Ankenævnet for Forsikring

Den 7. januar 2016 blev i sag nr. 88362:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i anledning af en totalskadet computer.

Det fremgår af sagen, at klageren den 8/12 2013 købte en computer for 8.699 kr. Den 1/6 2015 tabte hun den, og den blev efterfølgende erklæret totalskadet. Selskabet har udbetalt et "rådighedsbeløb" på 8.699 kr. med henvisning til bestemmelserne om erstatningsopgørelse i forsikringsbetingelserne. Det er klagerens opfattelse, at hun er berettiget til en kompensation for differencen mellem den oprindelige købspris og et teknisk tilsvarende apparat.

Klageren har i klageskemaet dateret 16/8 2015 bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Tvisten mellem mig som kunde/forbruger og [selskabet] som forsikringsselskab handler om den indgåede forsikringspolices punkt 14 B 1, hvor der står:
>
> 'Skønner [selskabet], at reparationsudgifterne overstiger værdien af et teknisk tilsvarende apparat, er apparatet totalskadet. Er apparatet totalskadet, erstatter [selskabet] med et teknisk tilsvarende apparat med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset'.

Det er min overbevisning at jeg har en berettiget forventning om, at evt. erstatning skal ske med et nyt produkt og at det var [selskabets] 'udfordring, at finde et teknisk tilsvarende produkt til den oprindelige købspris.

Policen tager ikke højde for, hvad der skal ske, hvis det IKKE er muligt for [selskabet] at finde et teknisk tilsvarende erstatningsprodukt for den oprindelige købspris.

Jeg mener derfor ikke, at [selskabet] - som i dette tilfælde, hvor det ikke er muligt at finde et teknisk tilsvarende produkt for højst den købspris der oprindeligt er betalt for det nu totalskadedet produkt - kan tillade sig, at give den udfordring videre til mig som kunde/forbruger ved 'bare' at stille et beløb svarende til den oprindelige købspris til rådighed og tilmed binde det rådighedsbeløb i én bestemt forretning - i dette tilfælde …

At [selskabet] ikke kan klare den udfordringen, skal vel ikke komme dem til gode

Den 27.07.2015 skriver [selskabet] i en mail:
'Produktet er erklæret totalskadet. Derfor vil du blive kontaktet af … vedr. nyt produkt hurtigst muligt'.

IGEN er min forventning som forbruger - nu både iht. mail og police - at skulle modtage et nyt teknisk tilsvarende produkt.

Jeg har nu yderligere fået et brev med almindelig post af 10.08.2015, hvori der bl.a.står:

'Vi er selvfølgelig interesseret at tegne forsikring på det nye apparat vi har erstattet med'

De har IKKE erstattet med et nyt apparat, men stillet et 'tilrådighedsbeløb' til rådighed.

Et teknisk tilsvarende produkt koster i dag kr. 11.299,00. Prisforhøjelsen skyldes i flg. teamlederen hos [selskabet] at …-produkter er steget de sidste år grundet stigende dollarkurs.

Jeg mener IKKE at kunne læse i policen at [selskabet] i stedet for, at erstatte med et teknisk tilsvarende produkt, kan vælge at stille den oprindelige købspris til rådighed og køber så selv skal betale prisdifferencen.

Jeg mener at det er [selskabets] problem at de ikke kan fremskaffe en erstatningscomputer, som er teknisk tilsvarende den totalskadede computer, for højst den pris jeg i sin tid betalte.

Opsigelsen af forsikringen
Når ovennævnte nu er sagt, undrer det mig - selv om det står i policen - at man ikke får refunderet for meget indbetalt forsikring. Det er da ellers almindelig praksis i forsikringsbranchen.

For meget indbetalt forsikring udgør ca. 1.250 00!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. Medhold i [selskabets] formulering i policens punkt 14 B 1 ikke er tilstrækkeligt formuleret
2. Kompensation for differencen mellem oprindelig købspris og prisen på et teknisk tilsvarende produkt d.d.

3. Refundering af for meget indbetalt forsikringspræmie
4. Kompensation for 'svie og smerte' - der er brugt MANGE timer og ressourcer i denne sag. Ikke alle samtaler i denne sag har været lige behagelige."

Selskabet har i brev af 3/9 2015 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Klager købte d. 8. december 2013 en … computer hos … og købte i den forbindelse en …-forsikring gennem [selskabet] med en dækningsperiode på 3 år. Computerens indkøbspris var 8.699 kr.

D. 20. november 2014 anmeldte klager, at skærmen var blevet beskadiget, og computeren blev derfor indleveret og repareret for [selskabets] regning med fradrag af selvrisiko. Aktuelle skade skete d. 1. juni 2015, hvor computeren blev tabt ud af en skoletaske.

Computeren blev indleveret til reparation, og klager betalte selvrisiko 500 kr. i henhold til vilkårene punkt 5 A. Computeren blev imidlertid erklæret totalskadet og klager fik en erstatning i form af et rådighedsbeløb på i alt 8.699 kr. til køb af anden computer hos …

I henhold til [selskabets] gældende vilkår punkt 14.B, 1 erstattes apparatet med et teknisk tilsvarende produkt med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen og i henhold til punkt 14 C, yder [selskabet] ikke kontanterstatning. Vi må derfor fastholde, at erstatningspligten er opfyldt i henhold til de gældende vilkår.

Klager ønsker endvidere refusion af den ikke forbrugte præmie, men i den forbindelse må vi henvise til vilkårenes punkt 6 B, 1 hvor det fremgår, at forsikringen ophører, når der er ydet totalskadeerstatning samt at værdien af den resterende forsikringsperiode ikke bliver betalt tilbage."

Klageren har i brev af 13/9 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"1.
Det er vel den verserende sag irrelevant, at vi en gang tidligere har benyttet os af forsikringen.

2.
TopDanmark skriver, at vi fik erstatning i form af et rådighedsbeløb - det er jo netop det der er problemet - hvor i policen står, at jeg får et rådighedsbeløb til køb af ny computer? Jeg læser policens afsnit omkring totalskade og efterfølgende erstatning, som det er [selskabets] ansvar/udfordring/opgave, at finde mig et teknisk tilsvarende produkt til max. købsprisen. Der står INTET om hvad der skal ske, hvis det ikke er muligt for [selskabet] at finde et teknisk tilsvarende produkt til højst den købspris jeg i sin tid købte produktet til. Der INGEN steder i policen at jeg så i stedet vil få et rådighedsbeløb svarende til den købspris jeg i sin tid betalte. Det er vel ikke forkert at dele afsnit fra policen op i 3:

Totalskade/genlevering 1. Skønner [selskabet], at reparationsudgifterne overstiger værdien af et teknisk tilsvarende apparat, er apparatet totalskadet. Er apparatet totalskadet, erstatter [selskabet] med et teknisk tilsvarende apparat med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset.'

a. Totalskade/genlevering 1. Skønner [selskabet], at reparationsudgifterne overstiger værdien af et teknisk tilsvarende apparat, er apparatet totalskadet.

- Interessant at vide, hvad reparationen ville have kostet? Et nyt teknisk tilsvarende produkt koster kr. 11.299,00 da denne klage indledes.
- Umiddelbart virkede computeren jo - det var 'bare' kabinettet der var slået skævt og havde løsnet sig.

b. Er apparatet totalskadet, erstatter [selskabet] med et teknisk tilsvarende apparat....
- Her får man som forbruger en klar forventning om, at der ved totalskader, erstattes med et nyt teknisk tilsvarende apparat!

c. … med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset
- denne afslutning af sætningen gav mig en berettiget forventning om at den 'udfordring' lå i [selskabets] hænder. Og da [selskabet] jo er 'fagfolkene' i indkøb af produkter som denne, betragtede jeg det som en hel naturlig opgave for dem og ikke for mig, som menig forbruger.

3.
Sagen handler IKKE om forventning/ ønske om kontanterstatning - men en undren over at rådighedsbeløbet bindes i én butik, eftersom [selskabet], mig bekendt, har samarbejde med andre butikker - som måske kunne have tilbudt et teknisk tilsvarende produkt til en lavere pris end … kan tilbyde.

4.
Jeg giver TopDanmark ret i, at jeg i flg. deres police ikke er berettiget til refusion af ikke forbrugt præmie og frafalder forventning om, at få det udbetalt."

Selskabet har i brev modtaget i nævnet den 25/9 2015 heroverfor bl.a. bemærket:

"I vilkårenes punkt 14 fremgår det, at forsikrede skal anvende Securatar eller en reparatør, der er anvist af [selskabet] til reparation og/eller genlevering af det beskadigede apparat. Klager er i den konkretes sag henvist til …, hvor det nu totalskadede apparat er købt.

Erstatningen er jf. punkt 14 B, 1 begrænset til den oprindelige købesum som derfor altid vil udgøre den maksimale erstatning også i de situationer, hvor en genlevering af et tilsvarende produkt ikke er muligt,"

Klageren har i brev af 28/9 2015til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"1.
Jeg forstår IKKE, at TopDanmark i den skrivelse, som I har stemplet modtager den 25.september 2015 skriver:

Erstatningen er jf. punkt 14 B, 1 begrænset til den oprindelige købesum som derfor altid vil udgøre den maksimale erstatning også i de situationer, hvor en genlevering af et tilsvarende produkt ikke er muligt.

Det er jo netop det der IKKE står!

Ordret står der i punkt 14 B, 1:
Skønner [selskabet], at reparationsudgifterne overstiger værdien af et teknisk tilsvarende apparat, er apparatet totalskadet. Er apparatet totalskadet, erstatter [selskabet] med et

teknisk tilsvarende apparat med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset.

Jeg er IKKE enig i, at der i pkt. 14 B 1 står '....også i de situationer, hvor en genlevering af et tilsvarende produkt ikke er muligt', som TopDanmark i deres skrivelse - stemplet modtaget hos jer 25.septemeber 2015 - angiver står i policen. Det er jo netop den mangel jeg mener der er i policen og som derfor gør sig gældende, når jeg mener et kunne tillade mig at mene/fortolke at det er [selskabets] 'problem/udfordring' at finde et teknisk tilsvarende produkt til købsprisen. Og eftersom de ikke kunne leve op til det gav mig en uventet ekstra udgift, som jeg nu forsøger at gøre krav på.

I øvrigt er det da bestemt muligt, at levere et tilsvarende produkt! Så den urigtige tilføjelse giver ingen mening.

DET STAR IKKE i policen, hvad der sker, hvis genlevering af et teknisk tilsvarende produkt ikke er muligt ….. Og når det ikke fremgår klart og tydeligt må det da komme mig som forbruger tilgode!"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6. Varighed og opsigelse.**

…

B Hvornår ophører forsikringen?

1. Forsikringen ophører, hvis der er ydet totalskadeerstatning. Værdien af den resterende forsikringsperiode bliver ikke betalt tilbage ved totalskade. Hvis forsikringen ikke er fuldt ud betalt på ophørstidspunktet, vil det resterende beløb blive opkrævet.
2. Fra den dag Securator har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at der er betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Securator opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

…

14. Hvordan erstatter [selskabet] skaderne?

Forsikrede skal anvende [selskabet] eller en reparatør, der er anvist af [selskabet] til reparation og/eller genlevering af det beskadigede apparat.

[selskabet] kan vælge mellem følgende måder at erstatte det skadede apparat på efter en skade:

A Reparation

[Selskabet] betaler, hvad det koster at lade det beskadigede apparat reparere, så apparatet kommer i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand forstår [selskabet], at apparatet i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi* for forsikrede som før skaden.

B Totalskade/genlevering

1. Skønner [selskabet], at reparationsudgifterne overstiger værdien af et teknisk tilsvarende apparat, er apparatet totalskadet. Er apparatet totalskadet, erstatter [selskabet] med et teknisk tilsvarende apparat med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset.
2. Ved totalskade eller genlevering af fjernbetjeninger har [selskabet] ret til at erstatte med en universalfjernbetjening, der funktionelt svarer til den skadede fjernbetjening, hvis [selskabet] ikke kan fremskaffe en original fjernbetjening.

C Kontanterstatning

[Selskabet] giver ikke kontanterstatning."

6. 88362

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klageren den 1/6 2015 tabte sin computer, og at den efterfølgende blev erklæret totalskadet. Selskabet har udbetalt et "rådighedsbeløb" på 8.699 kr. med henvisning til punkt 14 i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 14, at selskabet kan vælge mellem forskellige måder at erstatte det skadede apparat på, og at selskabet ved totalskade kan erstatte "med et teknisk tilsvarende apparat med højst den købspris, der fremgår af kvitteringen".

Nævnet finder, at det med tilstrækkelig klarhed fremgår af denne bestemmelse, at klageren i en situation som den foreliggende alene har krav på at få et rådighedsbeløb, der svarer til den købspris, som fremgår af klagerens kvittering for den oprindelige computer.

Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har tilbudt klageren et rådighedsbeløb på 8.699 kr.

Klageren har i den oprindelige klage til nævnet endvidere ønsket at få refunderet den for meget indbetalt forsikringspræmie.

Forsikringsaftalelovens § 16, stk. 2, har følgende ordlyd: "Ophører en forsikringsaftale af andre grunde, har selskabet ret til så stor en del af præmien, som svarer til den tid, der er forløbet indtil aftalens ophør". Bestemmelsen kan ikke fraviges til skade for forbrugere, jf. forsikringsaftalelovens § 17, hvorfor forsikringsbetingelsernes punkt 6.B.1, ikke er gyldig i denne sag.

Nævnet finder på den baggrund, at klageren har krav på tilbagebetaling af den del af forsikringspræmien, der angår tiden efter den 1/6 2015, hvor computeren blev totalskadet.

Det forhold, at klageren i brev af 13/9 2015 til nævnet har anført, at hun med henvisning til selskabets ovennævnte regel ikke er berettiget til at få refusion, kan ikke føre til andet resultat, idet forsikringsaftalelovens § 16, stk. 2, er præceptiv.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at forsikringen ikke dækker svie og smerte.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har krav på tilbagebetaling af den del af forsikringspræmien, der angår tiden efter den 1/6 2015, hvor computeren blev totalskadet. Den tilbagebetale præmie skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels