627s/01

Den 10. september 2001 blev i sag nr. 54.219:

xxxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg-Baltica Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har totalgarantiforsikring i Tryg-Baltica Forsikring, klager over selskabets behandling af anmeldte skader på en vaskemaskine.

Af klagen til nævnet fremgår bl.a.: "Jeg har klaget over min vaskemaskine, og der har været servicemontør 5 gange, og den virker stadig ikke. Maskinen lugter rådden, og i perioder har den de mest mærkelige lyde, som så forsvinder igen, hvilket jeg også har påpeget ved det sidste servicebesøg. Maskinen indtager ikke skyllemiddel, hvilket jeg har klaget over ved hver besøg, dette virker stadig ikke. Jeg har fået ødelagt tøj for ca. kr. 20.000,- Jeg mener at den vaskemaskine er fuld af periodiske fejl. Jeg mener iøvrigt ikke at jeg selv skal blive ved med at erstatte mit tøj, det har jeg heller ikke råd til. ... Jeg ønsker at få en ny vaskemaskine, da dette nu har stået på i et år, og den stadig ikke virker. Herefter mener jeg også at det må være et rimeligt krav, at jeg får mit tøj erstattet."

Selskabet har i skrivelse af 16/11 2000 bl.a. anført: "Reparatøren, B. A/S, oplyser at have besøgt kunden tre gange: 14. marts 2000: Kunden har anmeldt, at maskinen piber under vask. Der konstateres en fejl på lejerne, nye monteres. Maskinen afprøves og konstateres OK. 30. marts 2000: Kunden har anmeldt, at maskinen tager skyllemidlet for tidligt. Reparatøren kan ikke konstatere nogen fejl, men vælger alligevel at udskifte hele sæbeskuffe-huset. Maskinen afprøves og konstateres OK. 15. august 2000: Kun-

den har anmeldt, at maskinen tager skyllemiddel for tidligt og at den lugter. Reparatøren tester maskinen med skyllemiddel, men kan ingen uregelmæssigheder konstatere. Hvad angår lugten, forklarer reparatøren kunden, at det skyldes ophobning af sæberester i vasketromlen, hvilket kan fjernes ved rensning af maskinen, eksempelvis med en kogevask, afkalkning eller lignende. Reparatøren har senere haft kontakt med kunden omkring lugtgener og gentaget forklaringen om, hvilke muligheder der er for at fjerne dem. Over for os har reparatøren telefonisk oplyst, at maskinen tilsyneladende udelukkende bruges til vask ved lave temperaturer, hvorfor det ikke kan undgås, at sæberester ophobes. Problemet kan som nævnt løses med relativt enkle midler. For at opsummere de fejl, kunden anker over:

1) 'Mærkelige' lyde: Skulle være afhjulpet efter reparatørens overbevisning.
2) Skyllemiddelproblemer: Skulle være afhjulpet efter reparatørens overbevisning.
3) Luftgener: Kan afhjælpes af kunden selv.

Hverken B. A/S eller S. Husholdningsmaskiner A/S mener, at der er basis for ombytning af maskinen på grund af fejl eller for erstatning for ødelagt tøj på grund af lugtgener. For god ordens skyld gør vi igen opmærksom på, at krav om erstatning for ødelagt tøj under alle omstændigheder er serviceforsikringen uvedkommende, men må i givet fald rejses separat som et produktansvarskrav."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**§ 1. Forsikringens omfang** Forsikringen dækker med de nedenfor nævnte begrænsninger udgifter til reparation eller udskiftning af den i policen nævnte husholdningsmaskine som følge af skader, der indtræder i forsikringstiden. Hvor reparation ikke er mulig, kan der i stedet leveres en ny, tilsvarende husholdningsmaskine. Forsikringen dækker kun den i policen anførte private forbruger og kan ikke overdrages til senere købere. ... **§ 4. Forsikringen dækker ikke -** ... i. Indirekte skader og tab, følgeskader mv."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder det på det foreliggende grundlag ikke godtgjort, at vaskemaskinen stadig lider af fejl eller mangler.

Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at en bevisførelse for domstolene ikke vil kunne medføre et andet resultat.

Da forsikringen endvidere udtrykkeligt undtager indirekte skader og tab, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Med det nævnte forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand