Ankenævnet for Forsikring

Den 17. maj 2017 blev i sag nr. 89818:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos LB Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en skade på hendes briller.

Selskabet har anerkendt skaden som en dækningsberettigende "pludselig skade". Selskabet har anført, at brillerne er totalskadede og kan genleveres af selskabets samarbejdsoptiker for 4.100 kr. Selskabet har anført, at det kan opnå 15 % rabat ved brug af netop den optiker, og har derfor ved opgørelsen af kontanterstatning fratrukket 15 % fra 4.100 kr., inden det har fratrukket selvrisiko, der udgør 1.070 kr.

Klageren har anført, at hun ønsker brillerne genleveret. Hun har bestridt, at selskabet er berettiget til at pålægge hende at genkøbe brillerne hos selskabets samarbejdsoptiker. Hun kræver i første omgang, at selskabet erstatter hende brillerne uden fratrækning af genleveringsrabat, men alene af selvrisiko. I anden række kræver hun, at en eventuel genleveringsrabat skal fratrækkes fra det beløb, der er tilbage, efter at selvrisikoen er trukket fra.

Klageren har i klageskemaet af 17/7 2016 og tillæg hertil bl.a. anført:

> "Dette er en meget knudret sag om enten 615,- DKr. Eller et mindre beløb. Nemlig 160,50-Dkr
> …

De 615,-Dkr fremkommer som difference mellem 4100,-DKr og det LB vil udbetale mig i DKr til genoprettelse af det skadede plus fratrukket min selvrisiko.
…
Jeg har nu, jeg har arbejdet med LB's fremgangsmåde kommet til det resultat, at der ikke er belæg for at kræve et nedslag i den sum jeg skal have stillet til rådighed til genanskaffelse. Der står i Bilag 11 Side 1 Når vi udbetaler erstatning, ---- I denne tekst er der tale om en udbetaling til helt vilkårlige formål. Dette er ikke noget, som jeg har sagt, jeg ønsker. Jeg ønsker en genanskaffelse af det skadede. Så teksten kan ikke bruges på min forsikringssag. Jeg anser mig for berettiget til at få afregnet i Danske Kroner og få 3030 DKr stillet til rådighed. Til yderligere støtte for dette synspunkt vedlægger jeg i Bilag 12 udskrift fra Taksator vejledningen for byggeriet. Da fremstilling af briller er et håndværk, så kan principperne fra Byggevejledningen bruges på området håndværket brille fremstilling.
...
Hvis det forholder sig således at Ankenævnet ikke kan give mig medhold i at jeg skal have min erstatning udbetalt i Danske Kroner, men må accepterer et tvunget leverandørvalg. Jeg skal bruge en håndværker til at udbedre min brille som vil modtage betaling i form af Scalepoint. Hvis det er Ankenævnets opfattelse at jeg ikke har frit leverandør valg, da vil jeg gerne at Ankenævnet ser på det forhold at LB har krævet at min selvrisiko bliver opskrevet se bilag 12. Jeg mener ikke at LB kan kræve min selvrisiko udbetalt, så de kan opnå en rabat på min selvrisiko. Den fremgangsmåde fra LB giver mig et tab på 160,50 DKr. LB kan efter min opfattelse ikke operere på mine penge.

Bilag til sagen med kommentarer:

Bilag 1.

Violet markering
Dokumentation for at LB vil erstatte den anmeldte skade med udlevering af et gavekort til [selskabs samarbejdsoptiker]. Gavekortet lyder på 4100,- kr. LB indkøber gavekortet med 2415,-kr fra LB's kasse og 1070,-kr fra min selvrisiko. Denne aktion kræver at LB for min selvrisiko stillet til rådighed for indkøb af gavekortet. Selv om LB ikke for udbetalt selvrisikoen funktionelt på egen bankkonto, men lader selvrisikoen indgå på en LB konto hos [selskabs samarbejdsoptiker], så kræver aktionen en indbetaling af selvrisikoen til LB. Jeg bestrider at LB har ret til at få min selvrisiko stillet til rådighed. Jeg skal alene betale min præmie til LB. Hele fifleriet med firmaet [selskabs samarbejdsoptiker] er skjult for kunden.

…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
1. at få 3030,- kr. til at få repareret mine briller
2. Hvis LB har ret til at nedskrive min erstatning med en af de mulige rabat hos udvalgte leverandører, at få 2575,50 kr. til reparation af mine briller."

Selskabet har i brev af 26/9 2016 til nævnet anført:

"Klagen omhandler vores berettigelse til at fratrække både genanskaffelsesrabat og selvrisiko inden udbetaling af kontanterstatning.

Sagen omhandler et par briller, der blev totalskadede som følge af en pludselig skade. En sådan skade er dækket jf. vores forsikringsvilkår pkt. 18 med fradrag af et vilkårsbestemt selvrisikobeløb på 1.070 kr. jf. pkt. 18.4.b.

Vores medlems briller kan genleveres af [selskabets samarbejdsoptiker], hvilket er ubestridt. [Selskabets samarbejdsoptiker] har beregnet, at genlevering af tilsvarende briller beløbet sig til 4.100 kr.

Af vores forsikringsvilkår pkt. 1.I.c. fremgår, at vi kan fremskaffe eller levere nye ting, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålet, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede. Kan identiske ting ikke skaffes, kan vi vælge at levere tilsvarende ny ting. Det vil sige ting, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne ting. Ønsker sikrede ikke at genanskaffe nye ting, udbetaler vi kontanterstatning svarende til den pris, vi skal betale for tingene hos den leverandør, vi anviser.

Det fremgår videre af pkt. 22.B., at selvrisikoen er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade. Når vi gør en skade op, beregner vi først LB Forsikrings samlede skadeudgift. Herfra fratrækkes selvrisiko, før vi udbetaler erstatningen.

Erstatningen er det beløb eller den genstand, der skal sætte forsikringstageren i samme situation som før skadens opståen. Er den enkelte skade omfattet af en selvrisiko, opfattes denne del som et uforsikret krav. Et sådant uforsikret krav er forsikringstagerens andel af erstatningen og vil bliver fratrukket inden erstatningen kommer til udbetaling.

Skadeudgiften er det samlede beløb, det vil koste at genoprette skaden. Skadeudgiften indeholder således både erstatningen og evt. uforsikrede krav såsom selvrisiko.

Det er ubestridt, at prisen for genlevering af tilsvarende briller i nærværende sag er 4.100 kr. Forsikringsvilkårenes pkt. 1.I.c. giver os hjemmel til at fratrække en eventuel rabat, vi kan opnå hos en leverandør, såfremt vores medlemmer ikke ønsker at gøre brug af denne leverandør. Da vi kan opnå en rabat på 15% hos [selskabets samarbejdsoptiker], udgør skadeudgiften i nærværende sag 3.485 kr.

Det fremgår af forsikringsvilkårenes pkt. 22.B., at vi først beregner skadeudgiften, hvorefter selvrisikobeløbet fratrækkes, inden erstatningen udbetales. Det betyder således, at det vilkårsbestemte selvrisikobeløb på 1.070 kr. skal trækkes fra skadeudgiften på 3.485 kr., hvorefter erstatningen, der tilfalder vores medlem, såfremt hun ønsker en kontanterstatning, udgør 2.415 kr.

Vi må herefter fastholde vores erstatningsopgørelse, der findes at være i overensstemmelse med vores forsikringsvilkår. Vores medlems bemærkninger om opgørelsesprincipper vedr. bygninger fører ikke til et andet resultat, da den anmeldte skade er omfattet af indboforsikringen og således alene opgøres i overensstemmelse med forsikringsvilkårene gældende herfor."

Klageren har i brev af 14/10 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket: "LB fremkommer med en definition af begrebet erstatning der har til hensigt at skabe dækning for deres fremgangsmåde. LB har allerede i deres oprindelige skrivelse fremsat den påstand at mit tab ved skaden er en erstatning. Mit tab ved skaden er udmøntet i et pengebeløb i form af selvrisiko knyttet til forsikringsaftalen. Jeg har nøje skrevet og vedlagt dokumentation for at LB's fremfærd omkring erstatningsbegrebet ikke er korrekt.
…
LB prøver at underbygge deres definition af estatningsbegrebet ved at indføre et nyt begreb: 'et uforsikret krav' Hvad dette er kommer LB ikke nærmere ind på. Det fremstår mere eller mindre som synonym med selvrisikoen. Jeg fastholder at selvrisikoen er kundens

tab ved en skade og dermed ikke en del af erstatningen. Selvrisikoen er almindeligvis udmøntet i et pengebeløb knyttet til forsikringsaftalen.
…
Skadeudgiften er det samlede beløb, det vil koste at genoprette skaden.
…
Nu indføres igen et nyt begreb af LB: Skadesudgiften med en definition. I den efterfølgende sætning deles det nye begreb op i 2 elementer. Element 1: erstatningen, element 2: de uforsikrede krav. Element 2 består pludselig af flere forhold. Alle er underbegreber under de uforsikrede krav. Et underbegreb er selvrisikoen. Så selvrisikoen er ikke helt det samme, som et uforsikret krav ifølge LB. Derimod udsiger sætningen, at selvrisikoen ifølge LB ikke er en del af erstatningen. Så nu er LB i overensstemmelse med det jeg siger. Selvrisikoen er ikke en del af erstatningen.
…
5) Det er ubestridt, --- sætning med orange
Nu kommer LB igen med et nyt begreb: 'Prisen for genlevering'.

Hos LB er prisen for genindlevering ikke nærmere forklaret. Men 'prisen for genindlevering' er åbenbart ikke det samme som skadesudgiften, selv om det ikke fremgår af LB's definition. Jeg kan ikke tilslutte mig LB's begrebsudlægning. Skadesudgiften er sat til 4100,- kr. hos firmaet [selskabets samarbejdsoptiker] ifølge min opfattelse. Nå LB siger at skadesudgiften er 3485 kr. så har de igen inkorporeret selvrisikoen i erstatningen. Igen, det er ikke korrekt at gøre det.
LB fortsætter med at tranformere begrebet selvrisiko ind i forskellige forhold hele tiden, fordi de holder fast i at de vil have lov til at fratrække en rabat på det beløb som min selvrisiko udgøre.
…
Til slut jeg har nævnt forholdet vedrørende opgørelse af bygningsskader fordi, der her er tale om en håndværksmæssig ydelse og det er udbedring af en brilleskade også. Derfor mp der være en synonymi mellem de to ting. Nemlig at jeg som kunde har frit leverandørvalg."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 2/11 2016, mail af 2/12 2016, mail af 13/12 2016, brev af 31/1 2017, brev af 1/2 2017, mail af 9/2 2017 og mail af 3/3 2017 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf er gengivet i det følgende.

Klageren har i mail af ukendt dato til selskabet anført:

"Jeg er lidt målløs over jeres beregningsmetode. I vil have at jeg skal modtage et gavekort på 4100 kr.
Dette gavekort har i købt med 3485,-Kr.
Dette beløb er fremkommet ved at tage 15 % af
4100,- kr. Sådan kan i ikke gøre. I kan kun tage rabat af det beløb, som i skal betale ikke af det beløb jeg skal betale. Derfor er beregnings grundlaget 4100,- kr. - 1070,- kr. = 3030,-kr
15 % af 3030 er 454,50kr. som kan fratrækkes jeres andel. Det giver 2575,50 kr. i erstatning til mig"

Af forsikringsbetingelserne (33-4) fremgår bl.a.:

"**1. INDBOFORSIKRINGENS HVEM - HVAD - HVOR?**

I. Hvordan opgør vi erstatningen?

Erstatning af indbo
Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som før skaden. Vi kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

a. Reparation
…
b. Godtgøre værdiforringelsen
…
c. Genlevering
Vi kan fremskaffe eller levere nye ting, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålet, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede. Kan identiske ting ikke skaffes, kan vi vælge at levere tilsvarende nye ting. Det vil sige ting, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne ting.
…
Ønsker sikrede ikke at genanskaffe nye ting, udbetaler vi kontanterstatning svarende til den pris, vi skal betale for tingene hos den leverandør, vi anviser.

d. Kontanterstatning
For ting, der er købt som nye, er under to år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.
…
Når vi udbetaler erstatning, sker det i samarbejde med Scalepoint. Det betyder, at du modtager et beløb via Scalepoint og selv vælger, om du vil have beløbet udbetalt til din konto eller drage fordel af vores rabataftaler.
…
18. PLUDSELIG SKADE
- del af IndboPLUS
…
4. Erstatning

De almindelige regler for erstatning i afsnit 1.H-1.J gælder.
Derudover gælder følgende særlige regler:
a. Der er en selvrisiko på 1.070 kr. ved enhver pludselig skade (indeks 2016)
…
22. GENERELT FOR ALLE DÆKNINGER
…
B SELVRISIKO

Selvrisikoen er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade.
Når vi gør en skade op, beregner vi først LB Forsikrings samlede skadeudgift*. Herfra fratrækkes selvrisiko, før vi udbetaler erstatningen.
…
ORDLISTE
…
Skadeudgift er det beløb, skaden opgøres til – uden udgifter til erklæringer og lignende, men med fradrag af evt. afskrivning."

Nævnet udtaler:

Klagerens briller er blevet beskadiget ved en dækningsberettigende "pludselig skade". Klageren ønsker genlevering, men hun ønsker ikke "tvungent leverandørvalg". Klageren kræver, at selskabet erstatter hende brillerne uden fratrækning af den genleveringsrabat på 15 %, som selskabet kan opnå ved at købe erstatningsbriller hos dets samarbejdsoptiker, men alene ved fratrækning af selvrisiko på 1.070 kr. Hun kræver i anden række, at genleveringsrabatten fratrækkes det beløb, som erstatningen udgør, efter at selvrisikoen er fratrukket.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at forsikringsbetingelsernes punkt 1.I.c finder anvendelse, og at genlevering kan ske i form af, at selskabet udsteder et gavekort til selskabets samarbejdsoptiker på 4.100 kr., hvilket ifølge selskabet er det beløb, som samarbejdsoptikeren kan genlevere brillerne for.

Nævnet finder, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.I.c, at såfremt klageren ikke ønsker at genkøbe brillerne hos selskabets samarbejdsoptiker, så er selskabet berettiget til at udbetale en kontanterstatning svarende til det beløb, som selskabet ville skulle betale for at genanskaffe brillerne hos samarbejdsoptikeren. Selskabet er som følge heraf berettiget til at fratrække den genleveringsrabat på 15 %, som selskabet ville have kunnet opnået ved at yde genlevering via samarbejdsoptikeren.

Selvrisikoen er et på forhånd aftalt beløb, som forsikringstageren selv må betale efter en skade. Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 22 B, at selskabet er berettiget til at fratrække selvrisikoen på 1.070 kr. fra det beløb, som det koster selskabet at erstatte skaden. Det gælder, uanset om klageren vælger genlevering fra selskabets samarbejdsoptiker eller kontanterstatning.

Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet bemærker, at selskabet er berettiget til at kræve selvrisikoen indbetalt ved genlevering og reparation af beskadigede genstande, hvorfor det af klageren anførte om det modsatte ikke kan føre til andet resultat.

Det, som klageren har anført om principperne for opgørelse af bygningsskader, kan heller ikke føre til andet resultat, idet der er tale om erstatning for en indbogenstand, og idet erstatningsopgørelsen er udførligt regulereret i forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels