Ankenævnet for Forsikring

Den 13. september 2017 blev i sag nr. 90685:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets erstatning for et totalskadet TV.

Klageren er utilfreds med det TV, han har fået i erstatning, idet det ikke matcher hans gamle TV. Han ønsker derfor, at selskabet skal yde dækning svarende til et andet nyt dyrere TV.

Selskabet har afvist klagerens krav. Selskabet har anført, at det med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 og 9.1.4 har tilbudt klageren erstatning i form af et tilsvarende TV, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til det skadede TV. Selskabet har anført, at såfremt klageren blev kompenseret med den model, som han har krævet at få, ville han opnå en urimelig økonomisk gevinst som følge af skaden i strid med forsikringsaftalelovens § 39.

I et bilag til klageskema af 31/3 2017 har klageren bl.a. anført:

> "Mit gamle TV begynder at larme meget og jeg melder det forsikringen og de sender det til reparation.
>
> Det bliver vurderet totalskadet og jeg får tilbudt et Samsung UE55K57005.
> Mit gamle TV var et Panasonic og jeg ringer ind og siger at jeg er ked af sammenligningen.
> Jeg bliver sendt videre til værkstedet og jeg taler med reparatøren.

Han fortæller at Samsung TV'et lever helt op til, eller endda er bedre end det jeg havde, men hvis jeg meget gerne ville have et Panasonic kunne jeg købe et 50CXC725 eller et TX50DX780.

Han lyder troværdig og jeg vælger at købe et TX50DX780 og selv betale differencen da det er et dyre TV.

Inden da, har jeg været i …, som er en elektronikforretning, de sagde at en direkte sammenligning i dag ikke var TX50DX780, men TX58DX900E.
Det nævnte jeg for reparatøren, men han sagde at de bare ville sælge mig et dyrt TV.
Og det kunne jeg jo ikke sige noget til.

Jeg får mit nye TV hjem og som … havde sagt, var det ikke i nærheden af mit gamle.

Jeg gør forsikringen opmærksom på det og de vil have en udtagelse fra [elektronikforretningen] og det får de 14 oktober 2016.

Jeg rykker dem flere gange og får endeligt svar 4 marts 2017.03.31

Til sidst skal det lige siges at Panasonic ikke længere laver plasma TV som mit gamle var og det er derfor der ikke er en direkte sammenligning i dag."

Selskabet har i brev af 5/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om erstatningen for et TV, som ikke produceres længere.
…
Klager anmeldte den 9. august 2016 ved internetanmeldelse til Alka Forsikring, at hans fjernsyn og Blu-Ray afspiller var skadet. Klager beskrev, at fjernsynet først summede svagt, men nu summede meget kraftigt samt at Blu-Ray afspilleren først frøs en gang imellem, men nu dårligt ville tænde og frøs ofte.

Der var tale om et Panasonic VT 50 plasma TV købt for 3 år 9 måneder siden til en pris af 13.490 kr. og en Yamaha BD-A1020 købt for 3 år 8 måneder siden til en pris af 4.190 kr.

De skadede apparater blev undersøgt af Alka Forsikrings samarbejdspartner på elektronikområdet - ... skader, som konstaterede, at der var tale om kortslutning og opgjorde erstatningen. Klager kunne vælge genlevering, dog med et andet TV, da Panasonic ikke producerede plasma TV længere - eller med en kontanterstatning.

Klager kontaktede den 14. september 2016 selskabet og meddelte, at han ikke var tilfreds med den genlevering, som selskabets samarbejdspartner havde foreslået og det blev aftalt, at klager kontaktede … og fik en forklaring.

Dagen efter kontaktede klager igen selskabet og meddelte, at han havde talt med …, som havde forklaret baggrunden for det valgte TV og klager accepterede erstatningen i form af det valgte TV.

Efterfølgende har der været en omfattende korrespondance, idet klager er af den opfattelse at TV'et til afløsning af det skadede ikke er af en tilsvarende kvalitet, da billedkvaliteten er ringere. Klager henviste til, at den fagmand (… (forhandler)) han konsulterede anviste en anden model - Panasonics topmodel DX-900 - en model til 26.000 kr.

Efter at have indhentet adskillige vurderinger af problemstillingen fra forskellige fagfolk fastholdt Alka Forsikring ved brev af 4. marts 2017 den tilbudte erstatning.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal det bemærkes, at så vidt det fremgår er det alene erstatningen for TV'et der er indbragt for Ankenævnet.

Klager tegnede den 26. januar 2016 forbunds familieforsikring for unge i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne FU-01. Klager udvidede forsikringen med elektronikdækning.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit om elektronikdækning fremgår det - med henvisning til afsnit 11.1.1, at forsikringen dækker elektroniske genstande som er under 4 år. De 4 år regnes fra første købsdato. Hvis en genstand således er købt brugt regnes de 4 år fra den oprindelige første købsdato.

Forsikringens erstatningsbetingelser fremgår af afsnit 9.
Af afsnit 9.1 fremgår det således, at erstatningen så vidt muligt skal stille sikrede i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Selskabet kan vælge at erstatte tabet ved reparation, udbetale værdiforringelse, genlevering eller kontanterstatning.

I den aktuelle sag, hvor genstandene ikke kan repareres eller i øvrigt er brugbare, kan der naturligvis alene være tale om genlevering eller kontanterstatning.

For så vidt angår genlevering i henhold til afsnit 9.1.4 genleverer selskabet med identiske nye ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er indkøbt som nye og mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet (for elektronikforsikringen dog 4 år gamle).

Det fremgår endvidere, at såfremt identiske genstande ikke kan skaffes kan selskabet levere tilsvarende ting. Tilsvarende ting indbefatter ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de ting som skal erstattes, men at der ikke behøver at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

Hvis klager ikke ønsker genlevering udbetales jfr. afsnit 9.1.4.4. kontanterstatning. Kontanterstatningen opgøres tilden pris, selskabet skal betale hos sin leverandør (nyværdierstatning).

Klagers knap 4 år gamle plasma TV af mærket Panasonic blev konstateret kortsluttet. Da Panasonic ikke producerer plasma TV længere forsøgte selskabets faglige samarbejdspartner … sammen med klager at finde den bedst mulige erstatning for TV'et.

Klager var imidlertid ikke tilfreds med TV'ets billedkvalitet.

Ifølge en fagmand fra [TV producent] er det korrekt, at det ikke er teknisk muligt, at erstatte en plasma skærm med en led skærm i forhold til billedkvalitet, men da plasma skærme grundet den teknologiske udvikling ikke produceres mere er det ikke muligt at skaffe klager et plasma TV.

Det led TV som klager fået som erstatning for det skadede TV er imidlertid bedre på en lang række områder end det skadede TV var og stiller i den henseende klager bedre.

Klagers fagmand (radio og TV forhandler) har udtalt, at klagers gamle plasma TV snarere svarede til en Panasonic DX-900 model, som er et led TV, men med en billedstyring der kommer tættere på plasma teknologiens. Der er angiveligt tale om et 58 tommers TV og Panasonics topmodel til 26.000 kr.

Alka Forsikrings fagmand er forelagt dels klagers bemærkninger dels Radio- og TV forhandlerens udtalelse og finder kravet urealistisk, idet han bemærker, at klager havde et næsten 4 år gammelt 50 tommer TV og selvom der var tale om et plasma TV, der ikke kan genanskaffes, berettiger det ikke klager til erstatning i form af et 58 tommers TV til 26.000 kr. Han tilføjer, at det tilbudte Samsung TV i forhold til specifikationer langt overstiger det TV som klager havde.

På baggrund af den fortsatte tvist og for at få en mere uvildig og objektiv vurdering (uden et muligt økonomisk aspekt) blev sagen forelagt [TV producent] for en kommentar.

Udtalelsen er af teknisk karakter og konkluderer, at der for så vidt angår billedkvalitet nok ikke er noget, der kan slå et plasma TV - ikke fordi det er en bestemt eller bedre eller dyrere model, men alene fordi plasma er en anden teknologi. Udover plasmas billedkvalitet (noget med en bedre sort farve og et hurtigere skift) oplyser [TV producent], at der udelukkende er plusser ved led skærmene i forhold til plasma skærmene. Afslutningsvis pointerer [TV producent], at klagers krav ikke er realistisk, idet der ikke produceres plasma skærme mere.

Det må således konstateres, at det ikke er muligt, at genlevere et TV magen til klagers, da teknologien er forældet og plasma TV ikke produceres mere.

Selskabet har tilbudt at genlevere (eller udbetale kontanterstatning) et nyt TV i form af et led TV, som (fraset billedkvaliteten, som angiveligt ikke kan matches af selv led topmodellerne) har langt bedre specifikationer end klagers gamle TV.

Med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 39 - det såkaldte berigelsesforbud - er selskabet ikke forpligtet til at udrede en større erstatning end til den lidte skades dækning. Det vil sige, at klager i økonomisk henseende, som udgangspunkt, skal stilles som han ville være hvis forsikringsbegivenheden ikke var indtrådt. Klager har ikke krav på at blive stillet bedre.

Klagers TV var knap 4 år gammelt og købt for mellem 12. og 14.000 kr. Den daværende teknologi er forældet og det er ikke muligt at genanskaffe et lignende TV og selskabet har med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1 og 9.1.4. tilbudt erstatning i form af et tilsvarende TV, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til det skadede TV.

Såfremt klager blev kompenseret med Panasonics topmodel til 26.000 kr. ville klager opnå en urimelig økonomisk gevinst som følge af skaden i strid med § 39.

Vi må således fastholde vores stillingtagen til sagen, hvorefter vi ikke kan tilbyde klager yderligere erstatning."

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

> "Når jeg køber fjernsyn er det eneste jeg kigger på, billedekvaliteten. Så jeg forstå ikke ALKA's argument om alt andet end billedekvaliteten skulle være bedre end mit gamle TV og dermed gøre det til et bedre TV.
>
> Når jeg køber højtalere, er det også kun lydkvaliteten jeg går efter!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af skaderapporten fra selskabets samarbejdspartner på elektronikområdet fremgår bl.a.:

Udfyldes af administration:

Skadeårsag:	Kortslutning
Fejlbeskrivelse:	Afspiller totalskadet TV totalskadet Flere dele er defekt, reparation bliver for dyr

…

Produkter	Model	Købspris	Dagsværdi	Alder	Reparation	Afskriv %
Yamaha Afspiller	BD-A1020	3000,00		3-4		0
Panasonic Plasma tv	TX-P50VT50Y	14000,00		3-4		0

Gen. model	Dagsværdi	Ny Pris	Leverandør
Yamaha BD-A1040		3000,00	Diverse
Samsung UE55KS7005		9999,00	Elgiganten

Kontanterstatning:	3000,00 til Yamaha Afspiller 9999,00 til Panasonic Plasma tv 0,00 til porto -1000,00 til selvrisiko Total: 11999,00 udbetales til konto nr Intet kontonr. oplyst.

En elektronikforretning har ved brev af 14/10 2016 til klageren anført følgende:

> "Hermed en kort vurdering af genafskaffelse til nyt TV.
>
> Jeg vil til en hver tid hævde at dit defekte Panasonic VT-50, der jo var et reference TV er at sammenligne med den nuværende DX-900 model. Dette grundet billede styringen med HCX+ processor, der i højere grad er at sammenligne med Plasma teknologien.
> Der ingen tvivl om at Panasonic TX-50DX780/CXC725 ikke er at regne for samme billede kvalitet Som VT-50 trods flere års teknologisk udvikling."

Selskabet har anmodet en TV producent om en udtalelse omring klagerens tidligere TV.

Af fagmandens svar af 28/10 2016 fremgår bl.a.:

> "Jeg ville svare noget i retning af, at det desværre er korrekt, at man med de aktuelle modeller skal helt op i DX900 for at få den samme billedkvalitet, når det kommer til håndtering af hurtige bevægelser, og samtidig bevare skarpheden som fra de sidste high-end plasma modeller. At prisen på DX900 er langt højere end tilfældet var med VT50 skyldes

simpelthen den teknologi der i dag må anvendes for at opnå plasma egenskaberne med et LED panel.

Når det så er sagt er der selvfølgelig andre områder hvor både DX780 og DX900 er plasma modellen overlegen, bl.a. omkring 4K opløsning og smart funktioner."

Af mail af 3/3 2017 til selskabet fra selskabets samarbejdspartner på elektronikområdet fremgår bl.a.:

"Her en kommentar fra [TV producent].
Talte med dem i tlf. efterfølgende, og som de siger, plukker vi 1 bestemt ting ud, så ja, så er der ikke noget der matcher et plasma tv, men det er ikke fordi det er den her model, det er fordi det er plasma. Det er svartid på panel, som grundet en helt anden teknologi, er hurtigere end nogen Led skærm nogensinde bliver, samt måden plasma fungerer på, der gør at den kan slukke helt for en celle, og dermed lave 100 % sort. Igen noget den kan fordi det er en plasma skærm, ikke fordi den er noget særligt. Når de 2 ting så er nævnt, er der udelukkende plusser til Led skærme. Og den der blev forslået har bl.a. 4K opløsning, som nok er noget væsentligere for billede kvaliteten. Som de også nævner. Direkte adspurgt, mener de da heller ikke at det er et fair krav fra kunden.
Der kan jo heller ikke leveres plasma, de laver det ikke mere.
Det er lidt som Diesel mod Benzin, en 2,0 diesel kan sejtrække meget, hvor der måske skal en V6 3,0 Benzin til for samme træk kraft, men det betyder jo ikke at en bilist får en V6 benzin i erstatning for en meget billigere Diesel vogn af den grund?"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Hvordan opgøres erstatningen**?

9.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte tabet på en af følgende måder:
- Reparation jf. punkt 9.1.2
- Erstatte værdiforringelsen jf. punkt 9.1.3
- Genlevering jf. punkt 9.1.4
- Kontanterstatning jf. punkt 9.1.5

Ting der er erstattet ved genlevering, jf. punkt 9.1.4, eller kontanterstatning, jf. punkt tilhører os.

9.1.1 Selvrisiko er den del af skaden, du selv betaler. Det fremgår af policen, hvilken selvrisiko der gælder for din Indboforsikring. Du skal betale selvrisikoen, uanset hvilken made erstatningen bliver opgjort på.

…

9.1.4 Genlevering

9.1.4.1 Vi genleverer med identiske nye ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er
- indkøbt som nye og
- mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet.

9.1.4.2 Hvis vi ikke kan skaffe identiske ting, kan vi levere tilsvarende nye ting. Ved 'tilsvarende ting' mener vi ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de ting som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

9.1.4.3 Er betingelserne for genlevering med nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte tilsvarende ting.

9.1.4.4 Hvis du ikke ønsker genlevering, udbetaler vi kontanterstatning. Kontanterstatningen opgøres til den pris, vi skal betale hos vores leverandør.

9.1.5 Kontanterstatning

Kontanterstatning bliver opgjort efter et af følgende principper:

- Nyværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.1,
- Dagsværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.2
- Afskrivningstabeller, jf. punkt 9.1.5.3.

9.1.5.1 Nyværdierstatning

Vi giver en kontanterstatning, der svarer til vores genanskaffelsespris for tilsvarende nye ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er

- indkøbt som nye,
- mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadigede på skadetidspunktet.

Ved 'tilsvarende ting' mener vi ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de ting som skal erstattes. Det behøver ikke at være ting af samme fabrikat eller mærke.

…

11. Elektronikdækning

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen).

11.1 Hvilke ting er omfattet?

11.1.1 Elektroniske genstande som er under 4 år. Vi regner de 4 år fra første købsdato. Har du købt en brugt elektronisk genstand regner vi de 4 år fra den oprindelige første købsdato."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/8 2016 til selskabet, at hans TV, et Panasonic VT 50 plasma, var skadet. Det fremgår af sagen, at klageren havde købt TV'et for 3 år og 9 måneder siden til en pris af 13.490 kr.

Klagerens TV blev erklæret totalskadet, hvorefter selskabet tilbød genlevering, dog med et andet TV, da Panasonic ikke længere producerede plasma TV, eller kontanterstatning. Selskabets samarbejdspartner foreslog klageren et Samsung UE55KS7005. Dette var klageren ikke tilfreds med, hvorefter han i stedet blev tilbudt et Panasonic 50CXC725 eller et LED Panasonic TX50DX780.

Klageren accepterede herefter erstatningen i form af et LED Panasonic TX50DX780.

Klageren er utilfreds med det erstattede TV, idet billedkvaliteten ikke matcher hans gamle TV. Han ønsker derfor, at selskabet skal yde dækning svarende til et TV med tilsvarende billedkvalitet. Klageren har blandt andet henvist til en indhentet udtalelse fra en elektronikforretning, hvoraf det fremgår, at klagerens tidligere TV for så vidt angår billedkvalitet er at sammenligne med den nuværende DX900 model. Klageren har anført, at billedkvaliteten ikke lever op til hans gamle TV.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning. Selskabet har med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 og 9.1.4 tilbudt erstatning i form af et tilsvarende TV, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til det skadede TV. Selskabet har anført, at såfremt klageren blev kompenseret med den ønskede model, ville han opnå en urimelig økonomisk gevinst som følge af skaden i strid med forsikringsaftalelovens § 39.

Selskabet har endvidere anført, at det ikke er muligt at skaffe klageren et plasma TV, da plasmaskærme ikke længere produceres grundet den teknologiske udvikling, samt at det TV, som klageren har fået som erstatning, på en lang række områder er bedre end det skadede TV.

Selskabet har også henvist til, at det TV, et Panasonic DX900, som klageren af en elektronikforretning har fået oplyst svarer til det gamle TV, er Panasonics topmodel på 58 tommer til 26.000 kr. Selskabet finder det urealistisk at sammenligne et næsten 4 år gammelt TV på 50 tommer købt for mellem 12.000 kr. og 14.000 kr. med dette fjernsyn. Selskabet har endvidere henvist til en udtalelse fra en TV producent, der blandt andet anfører, at der, bortset fra billedkvaliteten, udelukkende er fordele ved LED skærme.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1, at "erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted". Af punkt 9.1.4.2 fremgår det, at "hvis vi ikke kan skaffe identiske ting, kan vi levere tilsvarende nye ting. Ved 'tilsvarende ting' mener vi ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og ud-

seende i al væsentlighed svarer til de ting som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise størrelsen af det fremsatte erstatningskrav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder, at selskabet har været berettiget til at afvise yderligere dækning med henvisning til, at selskabet i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 og 9.1.4 har tilbudt erstatning i form af et tilsvarende TV, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til det skadede TV.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke længere er muligt, at genlevere et TV magen til klagerens tidligere plasma TV, da TV med plasmateknologi ikke længere produceres.

Nævnet har også lagt vægt på, at det TV, som klageren har fået som erstatning, på flere punkter er bedre end det skadede TV, samt på at en fagmand har udtalt, at der – bortset fra billedkvaliteten – udelukkende er fordele ved LED skærme i forhold til plasma skærme, og at det TV, som klageren har fået i erstatning, blandt andet har 4k opløsning, som tillige er væsentlig for billedkvaliteten. Nævnet har videre lagt vægt på, at fagmanden har udtalt, at han ikke mener, at det er et fair krav fra klageren.

Nævnet har yderligere lagt vægt på, at den af elektronikforretningen foreslåede DX900 model er et 58 tommers TV og Panasonics topmodel til 26.000 kr., samt på at klagerens gamle TV var på 50 tommer købt for 13.490 kr.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at TV'et ikke har helt samme billedkvalitet som det gamle TV, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

10. 90685

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings