Ankenævnet for Forsikring

892/12

Den 14. maj 2012 blev i sag nr. 81.007:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt cykeltyveri.

Selskabet har opgjort erstatningen til 902,95 kr. svarende til den pris, selskabet ville kunnet have genleveret en tilsvarende cykel for, med fradrag i henhold til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel vedrørende cykler samt fradrag for selvrisiko (1.068 kr.).

Klageren gør gældende, at han aldrig er blevet tilbudt at benytte sig af selskabets genleveringsordning, hvorfor selskabet skal opgøre erstatningen med udgangspunkt i prisen for en ny, tilsvarende cykel som den stjålne.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg mener ikke at Topdanmark har ret til at udregne erstatningen efter at Topdanmark kan købe en ny cykel til ca. 4000 kr. når jeg selv skal ud og betale ca. 6500 kr. Hvis Topdanmark havde tilbudt mig at jeg ku' købe en tilsvarende cykel gennem dem til ca. 4000 kr. ÷ erstatning, eller de havde tilbudt mig en 10 år gammel nyrenoveret cykel, havde det været fint med mig. Da jeg så klager til Topdanmark tilsender de mig en kendelse fra ankenævnet som omhandler en splinterny cykel med 100 % dækning, og jeg kan ikke se hvad jeg kan bruge den kendelse til.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> At Topdanmark udregner min erstatning efter det beløb jeg selv skal ud og købe en ny cykel for da Topdanmark aldrig har tilbudt mig en ny/gammel cykel eller benytte mig af deres rabatordning."

Selskabet har i brev af 25/8 2011 til nævnet redegjort for sagen således:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 27. april 2011 modtog selskabet en elektronisk skadeanmeldelse fra klager omkring tyveri af hans cykel. Tyveriet var sket fra en station den 26. april 2011. Sagsbehandleren undersøgte derfor i cykelregisteret, om cyklen var blevet anmeldt som stjålet, men cyklen var ikke registreret, hvorfor selskabet kontaktede klager og bad ham kontakte politiet og få tyveriet registreret. Derudover bad sagsbehandleren klager om at indsende dokumentation for cyklen i form af original købskvittering samt låsebevis.

Samtidig oplyste sagsbehandler klager om, at erstatningen ville blive opgjort til den pris selskabet kunne levere en tilsvarende cykel for via selskabets leverandør, Scalepoint, og at klager i den forbindelse havde mulighed for at gøre brug af den rabat som selskabet opnår ved køb hos leverandøren, se notat fra skadesystemet vedlagt som bilag …

Da selskabet havde modtaget dokumentation for cyklen og da tyveriet var registreret hos politiet, opgjorde selskabet erstatningen for cykel inkl. cykeldele til 4.928,66 kr., hvilket svarer til den pris selskabet skal betale for en tilsvarende cykel hos den oplyste leverandør. Herfra blev foretaget afskrivning pga. cyklens alder (9-10 år) samt fradrag for selvrisiko. Erstatningen udgjorde herefter 902,95 kr. og erstatningsopgørelsen blev samtidig fremsendt til klager.

Klager kontaktede efterfølgende selskabet, da han ikke var tilfreds med den opgjorte erstatning, idet han havde købt cyklen for 6.218,00 kr. i januar 2002 og ønskede derfor at få differencen udbetalt, dog med fradrag iht. afskrivningstabel og **selvrisiko på 1.068,00 kr.**

Hvad dækker forsikringen
Cykler er omfattet af forsikringen, jf. vilkårenes dækningsskema side 10 punkt. 16.G.
Ved tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale dækkes kun, hvis cyklen var låst med godkendt lås, se vilkårenes dækningsskema side 11 pkt. 4.G.

Hvordan erstattes skaderne
Cykler erstattes efter gældende afskrivningstabel, jf. vilkårene side 15 punkt 17.D.4, at 18 pkt. 32. Ved cykler der er 9-10 år gamle erstattes med 39% af værdien på genanskaffelsestidspunktet.

Derudover fremgår det af forsikringsvilkårene side 14 punkt 17.C.3, at såfremt forsikrede ikke ønsker genlevering, afsluttes skadesagen med en kontanterstatning svarende til den pris selskabet skal betale for tilsvarende ting hos den leverandør vi har anvist. Selskabet kan herudover gøre fradrag som følge af alder, brug, mv. eller bruge de særlige afskrivningsregler, der er nævnt i punkt 17.D. Det er således specifikt indskrevet i vilkårene, at selskabet opgør erstatningen ud fra genanskaffelsesprisen og herudover kan gøre fradrag som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, jf. punkt 17.C.3.

Ifølge vilkårene gælder det således, at selskabet beregner erstatningen ud fra den pris en tilsvarende cykel kan genleveres for hos den leverandør som selskabet har anvist. Forsikringstageren kan herefter få leveret en ny tilsvarende cykel gennem den anviste leverandør ved selv at betale differencen. Hvis den forsikrede ikke ønsker genlevering, afsluttes skadesagen med en kontanterstatning. I så fald er selskabet ikke forpligtet til at udbetale et større beløb end den tilsvarende ting kunne være indkøbt for, hos den leverandør som selskabet har anvist. Vi henviser i den forbindelse til tidligere kendelse fra Ankenævnet nr. 74.827, hvor næv-

net udtalte, at selskabet var berettiget til at beregne erstatningen ud fra genanskaffelsesprisen på skadetidspunktet.

I denne sag ønskede klager erstatningen udbetalt, og der blev derfor sendt en mail til klager med erstatningsopgørelsen. I mailen var der et link til selskabets leverandør, Scalepoint, og klager havde her mulighed for at gennemgå deres varekatalog herunder købe varer, få udstedt gavekort eller vælge at få beløbet udbetalt. Klager havde således mulighed for at handle hos leverandøren og dermed opnå den samme rabatordning som selskabet. Scalepoint er således blot et tilbud til forsikringstageren, der selv bestemmer om han/hun ønsker at købe nye varer med rabat eller at få erstatningsbeløbet udbetalt.

Selskabet har således, som det fremgår af forsikringsvilkårene for klagers indboforsikring, udbetalt en erstatning svarende til genanskaffelsesprisen hos den nævnte leverandør med fradrag for værdiforringelse i følge afskrivningstabel samt fradrag af selvrisiko, jf. side 17 punkt. 17.C.

Vi kan ikke udbetale yderligere erstatning
Da vi har udbetalt erstatning svarende til den pris selskabet kan genlevere en tilsvarende ny cykel for med fradrag for værdiforringelse samt fradrag af selvrisiko, og da klager er blevet orienteret herom/ tilbudt dette samt da erstatningsmåden er indskrevet i vilkårene, fastholder vi, at vi ikke kan udbetale yderligere erstatning i sagen."

Heroverfor har klageren i brev af 3/9 2011 til nævnet bl.a. anført:

"I næste afsnit står desuden at sagsbehandleren oplyste at erstatningen ville blive opgjort ud fra den pris selskabet kunne levere en tilsvarende cykel og at klager desuden havde mulighed for at gøre brug af selskabets rabatordning.
Svar fra klager: *Dette er ikke korrekt. En sådan samtale har aldrig fundet sted.*
Ikke engang, efter at have fået erstatningen udbetalt og efterfølgende klaget til selskabet (se tidligere fremsendte materiale), bliver jeg tilbudt at benytte mig af en eventuel rabatordning.

Topdanmark skriver under **Hvordan erstattes skaderne/afsnit 4** at selskabet fremsendte en mail til klager indeholdende skadeopgørelse og desuden et link til selskabets leverandør Scalepoint.
Svar fra klager: *Dette er ikke korrekt. Klager har aldrig modtaget en mail men derimod bedt om, og modtaget, den skriftligt (skadeopgørelse vedlagt?*"

Hertil har selskabet i brev af 19/8 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"I forbindelse med klagers yderligere kommentarer har vi forelagt disse for sagsbehandleren. Hun har oplyst, at hun husker sagen udmærket og at klager har fået sin kontanterstatning via selskabets leverandør Scale Point, se vedlagte bilag med udskrift over erstatningsbetalingen. Da han ønskede en kontanterstatning og ikke ønskede at gøre brug af Scale Points rabatordning i øvrigt, blev sagen afsluttet med kontanterstatningen.

Vi har ligeledes talt med vores leverandør Scale Point om hvorvidt de har sendt orientering til klager og dette bekræfter de. Vi vedlægger en kopi af det brev, der er sendt fra Scale Point til klager, hvor det fremgår, at klager har valgt en kontanterstatning og hvordan erstatningen er opgjort. Brevet blev fremsendt samtidig med at erstatningen blev udbetalt, dvs. den 27. maj 2011 og blev sendt direkte til klagers adresse. Det er normal procedure, at kunden får sendt en mail med et link til leverandøren, men da klager efter det oplyste ikke havde valgt at opgi-

ve sin mailadresse, blev der derfor sendt et brev i stedet. Vi beklager derfor, at vi ved en fejl skrev at der var afsendt en mail, da det rettelig var et brev, der blev afsendt.

Det er ikke korrekt som klager skriver, at han ikke er blevet tilbudt genlevering, herunder benyttelse af rabatordning. Sagsbehandleren sidder dagligt og behandler cykeltyverier og kender selskabets forretningsgang omkring dette og kan med sikkerhed sige, at hun har orienteret klager omkring opgørelsen i Scale Point og dennes rabatordning. Dette fremgår også af det fremsendte bilag … med kopi af notat i sagen. Her fremgår det, at klager den 18. maj 2011 blev orienteret om reglerne for genlevering via Scale point samt benyttelse af rabatordning. Samtidig har sagsbehandleren oplyst, at klager ønskede en kontanterstatning og ikke en genlevering, hvorfor sagen blev afsluttet med dette, efter at cyklen var blevet korrekt registreret hos politiet.

Hvorvidt klager alene har fokuseret på kontanterstatningen og derfor ikke har koncentreret sig om reglerne for genlevering, herunder muligheden for rabat, kan selskabet ikke udtale sig om. Vi kan blot bekræfte, at vi har orienteret klager om muligheden, hvilket også fremgår af tidligere fremsendte bilag …"

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**17. Hvordan erstatter vi skaderne?**
Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på efter en skade:

Reparation
…
B Værdiforringelse
…
C Totalskade
Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan blive repareret efter de regler, der er nævnt under pkt. 17 A, eller hvis tingen er stjålet, erstatter vi skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.
…
1. Erstatning ved nyværdi*
…
2. Erstatning til dagsværdi eller nytteværdi*
…
3. Kontant erstatning i stedet for genlevering
Ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontant erstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandør(er), vi har anvist. Dette gælder ved genlevering af nye ting jf. pkt. 17 C, 1 og ved genlevering af brugte identiske ting jf. pkt. 17 C, 2b.

Vi kan herudover gøre fradrag som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder for ting, der bliver erstattet til dagsværdi jf. pkt. 17 C, 1a eller bruge de særlige afskrivningsregler i pkt. 17 D for de ting, vi har nævnt i punktet.

D Særlige erstatningsregler ved totalskade

5. 81.007

Der er fastsat særlige afskrivningsregler for følgende ting, hvis disse ikke var beskadigede før skaden.
…
4. Cykler og løse cykeldele erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	81 %
3-4 år	73 %
4-5 år	66 %
5-6 år	59 %
6-7 år	53 %
7-8 år	48 %
8-9 år	43 %
9-10 år	39 %"

Nævnet udtaler:

Genlevering kan gennemføres, når det stiller sikrede i samme økonomiske situation som før skaden. I en situation, hvor der foretages afskrivning, kan der ikke uden sikredes samtykke gennemføres genlevering, idet sikrede for at modtage genstanden skal bidrage med egenbetaling. Ønsker eller har sikrede ikke mulighed herfor, opnår selskabet rabat, uden at sikrede får genoprettet sit tab. Erstatningsberegningen skal derfor i denne situation ske med udgangspunkt i genanskaffelsesprisen uden rabat, jf. også nævnets praksis herom.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal beregne erstatningen for cyklen i dennes genanskaffelsespris uden rabat og udbetale klageren det beløb, der tilkommer ham, med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand