Ankenævnet for Forsikring

914/13

Den 22. april 2013 blev i sag nr. 83.432:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
v/Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB v/Tryg Forsikring A/S. Han er utilfreds med det tv, som selskabet har tilbudt at levere i stedet for hans totalskadede forsikrede tv.

Selskabet henviser til, at det tilbudte tv svarer til det forsikrede tv for så vidt angår tekniske specifikationer og funktionalitet.

I selskabets on-line-klageformular af 21/8 2012 der er udfyldt af klageren hedder det bl.a.:

"Erstatningsproduktet:
Samsung UE32ES6305U

Har du hentet erstatningsproduktet:
Jeg har hentet og taget produktet i brug

Hvilke specifikationer/egenskaber anser du for at være dårligere eller savner du i erstatningsproduktet:
Det gamle tv blev købt fordi det havde dual tunere som kunne vise PIP (Picture in Picture) af to samtidige tv kanaler fra det samme antennesignal. de fleste tv i dag har desværre ikke denne funktion, selvom de har PIP. Der tales om halv PIP og Fuld PIP, hvor halv PIP betyder at den kan vise en fjernsynskanal i den ene side af billedet og i den anden side kan den vise indgangen fra en ekstern enhed, f.eks en playstation. Men den funktion som mit tv havde, og som jeg brugte meget, var Fuld PIP, altså hvor tv'et har TO tunere så der kan vises to forskellige tv kanaler samtidigt via splitscreen. Derudover blev tv'et købt da det havde Rigtig

100Hz billede. Ikke 100Hz CMR eller andre falske hz angivelser. og til sidst fordi det havde 1 til 1 pixelmapping med lavt inputlagg, som derfor var god hvis man skulle bruge skærmen til computeren eller når der skal spilles consolspil.

Beskriv, hvordan disse egenskaber/specifikationer er vigtige for dig i din anvendelse af produktet:
Det er imperativt at tv'et har denne fuld PIP funktion da jeg tv'et blev indkøbt på grund af denne funktion som primær tv til at se fodboldkampe og andre sportskanaler. så jeg kan sidde og følge med i to fodboldkampe eller jeg kan se fodbold på den ene kanal og børnene kan se tegnefilm på den anden. 100hz var vigtig af samme grund, at det bliver brugt meget til sport, og derfor skal der som minimum være 100Hz. når der ikke bliver set sport, bruger ungerne det til at spille playstation, wii eller bruge den som computerskærm, derfor var 1 til 1 pixelmapping vigtig for mig. Dette ved jeg dog godt at andre tv også gør fint, så 1 til 1 pixelmapping er ikke et Must..

Hvilken model i butikkens sortiment anser du selv for at være mest ligeværdigt i forhold til dit forsikrede produkt:
som jeg forstår det, efter utallige opkald til jer og Elgiganten, så har Elgiganten INGEN skærme med disse funktioner og der er derfor INGEN skærme i deres sortiment som er bare en lille smule ligeværdig til det som fjernsynet er indkøbt til. Jeg blev bedt om selv at gå ud og lede efter andre tv med disse funktioner og de eneste producenter som jeg kan finde, som har disse funktioner, er B&O og Loewe. Loewe har et Connect 32 3D DR+ (det er vigtigt det hedder dr+, ellers har det nemlig ikke funktionen) derudover har B&O i deres BEOPLAY V1 32-EU også denne funktion.

Andre oplysninger:
der bliver spurgt om 'har du hentet erstatningsproduktet', hvor jeg svarer 'jeg har hentet produktet og taget dette i brug'. Det er som sådan også rigtigt. det skal dog siges at tv'et kun har kørt i en time, fra jeg startede det op til jeg fandt ud af at det ikke havde de funktioner jeg var blevet lovet alligevel. Jeg hentede ikke tv'et, det blev sendt. Før elgiganten sendte det til mig ringede de og sagde at de havde fundet et tv med de specifikationer som jeg anspurgte om jeg spurgte dem flere gange om de var sikre på at de havde de funktioner som de skulle have. Det var ham jeg snakkede med helt sikker på, fordi 'han havde lige været nede og snakke med en som havde det samme fjernsyn og han sagde at det havde denne funktion'. jeg spurgte om han var sikker på det ikke bare var halv PIP**,** og til det svarede han at han var helt sikker på at det havde de rigtige specifikationer... derfor godtog jeg at få det tilsendt. siden jeg modtog fjernsynet har det stået pakket ned i kassen og har ikke været brugt overhovedet, udover at jeg har startet det op og set at det ikke havde funktionerne! så jeg er altså uden mit fjernsyn på snart tredje måned."

Ved mail af 21/9 2012 meddelte selskabet klageren, at det fastholdt sin tidligere afgørelse om at genlevere et Samsung UE32ES6305XXE som erstatning for det forsikrede tv. Klageren er efterfølgende ved mail til selskabet fremkommet med bemærkninger til de enkelte afsnit af selskabets mail af 21/9 2012. Af klagerens mail fremgår bl.a.:

"I ditt skadeärende har vi, genom Elgigantens avdelning för försäkringsutbyten, erbjudit dig en Samsung 32" led-tv tv av model! **UE32ES6305XXE** som ersättning för din skadade LG 32" lcd-tv av modell **32LB2R.** Av insänd överklagan fremgår det att du är missnöjd med ersättningsprodukten då den inte har samma stöd av bild-i-bild funktion som din foregående modell.

3. 83.432

Ja for det var den feature der gjorde at valget landede på dette fjernsyn! Og forsikringen blev for at sikre at det formål fjernsynet havde var sikret..

Vidare framgår det även att du är missnöjd med att utvald ersättningsprodukt har 200Hz Clear Motion Rate i jämförelse med föregående panelfrekvens om 100Hz.

Dette er desværre ikke helt korrekt, jeg er udemærket klar over at 200 hz cmr er mindst lige så godt som rigtig 100hz. Jeg skriver ingen steder at jeg er utilfreds med denne feature i fjernsynet. Jeg benævner dog de ting der gjorde at jeg valgte lb2r fjernsynet. De første to grundig fjernsyn jeg blev tilbudt fra elgiganten var med 50 hz og med 100hz cmr (hvilket på ingen måde kan sammenlignes med rigtig 100hz), og derfor gjorde jeg opmærksom på at dette var vigtigt, det fik jeg nemlig at vide jeg skulle gøre fra forsikringsagenten der videresendte mig til denne overklage.

Som försäkringstagare är man, vid totalskade, berättigad ersättning i form av ny likvärdig produkt. Vid valet av ersättningsprodukt utgår man från den försäkrade produktens egenskaper samt specifikationer. I första hand väljs alltid en ersättningsprodukt av samme modell och märke, men i de fall modellen utgått från tillverkarens sortiment blir man tvungen att se över andra alternativ. I ditt fall konstaterede El-Giganten vid skadetillfället att din försäkrade produkt inte längre fanns kvar på marknaden. Eftersom LG inte längre har bild-i-bild funktion i några av sina nyproducerade tv-modeller, och då du framfört denna funktion som viktig i ditt användande, som så utvaldes Samsung UE32ES6305XXE som närmast motsvarande produkt.

Ja jeg snakkede med en fra elgiganten som sagde at nu havde de fundet et fjernsyn med dualtuner pip. Jeg spurgte ind til om han var sikker på at det var rigtig dual tuner pip eller pm det bare var aldmindelig ekstern pip. Til det svarede han at han lige havde været nede og snakke med en kollega som havde selvsamme fjernsyn og han lovede at det kunne det.

men det er da i øvrigt også noget vås at ue32es6305xxe'eren er det nærmest modsvarende produkt når det jo netop ikke har de funktioner som det gamle fjernsyn havde og når der ER fjernsyn med disse funktioner!

När det gäller bild-i-bild funktionen (pip) så stammer det att ersättningsprodukten UE32ES6305XXE inte har lika många möjligheter att dela upp bilden som din föregående tv. Anledningen till dette beror på teknikens utveckling - närmare bestämt overgangen till digitaltv. För några år sedan var merparten av tv-apparaterna på marknaden (däribland din försäkrade 32LB2R) utrustade med två analoga tuner enheter. Dubbla analoga tunerenheter var en förutsättning för fullständig bild-i-bild funktion med upp till maximalt fyra olika uppdelningar av bilden. I samband med lanseringen av digital-tv så krävdes det dock att en digital tuner byggdes in i modellerna för att kunna ta emot de nya sändningarna. Därav gjorde de fleste tillverkarna det strategiske valet att, i sina nya modeller, ta bort den ena analoga tunern för at istället ersätta denna med en digital tuner. Fördelen med detta blev att slutkunderna kunde ta in de nya tv-sändningarna med bättre bild och ljud utan någon extern digitalbox medan nackdelen innebar att bild-i-bild funktionen försvann. Vissa tillverkare (däribland Samsung i den modell du har erbjudits) bygger idag in en sk. splitter på tunern vilket kan ge en grundläggande bild-i-bild funktion från extern källa, men de fleste tillverkare har hoppat över denne process då funktionen sällan används av konsumenterna enligt deras undersökningar. LG är ett exempel på tillverkare som inte längre har med denna funktion i deres nuvarande tv-apparater - inte ens i deres mest avancerede modeller. Tillverkarna skulle givetvis kunna lösa detta problem genom att antingen utrusta de nya modellerna med 4 tuner enheter

(2 analoge + 2 digitale) eller genom att tillåta splitterenheten kunna styra 1 analoge tv-kanal samt 1 digital tv-kanal. Den absoluta merparten av tillverkarna har dock vald att inte tillämpa dessa lösningar då det förstnämnda alternativet skulle göra tvn dyrare och klumpigare utifrån två extra kretskort medan den andra varianten skulle förvirra kunderna då endast specifika kanaluppsättningar skulle fungera med bild-i-bild.

Jeg er udemærket klar over at det er et valg der bevidst er foretaget for at få kostprisen et hak ned ad, men dette har intet med min sag at gøre. Hvis der ikke havde været nogen producenter der havde disse funktioner overhovedet, jamen så var det jo bare det. Men der ER, som du også selv skriver, nogen producenter som har valgt at bibeholde dual tuner pip på deres lemsyn. 'Dårav gjorde de fleste tillverkarna'.

Beträffande dina synpunkter kring skillnaden mellan en panelfrekvens om 100Hz i jämförelse med 200Hz Clear Motion Rate så skall du inte uppleva någon negativ skillnad i de båda tv modellerne. Allt fler tillverkare väljer att lemna begreppet kring panelfrekvens for att i stellet tale om Clear Motion Rate, Perfect Motion Rate, TruMotion etc. för att beskriva hur pass väl en modell hanterar snabba rörelser. I ditt fall så har vi fått det bekräftat av Samsungs tekniske avdelning att 200Hz CMR tål att jämföras med en 100Hz panel i traditionella mått. Utöver detta så har panelen snabbare responstid mm. som leder till ytterligare förbättringar (mycket har hänt med tekniken de senaste 5 åren).

Som skrevet ovenfor så er jeg helt med på teknikken, men det er de unge fyre i elgiganten ikke, og derfor er man nød til at skære tingene ud i pap for dem.
Det ændrer dog ikke på at disse nye hz betegnelser ikke har en dyt med virkeligheden at gøre jævnfør det er en kunstig forbedring af billedet hvor den prøver at gætte sig frem til mellemliggende frames imellem to billeder og da det er et gæt, vil en hurtigere responstid, under f.eks consolspil gøre at der oftere forekommer jitter. Men det er en helt anden diskussion.

Men som jeg skrev ovenstående er jeg ikke utilfreds med 200hz cmr, da jeg ved at den underliggende reelle hz er 100hz. Så ingen problemer der.

I tillgågg till oven så har Samsung modellen en hel del fördelar så som exempelvis stöd för full-hd (1920x1080p) signal, bättre svårta och flertalet nya funktioner så som exempelvis inspelningsfunktion via usb (PVR), inbyggd webläsare med stör för webbapplikationer samt 3D.

Hvis jeg skal bruge samme analogi som du bruger nedenfor så kan man jo sige at jeg havde en gammel fiat med plads til 4 personer, den kunne ikke køre så hurtigt eller spille lækker musik, men den kunne transportere 4 personer. Nu har jeg til gengæld fået en ferrari der kan køre 300 km/t og har verdens bedste lydsystem, jeg kan dog kun selv sidde i den så min familie må tage bussen!!!

För att lösa ditt problem rörande bild-i-bild via två kanalsändningar så föreslår jag att du ansluter den dvb-c/dvki-t digitalbox (alt. satellitbox) du tidigare använt för att kunna ta in digitala tvsändningar via Samsung modellens komponent, hdmi eller möjligtvis vga uttag. Anslutet på detta vis så kan du då nämligen fortsätta titta på bild-i-bild med två tvkanaler.

Jeg ved ikke hvorfor du antager at jeg har en boks sat til mit fjernsyn. Jeg har kabeltv igennem yousee og har derfor ikke behov for ekstra bokse da de både sender analogt og digitalt via kabelnettet. Dette betaler jeg et premium for så jeg ikke skal have en trilliard bokse med 800 forskellige fjernbetjeninger.

De båda modellerne du själv föreslagit från Loewe och Bang Olufsen är dock inte något rimligt altemativ då det, för att dra en paralell inom bilvärlden, blir lite som att jämföra en gammal Fiat med en nyproducerad Maserati enbart på grund av att de skulle räka komma utrustade med samma eller liknande typ av fälgar. De båda modellerne blir helt enkelt alldeles för bra i jämförelse med din försäkrade produkt varpå de enligt försäkringsbolagets mening inte kan ses som två motsvarande produkter.

Jeg forstår udemærket din analogi, men da det er de eneste fabrikanter der har de funktioner mit tv havde så ser du desværre helt forkert på din bil analogi. Du er nemlig nød til at tage alle andre bilmærker ud af beregningen da ingen af de andre bilmærker kan levere biler med de samme funktioner som min gamle fiat.
Lad mig simplificere, min fiat kan køre. Det kan ferrari og masarati også. Desværre har alle andre bilproducenter for tiden ingen biler der kan køre da de alle nu kun kan flyve. Det er selvfølgelig smart og moderne at kunne flyve, men Jeg vil ikke kunne flyve, for jeg har ikke flyvecertifikat. Jeg vil køre, Som jeg altid har gjort og som jeg købte en forsikring der skulle forsikre at jeg kunne køre hvis der skete noget med min elskede fiat.

Utifrån redogörelse oven önskar bolaget således härmed informera att beslutet står fast.
Om du är missnöjd med beslutet så har du möjlighet att få klagomål och tvist som rör försäkringen pröved hos Skadeprövningsnämnden. En sådan klagan skall inkomma skriftligen samt innehålla information där du redogör för nämnden varför du anser att ärendet ej har behandlats korrekt i förhållande till gällande försäkringsvillkor.

Hvis vi ikke kan finde ud af denne tvist her jamen så må jeg jo tage det videre i ankenævnet for forsikringer, men jeg vil meget gerne lige høre din kommentar af ovenstående besvarelse."

Dertil har selskabet i mail af 24/9 2012 til klageren bl.a. oplyst:

"Det vi under rådande omständigheter då kan göra innan vi hänvisar ditt ärendet vidare till skadeprövningsnämnden alt. ankenævnet är i sådant fall att erbjuda en komplettering av en enklare extern dvb-c digitalbox med hdmi (Clint DC1) till nuvarande Samsung modell. De ger dig då möjligheten till att köra bild i bild funktion via både digitala samt analoga kanaler."

Efterfølgende fulgte yderligere korrespondance mellem parterne, hvilket dog ikke resulterede i enighed.

I klageskema af 15/10 2012 kræver klageren, at selskabet skal udlevere et tv med pip-funktion.

Dertil har selskabet i brev af 6/12 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"I den konkrete sag, er det ikke muligt at erstatte det beskadigede TV med et af samme model og mærke, da dette er udgået, hvorfor det har været nødvendigt at finde det mest ligeværdige produkt vedr. tekniske specifikationer og funktionalitet.

I den forbindelse har Moderna Forsikring fundet frem til et Samsung 32" Full HD 3D LED-TV med SMART TV funktion og 200 Hz Clear Motion Rate.

Der er sket meget med TV indenfor de seneste år, og dette TV er på en lang række områder langt bedre end kundens LG TV fra 2007.

Bedre farvegengivelse, bedre kontrastgengivelse, højere panelopløsning, led-belysning, betydelig flere og bedre digitale tilslutningsmuligheder, stik til internettilslutning via TV'et, videoindspilningsfunktion via USB-udtaget osv.

TV'et svarer således til fulde til det beskadigede TV.

Som tidligere beskrevet har langt de fleste TV i dag imidlertid ikke den samme mulighed for billede-i-billede funktion fra 2 TV kanaler samtidig, fordi man i forbindelse med overgangen til digitalt TV har udskiftet den ene analoge tuner med en digital tuner.

Dette kan dog løses med en ekstern tuner.

Imidlertid henviser kunden under sagen til, at henholdsvis Löewe og B&O producerer et TV med den pågældende funktion, hvorfor kunden mener, at han er berettiget til et sådant som erstatning for det gamle.

Ifølge kunden er der tale om følgende TV:

Löewe: Connect 32 3D DR+ **til 24.999 kr.**
B&O: BEOPLAY V1 32-EU **til 17.999 kr.**

Såvel Löewe som B&O er i en langt dyrere prisklasse og kan på ingen måde sammenlignes med kundens LG TV.

Selv BEOPLAY V1 32-EU og Löewes Connect 32 3D DR+ har en række begrænsninger i PIP funktionen.

B&O har bl.a. oplyst os, at det kræver en Set Top Box forbundet til TVét for at der kan ses 2 Tv kanaler samtidig.

Vi fastholder afgørelsen
Med det leverede Samsung TV og den tilbudte eksterne boks er det vores opfattelse, at Moderna Forsikring fuldt ud har opfyldt deres erstatningspligt, idet der er genleveret et produkt, der på en lang række områder har bedre specifikationer og funktionalitet. og sammen med den tilbudte eksterne boks vil det give kunden langt flere muligheder, end han havde med det beskadigede TV. Der er tale om et produkt, der er mere end ligeværdigt for så vidt angår tekniske specifikationer og funktionalitet.

Vi fastholder derfor afgørelsen med det leverede Samsung TV og ekstern boks.

Vi henviser i øvrigt til Ankenævnskendelse **A79.818,** der ligeledes vedrørte en sag med et TV, hvor det var nødvendigt med en ekstern tuner. Selskabet fik medhold i, at det med TV og den eksterne boks havde opfyldt deres erstatningspligt."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.2 Hvorledes dækker Happy CARE?**
Forsikringsdækningen ydes på følgende måde:

- Såfremt reparation af produktet kan finde sted, udføres reparation.

- Hvis reparation ikke kan finde sted, herunder hvis produktet er gået tabt ved indbrudstyveri, får du et nyt produkt (erstatnings-produkt) af samme eller tilsvarende mærke og model. Der udbetales således ikke kontanterstatninger.

...
5.2.2 Reparation efter erstatningsprodukt
...
Hvis vi ikke kan reparere dit produkt, erstatter vi det med et identisk eller lignende produkt. Du får som udgangspunkt et produkt af samme model og mærke. Hvis det ikke er muligt at få fat i et sådant produkt, får du et lignende produkt med specifikationer, der i så stor udstrækning som muligt svarer til specifikationerne på dit gamle produkt.
...
9. Hvorledes forsikringen dækker
Der ydes dækning i form af reparation eller udskiftning af en del af produktet eller ombytning af hele produktet med et erstatningsprodukt af samme model og mærke, eller - hvis et sådan ikke kan fås - med det mest ligeværdige produkt vedrørende tekniske specifikationer og funktionalitet, mod fremvisning af det skadede produkt. Forsikringsgiver forbeholder sig ret til -- at afgøre, om et produkt skal repareres eller ombyttes med et erstatningsprodukt."

Nævnet udtaler:

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at kunne lægge til grund, at det tilbudte tv har en pip-funktion, og at tv'et vil kunne benyttes på samme måde som det totalskadede, såfremt det tilsluttes en ekstern tuner.

Under den forudsætning at selskabet tillige leverer eventuelle kabler til at forbinde tuneren med tv'et, finder nævnet, at selskabet ved det tilbudte udstyr har opfyldt sin erstatningspligt over for klageren. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbyde en anden form for erstatning.

8. 83.432

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson