884/12

Den 18. januar 2012 blev i sag nr. 80.607:

xxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
Box 7830
103 98 Stockholm
Sverige

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tryghedsforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt totalskade af hans plasma-tv.

Selskabet har reduceret klagerens erstatning med 25 % med henvisning til, at klageren har fremkaldt skaden ved uagtsomhed. Selskabet har erstattet klagerens 42-tommer Panasonic TH42PA50PDS plasma-tv med et nyt 42-tommer plasma-tv af mærket LG 42PJ5550N. Det fremgår af sagen, at selskabet har betalt 75 % af prisen for det nye tv, og at klageren har betalt de resterende 25 %.

Den 4/1 2011 anmeldte klageren, at hans tv var blevet beskadiget den 1/1 2011. I brev af 27/1 2011 til klageren fra selskabet hedder det bl.a.:

> "Jeg skriver til dig vedrørende din skadeanmeldelse af dit Panasonic tv, model TH42PA5 OPDS. I din skadeanmeldelse, der i første omgang blev lavet via vores hjemmeside d. 4/1-2011, og i senere telefonsamtale d. 26/1-2011 er der blevet oplyst og noteret følgende:
> *Et akvarie, der rummer 50-54 liter, der er stået på en reol ovenfor dit tv, er ved skiftning af vand væltet ned over tv'et, så at det har fået vandskader.'*
> …
> Forsikringen dækker meget, men vi har også undtagelser. Du har f.eks. ansvar for at behandle produktet så skade så vidt muligt forhindres. Se vedlagte vilkår punkt 7: Krav om agtpågivenhed:

Den forsikrede vare skal håndteres med normal agtpågivenhed og på en sådan måde, at skade så vidt muligt forhindres. Varen må for eksempel ikke anvendes i miljø, hvor der er en åbenlys risiko for skade.

Hvis forsigtighedskravene ikke er opfyldt eller efterleves, reduceres erstatningen. Vi mener ikke at vores forsigtighedskrav er opfyldt, når et stor akvarie er placeret lige ovenfor et tv.

Vi sænker derfor din erstatning med 25%, dvs at vi betaler 75% af prisen på erstatningsproduktet. Du betaler resterende del, men får selvfølgelig del af den rabat, vi har hos butikken. Dette er vores endelige beslutning."

Dertil har klageren i brev af 30/1 2011 til selskabet bl.a. oplyst:

"Reolen - hvor akvariet stod på - var beregnet til at et akvarium på 54 liter kan stå på den, hvilket det også har gjort i 3½ år uden komplikationer. Dermed har jeg så vidt muligt forhindret skade af tv og stillet tv i miljø hvor åbenlys risiko ikke var der. Det må være normal agtpågivenhed.

Her er der blot tale om et uheld, idet personen der flyttede akvariet kom til at vælte det ned, fordi han var uheldig og ikke uagtpågivende. Det kunne eksempelvis ligeså godt have været under en flytning. Det er også det man betegner for pludselig og uforudset udefra kommende hændelse."

Heroverfor har selskabet i brev af 18/2 2011 til klageren bl.a. meddelt:

"Skaden er sket pludseligt, kan vi blive enige om. Efter at have set hele din sag igennem, mener vi dog stadigvæk at forsigtighedskravet ikke er opfyldt. Tv'et står på et sted hvor risiko for skade er åbenlys. Derfor mener vi at du ikke er blevet uretfærdig behandlet.

Vi fastholder vores beslutning om at give 25 % nedsætning.

Samtidigt har du klaget over det produkt du har fået og vores tekniker, … har set sagen igennem. Han har skrevet et svar på din produktklage:

Angående dine synspunkter omkring de tekniske egenskaber i dit erstatningsprodukt, så anser Moderna Försäkringar at du er blevet tilbudt en korrekt erstatning. Ligesom dit forsikrede tv, så er erstatningstv'et baseret på plasmateknik og specifikationerne skal være tilsvarende og på mange områder bedre, hvis man sammenligner begge modeller. Når det gælder lysstyrken, havde dit tv en panelbelysning på 850 cd/m^2. Dit erstatnings tv har en panelbelysning på 1500 cd/m^2, hvilket giver en stærkere belysning. Hvis du ikke er tilfreds med den forindstillede lysstyrke, har du mulighed for selv at regulere lysstyrken til et niveau du er tilfreds med.

Vi kan desværre ikke imødekomme dit ønske om at få et LED tv, samtidigt med vi fastholder vores beslutning om 25 % nedsætning."

I klageskema af 6/7 2011 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Moderna nægter at erstatte mig 100% med et nyt tv, men kun 75%. Da jeg mener at jeg har handlet efter retningslinierne samt Moderna's vilkår, kræver jeg 100% erstatning.

Det tv jeg i stedet har fået, matcher ikke mit gamle. TV'et er langsommere og ringere billedkvalitet.
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At have 100% erstatning, samt et tv der matcher mit gamle."

Dertil har selskabet i brev af 28/7 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikringstageren, …, har den 4. april 2011 anmeldt en skade via internettet på sit Panasonic tv TH42PA50PDS: Dagen efter nytårsaften kom vi hjem til en drivvåd stue, hvor akvariet og diverse ting der stod på en reol ovenover fjernsynet var væltet ned. Så man kan vist sige at det drejer sig om en vandskade.

Efter yderligere korrespondance med forsikringstageren via mail og telefon bliver følgende noteret: Forsikringstagerens lillebror på 18 år der har leget med akvariet og skulle skifte vand i det. Der skete det uheld at der kom vand ned på selve tv'et.
…
Tryghedsaftalen dækker, ifølge vedlagte forsikringsvilkår punkt 4: *svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset udefra kommende hændelse,* det vil sige hændeligt uheld, som påvirker produktets funktion.

Ifølge forsikringens vilkår om *krav om agtpågivenhed,* punkt 7: skal det forsikrede produkt (dog) *behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres.* For eksempel må produktet ikke benyttes i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade. Hvis kravet om agtpågivenhed ikke er opfyldt, reduceres erstatningen som regel med et separat afdrag, normalt med 50 %. Ved grov eller alvorlig forsømmelse kan erstatningen helt bortfalde.

Efter forsikringstagerens anmeldelse har Moderna Försäkringar besluttet at give forsikringstageren nedsættelse på 25 % pga. sikkerhedsforskrifterne ikke er fuldt. Vi gav 25 % nedsættelse da vi anså det for uagtsomt at have et akvarium stående på en reol ovenfor tv'et; specielt hvis man ikke flytter tv'et når man skal skifte vand i akvariet. Vi på Moderna forsikringer har besluttet at give forsikringstageren nedsættelse på 25 % på grund af *krav om agtpågivenhed* ikke er fulgt, punkt 7 i forsikringsvilkårene fra købstidspunktet.

Endvidere kom der en klage over produktvalg fra forsikringstageren, hvori han skriver at har ikke har fået et ligeværdigt produkt. Moderna Försäkringars erstatningsbestemmelser er som følger, punkt 8: *Der ydes erstatning til rimelige omkostninger ved reparation eller udskiftning af en del i varen eller med en ny vare af samme model og mærke eller, hvis sådan vare ikke kan fås, med den nærmeste tilsvarende vare.*

Vores tekniker har set på sagen og vurderet at forsikringstageren har fået et fuldt ud ligeværdigt produkt. Det som forsikringstageren er utilfreds med erstatningsproduktet, et LG 42PJ550N. Han mener erstatningsmodellen er dårligere i farverne og kontrasten. Erstatningstv'et har som standard en højere panelbelysning og man kan indstille denne belysning til det niveau man ønsker; altså ned til det niveau forsikringstageren ønsker. Samtidigt bliver der klaget over at erstatningstv'et er for langsom i menuen og ved kanalskifte. Det er forskelligt fra model til model hvor hurtigt eller langsomt kanalerne skifter. Dette er ikke noget producenterne angiver som en speciel specifikation. En udtalelse af Moderna Försäkringars tekniker vedlægges.

Med henvisning til ovenstående anmoder Moderna Försäkringar nævnet at afvise forsikringstages krav om 100 % erstatning samt et andet tv end det forsikringstageren er blevet tilbudt."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 20/8 2011 til nævnet bl.a. oplyst:

"Ingen ønsker at ødelægge sin egen stue og diverse andre ting, så selvfølgelig har jeg handlet agtsomt og med yderst forsigtighed, har fulgt alle forskrifter for tv, reol og akvarium.

Endvidere klagede jeg over erstatningsproduktet, et LG 42PJ550N. Modema mener at erstatnings tv'et har en højere panelbelysning. Dette kan sagtens være korrekt rent teknisk, men for mig som forbruger, så går jeg efter det jeg kan se og sanse, præcis som når jeg går ind i tv butik for at købe et nyt tv, så går jeg efter det jeg kan se og ikke efter hvad der står af *en* hel masse ubrugelige oplysninger. Jeg som kunde/forbruger, kræver at få nogenlunde samme billede og samme tv tilbage, da det ikke kan være rigtigt at jeg skal sidde og anstrenge mine øjne for at se noget tv.

Moderna skriver, det er forskelligt fra model til model hvor hurtigt kanalerne skifter, hvilket er noget jeg godt er klar over, derfor min klage. Dette lever heller ikke op til mit tidligere produkt, hvor kanalskift var lynhurtigt.

Disse specifikationer er nogle af de allervigtigste for mig som forbruger, derfor kræver jeg at få et produkt der lignede mit gamle bedst muligt.

Min oplevelse samt glæde ved at have et tv, har været nedsat efter det nye produkt, ej heller har jeg kunne vænne mig til det.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6. Selvrisiko**
Ved skade på produkter med en salgspris på mindre end 1000 kr. er der ingen selvrisiko. Ved skade på produkter med en salgspris på mellem 1000 kr. og 2999 kr. er selvrisikoen 195 kr. Ved skade på produkter med en salgspris på mellem 3000 kr. og 7999 kr. er selvrisikoen 295 kr. Ved skade på produkter med en salgspris, der overstiger 8000 kr., er selvrisikoen 495 kr.

7. Krav om agtpågivenhed
Den forsikrede vare skal håndteres med normal agtpågivenhed og på en sådan måde, at skade så vidt mulig forhindres. Varen må for eksempel ikke anvendes i miljø, hvor der er en åbenlys risiko for skade. Medfølgende installationsvejledninger, brugsanvisninger eller lignende skal følges.

Hvis kravet om agtpågivenhed ikke er opfyldt reduceres erstatningen som regel med et separat fradrag, normalt med 50 %. I tilfælde af alvorlig forsømmelse kan erstatningen helt bortfalde (reduceres til *nul.*

8. Erstatningsbestemmelser
Der ydes erstatning til rimelige omkostninger ved reparation eller udskiftning af en del i varen eller med en ny vare af samme model og mærke eller, hvis sådan vare ikke kan fås, med den nærmeste tilsvarende vare. Forsikringsgiveren forbeholder sig retten til at afgøre, hvornår en vare skol repareres eller erstattes med en ny vare eller erstatningsvare.

Der forekommer ingen afskrivning for værdimindskning på grund af alder og brug.

Der ydes ikke kontanterstatning.

I tilfælde af totalskade eller indbrudstyveri ophører forsikringen med at gælde i og med, at erstatning ydes med et nyt produkt. Ingen del af præmien tilbagebetales, og forsikringen overføres ikke på det nye produkt."

Nævnet udtaler:
Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om reduktion eller bortfald af erstatningen må fortolkes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 18 og § 20. Efter disse bestemmelser kan der ske reduktion eller bortfald af erstatningen, hvis den sikrede har handlet groft uagtsomt.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at der er handlet groft uagtsomt i forbindelse med beskadigelsen af det forsikrede tv. Nævnet finder endvidere, at klageren ikke har overtrådt kravet om agtpågivenhed i forsikringsbetingelsernes punkt 7. Placeringen af tv'et i en reol under et akvarium indebærer ikke, at tv'et er anvendt i et miljø, hvor der er åbenlys risiko for skade. Selskabet har derfor været uberettiget til at nedsætte erstatningen med 25 %.

Nævnet finder, at klageren efter forsikringsbetingelserne har krav på at få erstattet det totalskadede tv med et tv af mindst samme kvalitet og tekniske specifikationer. Som sagen er oplyst, finder nævnet det godtgjort, at selskabet ved det tilbudte plasma-tv har opfyldt sin erstatningspligt over for klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Moderna Försäkringar Sak AB, skal anerkende at have været uberettiget til at nedsætte den klageren tilkomne erstatning med 25 %, og skal udbetale klageren det ham herefter tilkomne yderligere erstatningsbeløb med renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson