Ankenævnet for Forsikring

Den 16. august 2017 blev i sag nr. 90523:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring med elektronikdækning i Codan Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse vedr. en pludselig skade på en iPhone. Han er utilfreds med, at selskabet har ombyttet telefonen med en, der kan indeholde brugte dele.

Selskabet har anført, at det har ydet dækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvorefter den beskadigede genstand kan erstattes med en tilsvarende genstand, hvilket betyder, at genstanden i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende svarer til den beskadigede genstand.

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/8 2015 anmeldte til selskabet, at hans søn dagen før havde tabt sin iPhone 5 på gulvet. Skærmen på telefonen var hermed flækket. Selskabet har ydet dækning ved ombytning af telefonen til en anden iPhone 5, som kan indeholde brugte dele.

Klageren har i klageskemaet af 20/2 2017 bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Jeg har fået ombytte en Iphone 5 d. 28-08-2015 til en lphone 5, som viser sig som er med brugte dele, det står der ikke noget om nogle steder på mine papir at den er så jeg tror

den er helt ny. Men jeg finder senere ud af at den er med brugte dele og ikke ny klager jeg til Codan om den og siger at det har forbrugerrådet sagt at alle ombytte Iphones ikke må indeholde brugte dele og jeg har ret til en helt ny eller pengene tilbage som den var værd den dag den skulle ombyttes, som var 4368,15 kr.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have pengene tilbage som jeg mener de skylder for min Iphone som de har ombytte til en brugt telefon og ikke en ny. Så pengene tilbage eller ny telefon."

Klageren har i et bilag bl.a. supplerende anført:

"Jeg har den 28-08-2015 fået ombyttet en Iphone 5. til en Iphone 5 med brugte dele i. Det har jeg fra ... som jeg har ringet til og spurgt dem om det, men de kan ikke give noget på skrift.

Der står i mine betegnelser at hvis den er mellem 0-2 år er det 100 %. 2-3 år 85 %. Som de dækker, da min gå uden 2-3 år. Skal de dække med 85 % af den værdig som den skulle have. Som må være i krone 4368,15 kr., og ikke en telefon med brugt dele koster.

Jeg har købt min telefon d. 13-02.2013 så det er under den som hedder 2-3 år. Købs prisen på min telefon var 5139 kr.

Jeg har vedhæftet dokumenter i sagen.

Efter hvad forbrugerrådet afgørelse siger må man ikke om bytte til en telefon med brugt dele i. Der står ikke nogle steder i mine forsikring betegnelser om at de må ombytte til en telefon med brugte dele. Der står de må reparerer på den. Men der findes ikke originale dele til Iphone så skal de sætte dele på som ikke er originale på og de holder ikke, og hvis Apple tilbage kalder en Iphone som har være åbnet på et ikke autoritet Apple værksted så er der ikke garanti på mere."

I brev af 21/3 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen vedrører erstatningsopgørelsen i forbindelse med en skade på en iPhone. Vi har udskiftet telefonen med en ny, tilsvarende iPhone, der muligvis har enkelte brugte dele. Dette er forsikringstageren utilfreds med.

Sagsfremstilling
Forsikringstager anmeldte den 10. august 2015, at hans søn havde tabt hans iPhone dagen før, som var gået i stykker.

Vi anmodede [firma], som vi har en samarbejdsaftale med, om at kontakte forsikringstager. [Firma] forestod, at forsikringstager fik udskiftet sin telefon. Vi modtog herefter en faktura fra [firma] på 2.925 kr., som vi betalte. Vi opkrævede ikke selvrisiko.

Forsikringstager kontaktede os igen telefonisk i december 2016. Han henviste til en dom i en køberetlig sag mellem Apple og en forbruger og gjorde gældende, at det ikke var i orden, at der i hans nye telefon muligvis fandtes brugte dele. Vi fastholdt, at vores erstatningsopgørelse var korrekt.

Forsikringstager klagede ved e-mail af 26. januar 2017 over afgørelsen, som vi fastholdt ved brev af 6. februar 2017. Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen
Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Vi har vedlagt policen med forsikringsbetingelserne, der var gældende på skadestidspunktet den 9. august 2015. Forsikringen er tegnet med elektronikdækning (side 39f), der har nogle særlige erstatningsbestemmelser. Heraf fremgår, at Codan kan vælge mellem reparation, udskiftning eller kontant erstatning. Om udskiftning er det bestemt, at en beskadiget genstand erstattes med en tilsvarende genstand, hvorved forstås 'at genstanden i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende skal svare til den beskadigede genstand'.

I forbindelse med skadebehandlingen kontaktede vi vores faste samarbejdspartner [firma]. Det er [firma], der koordinerer kontakten til Apple. [Firma] sender telefonen til Apple i Holland, der vurderer, om den skal repareres, eller om den skal udskiftet den med en anden iPhone af samme model (såkaldt 'swap').

Ved et 'swap' leveres en anden iPhone, hvor enkelte af de indre dele kan være brugt. Alle telefonens dele, der påvirkes af brug, vil under alle omstændigheder være helt nye. Dette gælder f.eks. batteriet, som bliver påvirket af brug. Ligeledes vil alle telefonens ydre dele være nye såsom cover og glasfront. Det, der kan være tale om at genanvende, er således alene enkelte genstande som højtaler, kamera eller mainboard (printpladen hvor komponenterne sidder – mens selve komponenterne er nye). Det vil sige genstande, der ikke slides, og derfor er fuldstændig som nye. *Telefonen vil derfor både se ud og virke samt have en holdbarhed fuldstændig som en ny telefon af samme model*. Således yder [firma] ved et 'swap' også en ny reklamationsfrist svarende til den efter købeloven (udover at den garanti og reklamationsret, der var knyttet til den tidligere telefon via Apple, fortsætter ved den nye).

I stort set alle tilfældene vælger Apple, at der skal ske udskiftning af telefonen i stedet for reparation. Dette fordi det er uforholdsmæssigt dyrt at reparere en skade i forhold til at levere de robotsamlede iPhones, og at det i forsikringssager ofte er den mest enkle løsning, så der f.eks. ikke efterfølgende opstår spørgsmål om, hvor en ridse eller lignende hidrører fra.

Det bemærkes, at vi i henhold til forsikringsbetingelserne kan vælge at opgøre erstatningen som reparationsudgiften. Apple sælger imidlertid slet ikke originale reservedele (bortset fra batterier) til reparatører. En reparatør her i Danmark vil således ikke udskifte den beskadigede genstand som f.eks. en glasfront med en original Apple-del men derimod med et kopiprodukt, hvilket kan gøres forholdsvis billigt. En sådan reparation vil sætte den beskadigede genstand i en stand, så dens ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi som før skaden, og vil således leve op til forsikringsbetingelsernes krav til erstatningsformen reparationen. Codan ønsker imidlertid at stille vores forsikringstagere bedre og kun anvise de beskadigede iPhones til udskiftning/reparation med originale Apple-produkter hos Apple i Holland, selv hvis dette koster mere end reparation ved en dansk reparatør.

Forsikringstager har henvist til Glostrup Rets dom af 9. december 2016, hvor en forbruger fik medhold i, at Apple [ikke] kunne foretage omlevering med en telefon med brugte elementer, jf. købelovens § 78. Hertil skal vi anføre, at dommen vedrører omlevering efter

købeloven, mens der i nærværende sag er tale om en forsikringsretlig problemstilling, hvor erstatningsopgørelsen følger af forsikringsbetingelserne. Retsgrundlaget er således et helt andet. Som redegjort for skal genstanden ifølge forsikringsbetingelserne i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende svare til den beskadigede telefon. Det er vores vurdering, at den telefon, som den beskadigede telefon er udskiftet med, lever op til dette krav. Værdien af den udskiftede telefon med nyt batteri, hukommelse, cover osv. vil endda almindeligvis overstige værdien af den beskadigede telefon, der i det konkrete tilfælde var 2,5 år gammel på skadetidspunktet.

Vi er bekendte med, at ankenævnet i AK 83.119 vurderede, at der ikke kunne ske genlevering med brugte møbler. Sagen kan imidlertid efter vores opfattelse ikke sammenlignes med den nærværende situation. Således var forsikringsbetingelserne i den tidligere kendelse anderledes, ligesom genlevering af brugte møbler (der får brugsspor) ikke kan sammenlignes med genlevering af en telefon, der såvel funktionelt som visuelt virker fuldstændig som ny.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at det er vores klare opfattelse, at swapordningen generelt er en fordel for forsikringstageren i forhold til reparation, som vi som anført i stedet kan vælge som erstatningsmulighed i henhold til forsikringsbetingelserne. En udskiftet telefon leveres med alle nye sliddele, helt ren harddisk og uden skrammer og ridser osv., ligesom den fortsat kun vil have originale Apple-dele.

På denne baggrund skal vi fastholde vores afgørelse."

Klageren har i mail af 9/4 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har i forbindelse med denne sag også selv haft kontakt til [firma] og forhørt mig nærmere om, hvad de siger om telefonen. I den forbindelse oplyser de, at de kan ikke fortælle, hvor mange af delene i telefonen, der er brugt, da Apple ikke vil videregive denne information. Det eneste, de ved er, at alt uden om telefonen er nyt, fx cover og skærm. Alt inden i telefonen kan de ikke garantere, hvor kommer fra og dermed om disse dele er nye. Jeg mener derfor ikke, at Codan kan garantere, at alle dele, som påvirkes af brug altid vil være helt nye, hvilket også fører til, at Codan ikke kan garantere, at udskiftningen er erstattet med en tilsvarende genstand, hvorved værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende svarer til den beskadigede genstand. Jeg mener ikke, at der kan garanteres for værdi og kvalitet, når Codan reelt ikke ved, hvilke dele, der er nye og hvilke dele, der er brugte.

Codan henviser desuden til AK 83.119 og angiver, at genlevering af brugte møbler (der får brugsspor) ikke kan sammenlignes med genlevering af en telefon, der såvel funktionelt som visuelt virker fuldstændig som ny. Jeg vil hertil sige, at Codan ikke kan garantere, at telefonen funktionelt virker som fuldstændig ny, når de reelt ikke ved, hvilke dele af telefonen, der reelt er nye og hvilke, der er brugte. En brugt genstand vil aldrig virke som fuldstændig ny uanset, at der ydes to års reklamationsret.

Jeg vil endelig bemærke, at jeg også har haft kontaktet Codan angående spørgsmål om en skade på en Iphone 5s, og hvad en ombytning af en sådan ny telefon vil koste at ombytte for Codan. De svarer hertil, det for Codan vil koste 2.500 kr. Min Iphone 5 må for Codan alt andet lige være endnu billigere at udskifte.

Jeg vil hertil bemærke, at det fremgår af skadesanmeldelsen fra Codan, at købstidspunktet for min telefon er den 13. december 2013. Den oprindelige købspris var 5.136 kr., hvilket også fremgår af kvittering fra telefonen. Det fremgår også af denne, at Codan har angivet nyprisen til 4.320 kr. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at telefonen erstattes efter tabel 7.1.5.3. Codan skriver i deres begrundelse, at telefonen på skadestidspunktet er 2,5 år gammel, hvilket svarer til 70 % af nyanskaffelsesværdien ifølge tabellen. Dette vil være 3.024 kr. (4.320 kr. * 0,70). Codan anfører i deres begrundelse, at de efter udskiftningen med en såkaldt 'swap' model efterfølgende modtog en faktura på 2.925 kr.

Jeg vil hertil også anføre, at telefonen på skadestidspunktet alene var ca. 1 år og 8 måneder gammel. Det vil sige, at Codan ifølge deres tabel i forsikringsbetingelserne skal erstatte 90 % af genanskaffelsesprisen som ny på skadestidspunktet. Det er 3.888 kr. (4.320 kr. * 0,90). Jeg mener derfor ikke, at Codans argument om, at de vil stille forsikringstageren bedre er tilfældet i denne konkrete situation. Jeg har modtaget en udskiftning af telefonen, som ikke svarer til en tilsvarende genstand, hvorved værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende svarer til den beskadigede genstand, som udskiftningen ifølge Codans forsikringsbetingelser bør gøre.

Med hensyn til, at der ikke blev krævet selvrisiko vil jeg blot nævne, at det var på grund af en sælger i telefonen hos Codan, der den dag, jeg valgte at få elektronikdækningen sagde, at forsikringen blev oprettet på den måde, at der ikke var selvrisiko derpå. Da jeg melder skaden er der alligevel en selvrisiko. Codan valgte derfor at håndtere denne skadesanmeldelse uden selvrisiko, fordi den lydoptaget telefonsamtale netop bekræftede dette."

Selskabet har i mail af 2/5 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"I relation til forsikringstagers bemærkninger om [firma] skal vi bemærke, at udskiftningen af dele foretages af Apple. Det er korrekt, at det er Apple, der sætter den nye telefon sammen, og at Apple i den forbindelse selv disponerer over, om og i givet fald hvilke dele der genbruges fra andre telefoner. [Firma] vil således ikke kunne oplyse, om det f.eks. er højtaleren, mainboardet eller måske noget helt tredje, der er genbrugt. [Firma] har dog over for os understreget, at Apple ved udskiftningen af telefonen aldrig genbruger genstande, der slides ved brug. Der vil således aldrig blive tale om, at nogen dele af telefonen ikke er fuldstændig som ny. At telefonen er fuldstændig som ny er også årsagen til, at [firma] påtager sig en helt ny reklamationsfrist på to år.

Forsikringstager gør endvidere gældende, at han har talt med en Codan-medarbejder, der har oplyst, at en ombytning af en Iphone 5S vil koste Codan 2.500 kr. (forsikringstagers telefon var en Iphone 5). Jeg er ikke bekendt med, hvad der er blevet drøftet i den forbindelse. I nærværende sag vedrørende forsikringstagers Iphone 5 har vi dog uomtvisteligt betalt en faktura på 2.925 kr. for udskiftning af telefonen, jf. bilag B.

Forsikringstager gør yderligere gældende, at erstatningsopgørelsen skal ske efter betingelsernes pkt. 7.1.5.3. Dette er ikke korrekt. Reglerne om erstatningsopgørelse i betingelsernes afsnit 7 vedrører dækning efter de almindelige bestemmelser i Familiens Basisforsikring 2. Det er der ikke tale om her. Derimod følger dækningen af skaden på telefonen af den tilkøbte elektronikdækning (side 39). Heraf fremgår i pkt. 6, at 'Uanset øvrige regler om erstatningsopgørelse opgøres erstatningen efter nedenstående bestemmelser'.

Som anført i vores brev af 21. marts 2017 til nævnet, er det vores klare opfattelse, at den udskiftede telefon, der fuldstændig svarer til en ny, lever op til forsikringsbetingelsernes

bestemmelse om, at 'genstanden i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende skal svare til den beskadigede genstand'."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"Elektronikdækning

…

4. Hvilke skader er dækket?

4.1 Pludselige skader

Pludselige skader, der ikke er nævnt eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Familiens Basisforsikring 2. Ved pludselig skade forstås en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal altså ske samtidig og ikke over et tidsrum.

…

6. Hvordan opgøres erstatningen?

Uanset øvrige regler om erstatningsopgørelse opgøres erstatningen efter nedenstående bestemmelser. Maksimalt erstatningsbeløb er 52.400 kr. pr. genstand (2015) pr skadebegivenhed. …

…

6.1 Erstatningsregler

Der tages udgangspunkt i genanskaffelsesprisen ved skadeopgørelsen. Codan har ret til at afgøre, om en beskadiget genstand skal erstattes gennem reparation, udskiftning, eller med kontant erstatning.

Reparation.

I tilfælde af reparation erstattes udgiften til at sætte den beskadigede genstand i en stand, så den i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for Dem som før skaden.

Hvis det ikke kan betale sig at reparere genstanden, erstattes genstanden til nyværdi på en af nedenstående måder.

Udskiftning.

En beskadiget genstand erstattes med tilsvarende genstand. Tilsvarende genstand betyder, at genstanden i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende skal svare til den beskadigede genstand. Genstanden bliver dermed ikke erstattet med en anden eller nyere model eller type selvom der findes en nyere type eller model på markedet.

Kontanterstatning.

Kontanterstatning, der svarer til den pris, Codan skal betale for en tilsvarende genstand hos den leverandør, selskabet anviser."

Nævnet udtaler:

Klagerens iPhone 5, som han havde købt den 13/12 2013, gik i stykker den 9/8 2015, da hans søn tabte telefonen på gulvet.

Selskabet har ydet dækning for en udskiftning af telefonen med en genproduceret iPhone af samme model fra producenten Apple. Klageren har herved den 28/8 2015 fået leveret en ny iPhone 5, som dog kan indeholde visse brugte/genanvendte dele.

Selskabet har anført, at det har fået oplyst fra firmaet, der har forestået kontakten med producenten, at alle sliddele, herunder batteri og ydre dele på telefonen, er garanteret nye, men at det ikke kan fastslås, hvilke – om nogen – af de indre dele i den konkrete telefon, der er brugte dele. Firmaet oplyser, at telefonen vil se ud, virke og have en holdbarhed som en ny telefon, og at der gælder en ny 2-årig reklamationsret for den leverede telefon.

Klageren har blandt andet henvist til byretsdom af 9/12 2016 fra Retten i Glostrup, hvor en forbruger fik medhold i, at en køberetlig omlevering af en iPhone efter købelovens § 78 – hvilket efter denne bestemmelse vil sige levering af en anden genstand, der stemmer overens med købsaftalen – ikke kunne ske med en genproduceret telefon. Af dommen fremgår, at retten fandt, at forbrugeren havde en berettiget forventning om, at hans nye – men mangelfulde – telefon blev omleveret med en fabriksny telefon.

Nævnet bemærker, at klagerens krav på forsikringsdækning i denne sag må afgøres efter forsikringsbetingelserne for elektronikdækningen.

Af punkt 6.1 i forsikringsbetingelserne fremgår det, at selskabet har ret til at afgøre, om en beskadiget genstand skal erstattes gennem reparation, udskiftning eller med kontant erstatning. Det er anført, at hvis det ikke kan betale sig at reparere genstanden, erstattes genstanden til nyværdi ved udskiftning eller kontanterstatning. Ved udskiftning erstattes med en "tilsvarende genstand", hvilket betyder, at genstanden i "værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende skal svare til den beskadigede genstand".

Nævnets flertal udtaler herefter:

Det lægges til grund, at klageren har modtaget den genproducerede telefon fra selskabet i august 2015 og herefter taget telefonen i almindelig brug. Som sagen foreligger oplyst, har han først i januar 2017 kontaktet selskabet med sin indsigelse omkring, at

den leverede telefon ikke er acceptabel som erstatning, og klagen til nævnet er herefter indgivet i februar 2017.

Efter en gennemgang af sagen – herunder det af selskabet oplyste om, at den genproducerede telefon vil se ud, virke og have en holdbarhed som en ny telefon, og under den forudsætning, at der gælder en ny reklamationsret på 2 år som for en ny telefon – finder flertallet, at klageren ikke har bevist, at den genproducerede telefon ikke udgør en "tilsvarende genstand" i forsikringsbetingelsernes forstand i forhold til den telefon, som gik i stykker, og at selskabet ikke ved levering af den genproducerede telefon har ydet erstatning til nyværdi som anført i forsikringsbetingelserne.

Flertallet bemærker, at dommen fra Retten i Glostrup vedrører en køberetlig problemstilling, der er anderledes end den forsikringsretlige problemstilling i nærværende sag, hvor forsikringsbetingelserne er afgørende.

Flertallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:
Efter formuleringen af forsikringsbetingelserne, hvorefter en genstand, der ikke repareres, skal erstattes til nyværdi, finder mindretallet ikke, at selskabet kan erstatte telefonen med en telefon, hvor der er anvendt brugte dele.

Mindretallet stemmer derfor for at give klageren medhold.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

9. 90523

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels