Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2017 blev i sag nr. 90744:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i forbindelse med køb af et fjernsyn tegnet FONA X-TRA Serviceforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt ham.

Fjernsynet, der er et Philips TV 32, PF 9976, blev erhvervet af klageren den 11/10 2005 til 16.304 kr. I april 2009 oplevede klageren, at lyden på fjernsynet forsvandt. Fjernsynet blev indleveret til reparation og blev erklæret for totalskadet den 20/4 2009. Han kræver, at selskabet udbetaler kontant erstatning svarende til den pris, som han har betalt for fjernsynet.

Selskabet har henvist til, at det har tilbudt klageren at få fjernsynet erstattet med et tilsvarende fjernsyn, og har anført, at han derved er blevet tilbudt fuld erstatning uden afskrivning.

Selskabet har efterfølgende tilbudt klageren at udbetale en kontant erstatning på 5.999 kr. svarende til prisen på et tilsvarende fjernsyn på skadestidspunktet. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har lidt et tab udover dette beløb.

I klageskema af 18/5 2017 med bilag til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Totalskadet TV, for hvilket var tegnet udvidet forsikring (uden nedskrivning)
> Sagen starter for alvor, da … kalder det en produktforsikring.
> Salgspersonalet hos FONA bekræftede mig i, at der skulle ydes fuld dækning.
> … fortsat 'usamarbejdsvillig' og henviste flere gange til Ankenævnet.
> En erfaren skadesbehandler i andet selskab bekræftede også, at der ud fra ordlyd i såvel police som FONA's salgsmateriale ingen tvivl herskede om fuld erstatning.
> En længere korrespondance med FONA's hovedkvarter var nytteløs. Korrespondancen viser, at holdningen og besvarelserne er ikke så lidt arrogante!
> Korrespondancen findes i medsendte bilag.
>
> 2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Erstatning som lovet (via publikation og sælgere)
> …
> Jeg skal herved klage over FONA X-TRA Serviceforsikring nr. … på et Philips TV 32 PF9976 købt for ca. 15.000 kr.
>
> Fona og IF Forsikring har i deres afgørelse i den konkrete sag udtalt, at forsikringssummen på et Philips TV, der ikke kunne repareres og dermed var totalskadet, skulle nedskrives som i FONAs forenklede TV-forsikring.
>
> **Sagen er kort fortalt følgende:**

2005	Købt Philips TV 32 PF 9976 til 16.304 kr.	Faktura … afd. nr. … og kundenr. … (Bilag 1)
	plus FONA X-TRA TV-serviceforsikring til 1695 kr.	Police nr. … … Forsikringsbetingelser vedlagt (Bilag 2) Der er ingen selvrisiko og der sker INGEN nedskrivning på forsikringen.
2009	I april 2009 gik lyden i stykker på Tv'et på alle kanaler og Tv'et blev indleveret til reparation hos FONA. Reservedele kunne ikke fremskaffes fra producenten og Tv'et blev erklæret totalskadet af … hos FONA	kopi af reparationsfaktura … af 26/05 2009 vedlægges - (bilag 4)
2009	Købt nyt TV Sony Bravia plus en HD Camcorder JVC da det gamle Philips TV 32 PF 9976 ikke kunne erstattes	Pris ca. 15.000 kr. betalt kontant da forsikringssagen ikke kunne afgøres ved modregning.
2009	Forsikringssagen startede	e-mails korrespondancen vedlægges – den har kørt over flere år til 2015 (bilag 5.a 5.r)
2016	Brev til bestyrelsen for FONA om forsikringssagen	Brev af 06/04 2016 samt besvarelser vedlægges (bilag 6.a-c)
2016	Brev til IF Forsikring om ny vurdering af forsikringssagen	Brev af 25/05 2016 vedlægges (bilag 7)
2016	Svar fra IF Forsikring	e-mail af 09/06 2016 vedlægges (bilag 8)

Jeg skal endvidere anføre at Fonas personale i butikken på … tidligere har udtalt da klagesagen startede at de mente at jeg skulle have fuld dækning på 16.000 kr.

På min tidligere arbejdsplads … har jeg ligeledes talt med forsikringsafdelingen og de mente ligeledes at tingforsikringens ordlyd ville medføre at jeg skulle have købesummen udbetalt og ikke en nedskrevet værdi på under 10.000 kr.

Jeg valgte i sin tid at betale for en EKSTRA forsikring, da Tv'et var et dyrt TV i følge min målestok. I følge forsikringspolicen FONA X-TRA Serviceforsikring police nr. … … fremgår følgende:

- **Generelt**
  - Forsikringen gælder køberens apparat(er), som der fremgår af policens forside.
  - Det fremgår af policens forside, om der er tegnet FONA X-TRA Serviceforsikring eller FONA Serviceforsikring.
- **1. Forsikringen dækker**
  - Funktionsfejl (mekanisk eller elektronisk nedbrud).
- **1. Nedskrivning:** Der er ingen nedskrivning på forsikringen.
- **3. Hvis der sker skade:**
  - Ved funktionsfejl på apparatet, skal dette afleveres til og afhentes hos FONA for forsikringstagers regning. Tv-apparat med skærmstørrelse over 21 # samt større musikanlæg afhentes af FONA hos forsikringstageren.

Det fremgår generelt af folderen 'Serviceforsikring – Hvis uheldet er ude' (bilag 3) følgende:

Oversigtsskema/dækningsomfang	**FONA Serviceforsikring**	**FONA X-*TRA Serviceforsikring**
Selvrisiko pr- skade/reparation på	300 kr.	NEJ
Fuld erstatning ved reparationer, herunder totalskader pga. reparation	Erstatningsbeløbet nedskrives med 20% pr. år efter 24 mndr. Fra købsdato	JA
Erstatning ved skader forårsaget af slitage	NEJ	JA
Dækker også skader, der afhjælpes ved rensning	NEJ	JA
Dækker fjernbetjening og genopladelige batterier	NEJ	JA

Jeg finder derfor, at forsikringspolicens ordlyd om 'totalskade er opfyldt' og at jeg er berettiget til fuld erstatning uden nedskrivning af forsikringsbeløbet."

Selskabet har i brev af 20/6 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Vores kunde har klaget over opgørelsen af erstatningen for et skadet TV. Vi har tilbudt erstatning svarende til prisen på et tilsvarende TV på skadetidspunktet. Kunden klager over, at han ikke kan få udbetalt erstatning svarende til den købspris, han har betalt for Tv'et 3,5 år inden skaden.

Vi har undersøgt sagen igen og efter fornyet gennemgang fastholder, at skaden er opgjort i henhold til forsikringsvilkårene og at kunden er blevet tilbudt korrekt erstatning.

Kundeforhold
Kunden købte et Philips TV i Fona den 11. oktober 2005 sammen med en serviceforsikring, policenummer … Faktura og betingelser for serviceforsikringen er vedlagt som bilag A og B.

Det faktiske forløb
Kunden anmeldte en skade på Tv'et i april 2009. Tv'et blev indleveret til reparation hos … via Fona. Tv'et var på skadetidspunktet 3,5 år gammelt og reservedele kunne derfor ikke længere skaffes. Tv'et blev derfor erklæret totalskadet. Faktura for undersøgelsen er vedlagt som bilag C.

Kunden blev tilbudt at få Tv'et erstattet med et tilsvarende nyt TV, der på grund af udviklingen var langt bedre end det skadet. Beskrivelse af forbedringerne ved erstatningsmodellen er vedlagt som bilag D. Kunden blev tilbudt fuld erstatning uden nedskrivning, idet han kunne få et helt nyt tilsvarende TV, som endda var langt bedre end det gamle.

Erstatningen blev opgjort i henhold til betingelsernes punkt 1, Erstatningsgrundlag, hvor det fremgår at totalskadet udstyr erstattes med tilsvarende eller nyt udstyr. Det fremgår af samme punkt, at kontanterstatning ikke udbetales.

Udsnit fra forsikringsbetingelserne, som er vedlagt som bilag B:

> Erstatningsgrundlag:
> Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.
> - Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat.
> - Udstyr, der er blevet totalskader, erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr. Værdien af det nye udstyr kan ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside.
> - I visse tilfælde kan der være tale om, at et erstattet udstyr nu har en prissætning, som er lavere end det oprindelige udstyr.
> - Forsikringen ophører efter erstatning som følge af totalskade. Der udbetales ikke kontant erstatning.

Kunden klagede over afgørelsen til Fona, da han mente han var berettiget til en erstatningen der svarede til den pris, han havde betalt for Tv'et 3,5 år tidligere på 16.304 kr. Fona fastholdt at kunden ifølge betingelserne var berettiget til et nyt tilsvarende TV.

Vi modtog en klage fra kunden den 25. maj 2016. Vi besvarede klagen den 9. juni 2016 og fastholdt, at han i henhold til betingelserne var berettiget til erstatning der svarer til prisen på et nyt tilsvarende TV på skadetidspunktet. Da Fona i 2016 var under afvikling, tilbød vi kunden at udbetale kontanterstatning på 5.999 kr. som var prisen på et tilsvarende TV på skadetidspunktet. Vi bad kunden om at sende bank oplysninger, så vi kunne overfører erstatningen. Klagen og besvarelsen er vedlagt som bilag E og F.

Kunden vendte ikke tilbage med bankoplysninger og derfor er erstatningen fortsat ikke udbetalt.

Vi fastholder at korrekt erstatning er tilbudt
Vi fastholder, at vi har tilbudt fuld erstatning til kunden uden nedskrivning, idet vi har tilbudt erstatning svarende til et teknisk tilsvarende nyt TV. Kunden er på den måde stillet som inden skaden skete. Det er på ingen måde rimeligt eller efter reglerne at udbetale en erstatning, som kunden ønsker på over 16.000 kr. da han med dette kan købe flere tilsvarende TV og på den måde opnår økonomisk vinding. I henhold til Forsikringsaftalelovens § 39 kan kunden ikke kræve mere i erstatning end det lidte tab.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder, at vi har tilbudt kunden den korrekte erstatning."

Det fremgår af selskabets erstatningsmodel for det totalskadede fjernsyn og det tilbudte nye fjernsyn:

"Kundens gamle TV	Vores erstatningsforslag / Model.
Philips 32PF9976	Philips 32PFL7603
Opløsning 1366x768	1366 x 768
HDMI Nej	**HDMI 3 stk.**
Skærmtype LCD WXGA	**Skærmtype LCD WXGA Active Matrix**
Lyd 2 x 15 Watt	Lyd 2 x 15 Watt
Lysstyrke 450 CD/m2	Lysstyrke 500 cd/m2
Billedeforbedring Pixel Plus	**Billedeforbedring Pixel Plus 3 HD**
Svartid 12 Ms	**Svartid 6ms**
Digital Natural Motion	**HD Natural Motion**

Forbedringer markeret med **fed**."

Nævnet er blevet forelagt korrespondancen mellem klageren, selskabet og FONA fra 2009 til 2016.

Af forsikringsbetingelserne fremgår blandt andet:

"**For FONA X-TRA Serviceforsikring gælder følgende betingelser:**

1. Forsikringen dækker:
- Funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefrakommende hændelser), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Slitageskader
- Fejl afhjulpet ved rensning.
- Skader på genopladelige batterier
- Skader på fjernbetjeninger.

Ved afgørelse af, om pixel-fejl har betydning for produktets funktionalitet, benyttes producentens tolerance for dette, og forsikringen dækker således ud fra samme kriterier som anvendes af producenten under dennes ansvar inden for reklamationsperioden.

Afskrivning: Der er ingen afskrivning på forsikringen.

Selvrisiko: Der er ingen selvrisiko på forsikringen.

Erstatningsgrundlag:

- Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.
- Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat.
- Udstyr, der er blevet totalskadet, erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr. Værdien af det nye udstyr kan ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside.
- I visse tilfælde kan der være tale om, at et erstattet udstyr nu har en prissætning, som er lavere end det oprindelige udstyr.
- Forsikringen ophører efter erstatning som følge af totalskade.
- Der udbetales ikke kontant erstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 11/10 2005 et fjernsyn til 16.304 kr. Klageren indleverede i april 2009 fjernsynet til reparation, da lyden i fjernsynet var forsvundet. Fjernsynet blev erklæret totalskadet den 20/4 2009. Klageren kræver, at selskabet yder en kontant erstatning svarende til hans købspris.

Selskabet har tilbudt klageren genlevering af et TV med tilsvarende eller bedre funktionalitet af samme mærke. Selskabet har oplyst, at dette kunne erhverves for en nypris på 5.999 kr. på skadetidspunktet. Selskabet har tillige tilbudt klageren at modtage beløbet kontant og har henvist til, at klageren ikke har lidt et tab ud over dette beløb. Klageren har afvist begge tilbud.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at "udstyr, der er blevet totalskadet, erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr. Værdien af det nye udstyr kan ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside" og "Der udbetales ikke kontant erstatning".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han har krav på erstatning ud over den erstatning, som selskabet har tilbudt ham.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne har ret til at yde erstatning med nyt teknisk tilsvarende udstyr, og at selskabet har tilbudt en kontanterstatning svarende til, hvad selskabet kunne købe et TV for, der havde samme eller bedre funktionalitet end klagerens gamle TV.

Herefter, og da nævnet ikke finder det bevist af klageren, at selskabet eller FONA har givet klageren tilsagn om, at han var berettiget til erstatning ud over det tilbudte beløb,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand