Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91995:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har mobilforsikring. I klageskema af 25/2 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Jeg har fået min Honor 8 telefon stjålet den har en værdi på 3120,- og som erstatning har jeg fået tilbudt en Mate 10 Lite som har en værdi på 1488,- og jeg afdrager stadig 1300,- på min Honor 8
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil opnå en telefon til samme pris som den jeg har fået stjålet og er dette ikke muligt vil jeg ha fjernet de 1300,-som jeg skylder på mobiltillæg"

Nævnet har fået forelagt klagerens mail af 7/3 2018. Selskabet har i brev af 9/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vores forsikringstager har tegnet mobilforsikring '[teleselskab] Forsikring' i Gjensidige Forsikring. Vi har anerkendt forsikringsdækning for tyveri af forsikringstagers telefon, men forsikringstager er utilfreds med den tilbudte erstatning.
>
> **Sagens fakta**
> Den 25. januar 2018 anmelder forsikringstager online, at der er sket et tyveri den 23. januar 2018 mellem kl. 17-18, hvor forsikringstager fik stjålet sin mobiltelefon Huawei Honor 8.
>
> Vi anerkender forsikringsdækning for den anmeldte skade, og tilbyder forsikringstager ved e-mail af 29. januar 2018 en ny telefon. Vi oplyser, at det ikke er muligt at fremskaffe samme model som

forsikringstagers, men vi sender en liste over 5 mulige telefoner, som forsikringstager kan vælge imellem. Samtidig henviser vi til en hjemmeside, hvor telefonernes specifikationer kan ses.

Den 30. januar 2018 har forsikringstager indvendinger mod de tilbudte telefoner, idet det anføres, at ingen af de tilbudte telefoner modsvarer hans stjålne telefon, at han vil have en opdateret liste, en ny Honor 8 eller pengene udbetalt kontant.

Vi svarer samme dag, at der i henhold til forsikringsbetingelserne ikke er mulighed for kontant udbetaling, og at Honor 8 desværre ikke er muligt at fremskaffe gennem vores leverandører. Det fastholdes, at de tilbudte telefoner lever op til hans telefon, og at der ingen nævneværdige forskelle er.

Samme dag fastholder forsikringstager med henvisning til forsikringsbetingelserne, at han skal have en tilsvarende mobil, og at ingen af de oplistede modeller er tilsvarende jf. en benchmark test.

Vi svarer samme dag, at en benchmark ikke er en sammenligning af tekniske specifikationer og derfor ikke kan tages i betragtning. Det anføres også med henvisning til forsikringsbetingelserne, at hvis det ikke er muligt at levere et tilsvarende produkt, erstattes så vidt muligt med et produkt af samme mærke og så vidt muligt med tilsvarende tekniske specifikationer. Det fastholdes at en sammenligning af de tilbudte telefoner har enkelte tekniske forskelle, som ikke er væsentlige, hvilket ligger inden for vores erstatningsforpligtigelse. Vi beder forsikringstager uddybe hvori forskellighederne består.

Den 13. februar 2018 rykker vi forsikringstager for svar. Vi oplyser at vi fremsender en Huawei Mate 10 Lite, såfremt vi ikke hører fra ham senest 20. februar 2018.

Samme dag anfører forsikringstager, at han har givet 3.169 kr. for sin telefon, og at vi alene tilbyder ham en telefon til 1.488 kr., og at han fortsat mangler at betale 1.300 kr. på sin stjålne telefon.

Den 14. februar 2018 svarer vi forsikringstager, at det er irrelevant for forsikringens erstatningsopgørelse, hvorledes han har købt sin telefon, og afgørelsen fastholdes i øvrigt.

Primo marts 2018 indbringer forsikringstager sagen for Ankenævnet for Forsikring. Der klages over, at vi har tilbudt ham en Mate 10 Lite til en værdi af 1.488 kr., at han fortsat afdrager på sin stjålne telefon, og endelig at han vil have en telefon til samme pris som den stjålne, eller have fjernet det skyldige beløb på sin stjålne telefon på 1.300 kr.

…

Vores vurdering

Indledningsvist skal det bemærkes, at det naturligvis er beklageligt, at forsikringstager fortsat afdrager på sin stjålne telefon, men forsikringstagers finansiering af den stjålne telefon er irrelevant for forsikringsdækningen, idet vi alene er forpligtet at betale erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne, hvilket ikke omfatter betaling af eksisterende afdrag jf. ovenstående.

Dernæst skal det bemærkes, at vi ikke alene har tilbudt forsikringstager én telefon. Vi har tilbudt forsikringstager valget mellem 5 forskellige telefoner, hvilket fremgår af vores e-mail af 30. januar 2018, hvori vi også henviser til en hjemmeside, hvoraf de enkelte telefoners specifikation fremgår.

I relation til forsikringstagers oplysning om, at den tilbudte telefon Huawei Mate 10 Lite har en værdi af 1.488 kr., og at denne telefon således har en lavere værdi i forhold til forsikringstagers stjålne telefon til 3.120 kr., skal det bemærkes, at den tilbudte telefon Huawei Mate 10 Lite, som forsikringstager bl.a. er blevet tilbudt, har en værdi af 3.169 kr. i kontantsalg og ikke 1.488 kr. Den har således tilsvarende værdi som forsikringstagers stjålne telefon til 3.120 kr. Prisen på 1.488 kr. er betinget af, at det samtidig indgås en abonnementsaftale med binding i 2 år, og kan således ikke anvendes som telefonens værdifastsættelse.

Vi er i henhold til forsikringsbetingelserne – såfremt reparation ikke er muligt – først og fremmest forpligtet til at erstatte det beskadigede produkt med et *'tilsvarende produkt'* (uden hensyn til farver og specielle udgaver) jf. forsikringsbetingelserne i afsnittet 'Erstatning' 1. pkt.

Når der i forsikringsbetingelserne er anført *'tilsvarende produkt'* må det lægges til grund, at der kan ske erstatning med en telefon, som i al væsentlighed svarer til den stjålne telefon, dvs. i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den ting, som skal erstattes uden at det behøver være af samme fabrikat eller mærke.

Vi har tilbudt forsikringstager valget mellem 5 forskellige telefoner, hvoraf flere af dem prismæssigt svarer til forsikringstagers stjålne telefon jf. bl.a. forsikringstagers mail af 13. februar 2018, hvor Huawei Mate 10 Lite prismæssigt angives til 3.169 kr., dvs. tilsvarende forsikringstagers telefon.

Vi bemærker dog, at vores erstatningsforpligtelse alene er en erstatning af det beskadigede produkt med *'tilsvarende'* produkt – dvs. levering af en *'tilsvarende'* telefon, som i al væsentlighed svarer til forsikringstagers stjålne telefon – og ikke betaling af en erstatning eller kontanterstatning svarende til telefonens oprindelige købspris.

Af hjemmesiden, hvortil vi i e-mail af 29. januar 2018 har henvist, fremgår en teknisk sammenligning vedrørende de tekniske specifikationer mellem de tilbudte telefoner og forsikringstagers stjålne telefon. Ved nærmere gennemgang af de tekniske specifikationer kan det udledes, at de tilbudte telefoner i al væsentlighed er tilsvarende forsikringstagers stjålne telefon.

Som følge heraf fastholdes, at de tilbudte telefoner er *'tilsvarende'* forsikringstagers stjålne telefon i funktionsmæssig, teknisk og prismæssig henseende. Der kan være tale om mindre forskelle i opad – og nedadgående retning, men i al væsentlighed er der tale om telefoner, som er tilsvarende forsikringstagers stjålne telefon og således opfylder forsikringsbetingelsernes 1. pkt.

Det skal samtidig bemærkes, at forsikringstager på det foreliggende grundlag ikke har dokumenteret eller endsige oplyst, hvilke væsentlige forskelle, der er mellem de tilbudte modeller og hans egen stjålne telefon – trods vores anmodning herom jf. vores e-mail af 30. januar 2018.

Forsikringstagers henvisning til en benchmark i hans e-mail af 30. januar 2018 kan ikke anvendes til sammenligning mellem telefonerne, idet der først og fremmest ikke er tale om en sammenligning af de tekniske specifikationer telefonerne imellem, og dernæst at det ikke fremgår på hvilket grundlag sammenligningen sker.

På baggrund heraf skal det fastholdes, at vi jf. ovenstående har tilbudt forsikringstager et *'tilsvarende'* produkt, hvorfor vi har opfyldt vores erstatningsforpligtelse i henhold til forsikringsbetin-

gelserne herom, samt at forsikringstager ikke har dokumenteret, at der ikke er tale om et *'tilsvarende'* produkt, hvorfor vi fastholder afgørelsen.

Afslutningsvist skal det for god ordens skyld bemærkes, at det er forsikringstager, som skal dokumentere, at forsikringsbegivenheden er opfyldt, dvs. i den konkrete sag, at han telefon er stjålet. Det fremgår alene af forsikringstagers anmeldelse, at hans telefon er stjålet fra *'jakke, taske eller andet'* og i et tidsrum fra 17-18. Det må således lægges til grund, at forsikringstager reelt ikke har kendskab til *om* hans telefon er stjålet, da han ikke præcist kan oplyse om hvornår og hvordan. Telefonen kunne i stedet være forlagt eller tabt, og i disse situationer ville der ikke være tale om en dækningsberettigende skade. Vi har dog anerkendt over for forsikringstager, hvilket vi naturligvis vedstår."

Klageren har i mail af 9/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Så har jeg endelig modtaget og læst jeres brev

Og sikke da en gang pis de skriver disse 5 modeller er dem jeg bliver præstenteret for

Der 'trussel' om at trække deres tilbud tilbage kan jeg ikke tage seriøs... syntes ikke det er seriøst at true fordi man Klager over deres tilbud

Huawei P9 Lite Dual Sim Black
Huawei P10 lite White
Huawei P10 lite Blue
Huawei Mate 10 lite Black
Samsung galaxy A5 (2017) Gold Sand

Du kan se specifikationer på hver af telefonerne her: …

Jeg har søgt dem på pricerunner hvor der ikke er binding mv. eller nogen andre særlige vilkår"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Dækning
Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed samt tyveri (jvf. punkt 5). Skaden skal være knyttet til et bestemt skadestidspunkt samt sted.

Erstatning
Forsikringen dækker udgiften til reparation af det forsikrede produkt. Hvis reparation ikke er mulig erstattes det beskadigede produkt med et tilsvarende produkt uden hensyn til farver og specielle udgaver. Hvis det ikke er muligt at levere en tilsvarende produkt erstattes så vidt muligt med et produkt af samme mærke og så vidt muligt med tilsvarende tekniske specifikationer."

Nævnet udtaler:

5. 91995

Klageren har anmeldt, at han den 23/1 2018 har fået stjålet sin Huawei Honor 8 Blå telefon til en værdi af 3.120 kr. Han kræver, at selskabet erstatter den stjålne telefon med en telefon til samme pris. Er dette ikke muligt, kræver han, at selskabet betaler 1.300 kr., som er det beløb, som han fortsat afdrager på den stjålne telefon.

Selskabet har anerkendt forsikringsdækning for tyveri af klagerens telefon. Selskabet har tilbudt klageren valget mellem 5 forskellige telefoner. Selskabet har anført, at det ikke er muligt at fremskaffe en Huawei Honor 8 gennem dets leverandører. Selskabet har endvidere anført, at "de tilbudte telefoner er '*tilsvarende*' forsikringstagers stjålne telefon i funktionsmæssig, teknisk og prismæssig henseende. Der kan være tale om mindre forskelle i opad – og nedadgående retning, men i al væsentlighed er der tale om telefoner, som er tilsvarende forsikringstagers stjålne telefon og således opfylder forsikringsbetingelsernes 1. pkt."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt vedrørende erstatning, at "forsikringen dækker udgiften til reparation af det forsikrede produkt. Hvis reparation ikke er mulig erstattes det beskadigede produkt med et tilsvarende produkt uden hensyn til farver og specielle udgaver. Hvis det ikke er muligt at levere et tilsvarende produkt erstattes så vidt muligt med et produkt af samme mærke og så vidt muligt med tilsvarende tekniske specifikationer".

Efter en gennemgang af sagen – og med henvisning til forsikringsbetingelserne – finder nævnet, at selskabet skal erstatte den stjålne telefon med en ny Huawei Honor 8 uden hensyn til farver og specielle udgaver og med fradrag af selvrisiko. Som forsikringsbetingelsernes punkt vedrørende erstatning er formuleret, finder nævnet, at selskabet har ydet erstatning efter bestemmelsens tredje punkt. Da selskabet har mulighed for at erstatte den stjålne telefon med en ny Huawei Honor 8, finder nævnet, at det ikke er berettiget til at tilbyde andre telefoner af anden model og mærke med henvisning til, at selskabet anvender en leverandør, som ikke kan levere en Huawei Honor 8.

Som følge heraf

6. 91995

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Gjensidige Forsikring, skal erstatte den stjålne telefon med en ny Huawei Honor 8 uden hensyn til farver og specielle udgaver og med fradrag af selvrisiko. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal yde erstatning i overensstemmelse hermed. En eventuel kontanterstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand