skadebehandler, som har taget imod anmeldelsen fra kunden, kontakter vi for en god ordens skyld … for at spørge, om de har oplyst dette til kunden på vores vegne. Reparatøren oplyser til os, at han ikke har oplyst til kunden, at de kunne købe en ny ovn, men at de kunne få ovnen repareret eller reparationsprisen udbetalt.

Den 21. juni 2010 modtog vi en skriftlig klage og en returnering af checken fra klager. Klager oplyser igen her, at hun mener, at det blev oplyst, at hun kunne købe en ny ovn. Det oplyses i brevet, at hun købte den nye ovn den 3. juni 2010 og fik denne nye ovn installeret den 14. juni 2010.

Den 2. december 2010 taler vi igen med klager om sagen og klager sender os en ny klage, som vi modtager den 15. december 2010.

Selvom det fremgår af vilkårene for forsikringen, at vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede - her reparationsprisen på de 3.557,50 kr. - tilbyder vi den 23. december 2010 klager en kulant erstatning på i alt 10.950 kr. (halvdelen af prisen for en ny ovn), for at få afsluttet sagen med klager.

Klager oplyser efterfølgende, at hun ikke ønsker at tage imod vores tilbud om kulant erstatning på 10.950,- kr., men ønsker at få udbetalt en erstatning på 21.900,- kr., hvilket vi afviser.

Vi modtager en ny henvendelse fra klager med krav om erstatning på 21.900,- kr., hvilket vi afviser ved brev af 25. januar 2011, hvor vi henviser klager til Ankenævnet.

Sagen bliver herefter indbragt for Ankenævnet

Hvad står der i vilkårene
I vilkårene for husforsikringen pkt. 17.1 side 10, fremgår det, at forsikringen dækker brand.

Forsikringen dækker også elskade, hvor der ifølge ordforklaringen er tale om skade på de elektriske ledere eller komponenter, der opstår på grund af kortslutning, induktion eller overspænding.

Erstatningsopgørelsen fremgår af pkt. 18 (side 14), hvor det fremgår af pkt. 18.A at det forsikrede er dækket til nyværdi, bortset fra de tilfælde, hvor vi afskriver efter tabellerne i pkt. 18.F. I pkt. 18.B fremgår det, at vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted. I pkt 18.F fremgår det, at Hårde Hvidevarer med alderen 0-5 år erstattes med 100%.

På hjemforsikringen pkt. 16.1, side 10 dækkes brand. I pkt. 17, side 14 fremgår erstatningsopgørelsen. Her fremgår det under pkt. 17.A at vi betaler, hvad det koster at lade den beskadigede ting reparere ved at sætte tingen i væsentlig samme stand som før skaden.

Vi fastholder vores afgørelse
Klager oplyser i den første klage til os, som vi modtog den 21. juni 2010, at hun har aftalt med …, Topdanmark, at hun bare kunne bestille en ny ovn. Vi skal for en god ordens skyld gøre opmærksom på, at vi ikke har en … ansat, men vi går ud fra, at klager refererer til telefonsamtale med …, da det var hende, som tog imod klagers telefoniske anmeldelse.

I forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet, har vi bedt … om en udtalelse af, hvad hun mener, blev oplyst ved anmeldelsen. Udtalelsen vedlægges til orientering.

Som det fremgår af udtalelsen fra skadebehandleren, så har hun på intet tidspunkt sagt til klager, at klage kunne købe en ny ovn samt smide den gamle ovn ud. Dette strider mod vores forretningsgange og vilkårene for forsikringen.

Hvis skadebehandleren, som oplyst af klager, skulle have sagt, at hun bare kunne købe en ny ovn, virker det også noget mærkværdigt, at hun så efterfølgende rekvirerer … til at se på ovnen og opgøre skaden på ovnen. Dette ville ikke give mening, da en sådan undersøgelse af den beskadigede ovn så kun ville være en yderligere omkostning for Topdanmark.

Klager har oplyst, at den nye ovn blev installeret den 14. juni 2010. Det kan undre os, at klager får installeret den nye ovn den 14. juni 2010, når vores reparatør, … har oplyst til klager den 31. maj 2010, om klager ønsker at få ovnen repareret eller få udbetalt reparationsprisen.

Vi har spurgt … om de evt. har oplyst eller fejlinformeret klager. … oplyser, at de ikke har oplyst til klager, at klager bare kunne købe en ny ovn men derimod oplyst, at de kunne få reparationsprisen udbetalt eller ovn repareret. Det var klager, der havde bedt dem om at tage den beskadigede ovn med sig, selvom den kunne repareres.

På baggrund af ovenstående mener vi ikke, at klager har sandsynliggjort, at vi ved den telefoniske anmeldelse skulle have valgt at gå ud over vilkårene for forsikringen og oplyse, at vi ville betale for en ny ovn til 21.900 kr. når den gamle ovn kunne repareres for 3.557,50 kr.

Vi fastholder, at klager ifølge vilkårene for forsikringen alene har krav på at få dækket reparationsudgifterne for ovnen og ikke en helt ny ovn, når den gamle kunne repareres.

Som tidligere oplyst, har vi haft tilbudt klager en kulant erstatning på i alt 10.950 kr., altså 7.392,50 kr. udover prisen, som det vil koste at få repareret ovnen. Klager har afslået vores tilbud og tilbuddet er derfor i henhold til Aftalelovens § 5 bortfaldet.

Selvom tilbuddet rent aftaleretligt er bortfaldet efter at klager har afslået tilbuddet, har vi senere genfremsat tilbuddet. Vi er derfor villige til at overføre 10.950 kr. til klager, hvis klager ønsker dette. Klager har tidligere returneret udbetalt erstatning.

Vi har i dag bedt … om at returnere den beskadigede ovn til klager og kan kun opfordre klager til at beholde ovnen indtil skadesagen er helt afsluttet. Vi gør derudover opmærksom på, at vi ikke kan betale fremsendt regning fra … på indkøb af ny ovn. Det er ikke os, der har indgået aftale med … om bestilling af ny ovn, men derimod klager."

Hertil har klageren i brev af 29/3 2011 til nævnet anført:

"Side 1.
Der er ikke udbetalt nogen erstatning.

Skaden opstod 18. Maj 2010 og blev anmeldt 19. Maj 2010. 27. maj 2010 sender … mail om nypris.

Det er mig, der blev bedt om at fremskaffe pris og en ny ovn, jeg har derfor kontaktet …, som er leverandør af den brandskadede ovn.

Hvorfor tager … ovnen med hvis vi ønskede kontanterstatning, i steder for reparation.

Side 2.
Det er ikke sandt når reparatøren hævder at have fortalt os, at vi kunne få ovnen repareret eller reparationsprisen udbetalt. Reparatøren sagde: Ja, der har været ild, den tager jeg med og bad om at få bradepande m.m. med.

Han interesserede sig heller ikke for, om ovnen overhovedet havde været installeret i vores hjem.

Havde vi fået de påståede oplysninger kunne den nye ovn, som var bestilt fredag den 21. Maj 2010, være blevet afbestilt.

løvrigt ser jeg ikke i mine garantipapirer, at … skulle være autoriseret ATAC Reparatør."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**18. Hvordan erstatter Topdanmark skaderne?**

Sådan beregner vi erstatningen
Erstatningens beregning
…

B Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder at kunne lægge til grund, at skaden er dækningsberettigende, og at det var rimeligt at genoprette skaden ved at reparere ovnen. Da nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet dækningstilsagn om udskiftning af ovnen, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson