888/12

Den 2. april 2012 blev i sag nr. 80.434:

xxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en stjålet cykel.

Klageren har anmeldt, at hans cykel blev stjålet den 21/2 2011. Selskabet har udbetalt klageren kontanterstatning på 3.223,62 kr.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"**Hændelse:**
Cykeltyveri af aflåst cykel, anmeldt til politi og forsikringsselskab ALKA.

Forsikret genstand:
Individuelt tilpasset ny 24 gears Centurion 'Discovery' cykel, stelstørrelse 20,5" 2008 model købt hos … d. 13. dec. 2010, juleudsalgstilbud for 2.899,- påmonteret ekstraudstyr for kr. 925,- til samlet pris kr. 3.824,- (bilag ...). Prisen er sammensat af udbud og efterspørgsel på købstidspunktet, og cyklen repræsenterer en højere nypris en den her nævnte pr 28. feb. 2011.

Ved tyveriets anmeldelse til forsikringsselskabet ALKA henover årsskiftet udgør katalogprisen på en tilsvarende ny 24 gears Centurion Discovery cykel med 20,5" stel kr. 4.399,- + påmonteret ekstraudstyr kr. 925,- til samlet genanskaffelsesværdi på i alt kr. 5.324,- (bilag ...)

Genanskaffelsessum januar 2011:
Da cyklen er købt fabriksny, og tyveriet af cyklen skete en måned efter købsdato, foretages der ikke nedskrivning af genstandens nyværdi. Endvidere overskrider nyværdien ikke ALKA's prisloft på kr. 10.400 jf. ALKA's forsikringsbetingelser (bilag ...). Genanskaffelsessum kan

herefter beregnes som katalogpris januar 2011 kr. 4.399,-. Tillagt værdien af individuelt tilpasset ekstraudstyr kr. 925,- fratrukket forsikringstagers selvrisiko på kr. 1024,- til i alt kr. 4.300,-

Forsikringsselskabets udbetaling af erstatning:
Scalepoint har d. 28. feb 2011 udbetalt forsikringstager kr. 3.223,62 (bilag ...) som er kr. 1.076,38 under den beregnede genanskaffelsessum på kr. 4.300,- hvilket forsikringstager ikke stiller tilfreds med, da cyklen er et dagligt transportmiddel og forsikringstager ikke bør ringere stilles som følge af et cykeltyveri som forsikringstager har forsikret sig mod hos ALKA forsikring.

Sagsbehandling:
ALKA konsulent … modtager klage, men udebliver med dialog og ønsker ikke at ændre syn på forpligtelser trods fakta og forholder sig subjektiv. ALKA har produktudviklet reklamationsdelen til firma Scalepoint, der på sin hjemmeside reklamerer at nedbringe bl.a. forsikringsudbetalinger (bilag ...). Samtidig med prisafslag forsøger Scalepoint et mersalg på min konto for kr. 20.000. En konsulent i Scalepoint, opsøger mig hjemme pr. telefon for at opnå mersalg. Det afviser jeg pr. mail til ALKA. Jeg stiller samtidig ALKA konsulent … spørgsmål; om det er ALKA eller Scalepoint der har foretaget en vurdering af det forsikrede. Dette svar udebliver.

Diskussion:
Et produkt har en værdi for den som er forbruger af produktet med forskelligt med en affektions- og en markedsværdi. For en cykel som produkt gælder andre love og regler end for andre **serieproduktioner** som eks. en stol og en lampe, selvom der findes et funktionelt og ideologisk fællesskab mellem en lampe, en stol og en cykel. Man kan sidde på en cykel og se lys, men så ophører det ideologiske fællesskab. En cykel er bygget til kørsel terrængående og på veje efter særlige lovmæssige regler, og cyklen er udstyret som transportmiddel. Som eks. kan en cykel som begreb beskrives forskelligt alt efter brugen, f.eks. børnecykler, budcykler, racercykler, herrecykler og damecykler, som er i samme begrebsdefinition men pointere, at er der en **forskellighed**. Det er ALKA's manglende forståelse for forskellighed som jeg påtaler overfor ALKA forsikring. Hvis man ser bort fra cyklens ekstraudstyr (bilag ...) er der en fastpris forskel på **'singlespeed'** og en **'24 gears cykel'** efter forespørgsel hos 3 forskellige cykelforhandlere. ALKA forsikring/scalepoint har udbetalt et beløb der svarer til prisen på en 'singlespeed' cykel (bilag ...).

Konklusion:
Alka forsikring forsøger et forretningsfif, at de lover kunden, at deres egen leverandør Scalepoint kan tilbagelevere et tilsvarende produkt samtidig med at man investerer i et andet produkt samtidigt. Det er dog ikke et reelt valg, da man ikke køber en ny cykel ubeset, fordi en cykel altid er **tilpasset individuelt** til den enkelte bruger bl.a. hvad angår **cykelstellets størrelse**, modsat anden serieproduceret vare. Forsikringstager anmoder derfor Ankenævnet for Forsikring til en vurdering.

Forsikringstagers krav er at få udbetalt den tilbageholdte udbetaling på kr.1.076,38 + dækning af omkostninger til sagens prøvelse hos Ankenævnet for Forsikring kr.150,- samt gennemgang af sagsforløb omkostninger kr. 1.200,-."

Selskabet har i brev af 10/6 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Klager anmeldte telefonisk den 22. februar 2011, at han havde fået stjålet sin cykel. Klager blev samtidig orienteret om erstatningsprincipperne og Alka Forsikrings leverandør Scalepoint

og selskabets medarbejder fandt et såkaldt match på klagers cykel, hvilket vi sige at Alka Forsikring kunne genlevere en identisk cykel til klager.

Den 23. februar 2011 blev mail med erstatning sendt til klager.

Klager kontaktede samme dag selskabet telefonisk og klagede over den tilbudte erstatning og sendte samme dag klage via mail.

En anden af selskabets medarbejdere kontaktede samme dag klager telefonisk og forklarede erstatningsprincipperne og Alka Forsikring sendte ligeledes samme dag brev til klager, hvor selskabet fastholdt den tilbudte erstatning og på ny forklarede principperne for erstatning. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring og Scalepoint modtog efterfølgende flere mails fra klager, hvori han meddelte sin utilfredshed dels med afgørelsen dels med selskabets erstatningsprincipper. Alka Forsikring gennemgik igen sagen og for at være helt sikker på at den trufne afgørelse var korrekt bad selskabets medarbejder om at få gentaget mærke og model på cyklen.

Efter den 8. marts 2001 at have modtaget de ønskede oplysninger fremgik det, at selskabet ganske rigtigt kunne genlevere en identisk model via selskabets leverandør og selskabet fastholdt derfor den tilbudte erstatning overfor klager.

Sagen er nu forelagt Ankenævnet for Forsikring.

Af klagen fremgår det at klager ønsker en ekstra erstatning på 1.076 kr., det betalte gebyr for klage til Ankenævnet og dækning af juridisk bistand med 1.200 kr.

Vi skal for god ordens skyld bemærke, at såfremt klager får medhold i Ankenævnet refunderes klagegebyret, hvorfor Alka Forsikring ikke kan tilpligtes at dække dette.

Den tegnede forsikring dækker retshjælp i henhold til de gældende forsikringsbetingelser, men ikke anden juridisk bistand, og vi kan derfor ikke tilbyde at dække klagers krav (som der heller ikke er fremlagt dokumentation for).

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7 om erstatningsopgørelse fremgår, at Alka Forsikring kan vælge at erstatte det lidte tab ved reparation (ikke relevant), erstatte værdiforringelsen (ikke relevant), ved genlevering eller ved kontanterstatning.

Alka Forsikring har således i henhold til forsikringsbetingelserne ret til at genlevere de stjålne genstande. Såfremt betingelserne i afsnit 7.1.3.1. er opfyldte med nye identiske genstande og hvis dette ikke kan lade sig gøre i henhold til afsnit 7.1.3.4. med tilsvarende genstande, som i al væsentlighed svarer til de mistede. Alka Forsikring har i den henseende ret til at vælge leverandør, såfremt det kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Som det fremgår af afsnit 7.1.3.5. opgøres en kontanterstatning - såfremt den sikrede ikke ønsker genlevering - til den pris som Alka skal betale hos sin leverandør.

Det er naturligvis ikke et krav at forsikringstager genanskaffer mistede effekter hos den af Alka Forsikring anviste leverandør, men Alka er ikke forpligtet til at yde en større erstatning end hvis det var tilfældet.

Forsikringstager kan dog ved at genanskaffe mistede genstande hos den af Alka anviste leverandør gøre brug af den rabat som Alka ville have fået og får således en økonomisk fordel ved at bruge den af Alka anviste leverandør.

Klager har ikke ønsket genlevering og kontanterstatningen er opgjort på baggrund af nyværdien, jfr. afsnit 7.1.4.1. og afsnit 7.1.3.5.

Udgangspunktet for erstatningsopgørelsen er nyprisen og det er således ikke indgået i selskabets overvejelser at klager har købt cyklen på juleudsalg.

Alka Forsikring kan via sin leverandør levere en fuldstændig identisk cykel til klager og har tilbudt dette, men da klager ikke ønsker genlevering har selskabet udbetalt kontanterstatning jfr. de gældende forsikringsbetingelser svarende til den pris som selskabet skal betale for den identiske cykel (dog minus den for forsikringen gældende selvrisiko).

Hvad klager som privat forbruger skal betale hos forskellige cykelhandlere for en identisk cykel er i den forbindelse ikke afgørende.

Selskabet kan ubetinget genlevere en identisk Centurion cykel til klager i samme stelstørrelse m.v. som den stjålne, hvorfor vi må fastholde at klager er kompenseret i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og de gældende regler og vi derfor ikke kan imødekomme klagers krav om yderligere erstatning.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at tilbuddet om at købe for et yderligere beløb for egen regning hos Alkas leverandør udelukkende netop er et tilbud til de forsikringstagere der ønsker det og en service der gør det muligt at opnå rabat på en lang række forbrugsgoder."

Klageren har i brev af 27/6 2011 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Duplik er underskrevet af ... Jeg mener at … ikke har den rette kompetence til at forsøge at ændre på retsstilling og etiske regler ved;

1.) At titulere sig som 'vi' (bilag ...)
2.) herefter tituleres forsikringstager som 'klager'.

På skadestidspunktet er forsikringstager i et forsikringshold, hvor der er tale om et forsikringsprodukt, hvor forsikringsselskabet er 'sælger' og forsikringstager er 'køber', præciseret i et forsikringsprodukt, som følger Alka' s forsikringsbetingelser 7.1.3.5. hvor køber har en indsigelsesret, som gør brug af hvorfor køber ikke kan betegnes som en 'klager'. Til Nævnets orientering findes glosen 'en klager' ikke i Politikens retskrivningsordbog fra 2002, hvorfor glosen må være opdigtet, hvilket Alka Forsikring må uddybe nærmere.

… forsøger at fastholde et genleveringsprincip gennem sin samarbejdspartner i firma Scalepoint, og forsøger endvidere at betragte en stjålen cykel som en præfabrikeret genstand.

Wikipedia Citat:
En ting (et objekt) *er en fysisk genstand. Herved udelukkes navne, varemærker, opfindelser, idéer mv. Straffelovens § 276 om tyveri stiller bl.a. krav om, at tyveriet angår 'en ting', og der anvendes traditionelt ovennævnte negative afgrænsning.*

En cykel er forsikringsmæssigt placeret under indboforsikringskategori, men kan principielt kun delvist sidestilles med ovenstående beskrivelse, da en cykel tillige er at betragte som et transportmiddel, hvor købsprisen hos en autoriseret cykelforhandler tillige omfatter:

3.) Individuel justering af cyklen på købstidspunktet, med finjusteringer og øvrige tilvalg.
4.) Efterfølgende service eftersyn og efterspænding af bevægelige dele som følge af brug.

Jf. Alka's duplik nederst side 2. fremfører …,

citat start: *'selskabet kan ubetinget genlevere en identisk Centurion cykel til klager i samme stelstørrelse mv. som den stjålne'.* Citat slut.

Det er ikke tidligere anført i sagen at forsikringsselskabet ville genlevere en 'Centurion' cykel. Alka fastholdt overfor forsikringstager i telefonisk henvendelse at genlevere af *'samme standard.'*

Kun virksomheder med uddannet personale, kan blive autoriseret Centurion cykelforhandler. Forsikringstager købte oprindeligt cyklen med serviceeftersyn, og efterspænding (typisk efter 1-3 mdr. efter købet) og det er bl.a. med i prissætning af original Centurion cykel. Efter principper i udbud og efterspørgsel, havde forsikringstager købt en ny cykel under markedsprisen på restsalg juletilbud i december 2010, men indeholdt trods tilbud, den autoriserede justering og efterspænding som der følger med køb af en Centurion kvalitet.

På tidspunkt for cykeltyveri i januar 2011, henover årsskiftet er der en almindelig katalog prisstigning, hvor nykøbsværdien af samme produkt en Centurion cykel, discovery 24 gear incl. justering og efterspænding + monteret tilkøb *(godkendt cykellås, bagagebærer, skærme, støtteben),* er katalogpris i 2011 priser kr. 5.324,- (anført i bilag til af d. 20.04. 2011.)

Det fremgår ikke af forsikringsbetingelser 7.1.3.5. eller fa. Scalepoints forklaringer efterfølgende, at selskabet Alka' er autoriseret Centurion forhandler, ligesom det heller ikke fremgår af Alka's lovning om genlevering, at Alka tilbyder service eftersyn af cykler, hvorfor skadeslidte har krav på katalog-nyværdien som bl.a. omfatter service eftersyn hos et professionelt værksted.

Katalogpris er oplyst, tillige som bilag til selskabet (bilag …), men undgået af forsikringsmedarbejder ... Alka vil tilmed modsætte sig at forsikringstager for dækning af juridisk bistand. Det er Alka underordnet hvor forsikringstager søger bistand. Forsikringstager bruger uforbeholdent meget tid på en formalitet, og derfor bør Alka Forsikring tilpligtes dækning.

Alka forsikring og fa. Scalepoint har haft mulighed for både at udbetale korrekt erstatningsbeløb, og endvidere at give forsikringstager juridisk bistand, men valgte i stedet at nedtale forsikringstager samtidigt med at konfrontere forsikringstager hjemme med et mersalg på kr. 20.000,- fra forsikringsbutik, hvorfor Alka Forsikring må gå i efterretning sammen med fa. Scalepoint.

Oplysninger gives for at opnå en reel sagsbehandling med mulighed for nykøb af transportmiddel og dækning af omkostninger i forbindelse med den af Alka Forsikring pådragede situation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"2 .3. Genlevering

Alka fremskaffer eller leverer tilsvarende genstande, som dem der er beskadiget eller stjålne. Ved 'tilsvarende genstande' forstås genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de genstande som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om genstande af samme fabrikat eller mærke.

Alka genleverer nye genstande, såfremt det beskadigede eller stjålne er
- indkøbt som nyt og
- mindre end 1 år gammelt på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadiget på skadetidspunktet.

Er betingelserne for genlevering med nye genstande ikke opfyldt, kan Alka genlevere med brugte genstande.

Ønsker sikrede ikke genlevering, udbetaler Alka kontanterstatning svarende til den pris, Alka skal betale for genstanden hos den leverandør, Alka har anvist.

7.1.4. Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres
- som Nyværdierstatning, jf. punkt 7.1.4.1.,
- som Dagsværdierstatning, jf. punkt 7.1.4.2.,
- efter Afskrivningstabeller, jf. punkt 7.1.4.3.

7.1.4.1. Nyværdierstatning

Der ydes en kontanterstatning, svarende til Alkas genanskaffelsespris for tilsvarende nye genstande, såfremt det beskadigede eller stjålne er

- indkøbt som nyt og
- mindre end 1 år gammelt på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadiget på skadetidspunktet.

Ved 'tilsvarende genstande' forstås genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de genstande som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om genstande af samme fabrikat eller mærke."

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelserne har selskabet mulighed for at erstatte en skade ved at levere en genstand svarende til den skaderamte eller ved at yde kontant erstatning. Ud fra de foreliggende oplysninger finder nævnet at kunne lægge til grund, at selskabet har kunnet genlevere en tilsvarende cykel. Da klageren ikke har ønsket at få cyklen genleveret, har selskabet været berettiget til at udbetale en erstatning svarende til den pris, som selskabet ville have kunnet genlevere en tilsvarende cykel til. Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at denne pris er ansat for lavt.

Nævnet kan endvidere ikke pålægge selskabet at dække klagerens eventuelle omkostninger til juridisk bistand i forbindelse med nærværende klagesag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand