738/05

Den 19. december 2005 blev i sag nr. 66.305:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Zürich Versicherungs AG
v/Inter Assurance A/S
Bjergvangen 5
3060 Espergærde

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet X-TRA Forsikring for sit fjernsyn i Zürich Versicherung AG, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på fjernsynet.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2 stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabet har ved Inter Assurance A/S afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, dels at selskabet ikke har modtaget klagerens fjernsyn til besigtigelse, dels at fjernsynet ikke har været forsvarligt indpakket under transporten.

Det fremgår af sagens akter, at policens startdato var den 11/1 2000, og at policens udløbsdato var den 11/1 2005.

Af klagerens skadeanmeldelse af 16/11 2004 fremgår bl.a.:

"Detaljeret hændelsesforløb

Skaden skete fordi jeg skulle flytte TV'et fra stueetagen til kælderen. Vi var to om at bære TV'et og da vi går ned ad trappen med TV'et taber vi det. Det er et 32" Sony TV der vejer omkring 80 kg og meget uhåndterligt. Det glider simpelthen af min brors

hænder og jeg giver selvfølgelig også slip for jeg kunne slet ikke holde på det. TV'et har aldrig været flyttet fra en adresse til en anden adresse."

Af Fonas faktura af 4/10 2004 fremgår:

"FEJLANGIVELSE:
Tv er blevet tabt under flytning.

ARBEJDSLØN:
Prisoverslag retur uden reparation
Med venlig hilsen Elektronik-Centret

Reparation overstiger apparatets værdi. Billedrør, kabinet & mainboard defekt. Apparatet er totalskadet. Kontakt kunde for erstatning via inter …"

Efterfølgende afviste selskabet, at skaden var dækningsberettigende, idet selskabet henviste til, at fjernsynet ikke havde været forsvarligt indpakket under transport.

J.M. fra F-Group A/S anførte i mail af 12/1 2005 til S.R. fra Inter Assurance A/S følgende:

"Det er klart min overbevisning, at såfremt skadebegivenheden godkendes, skal der genleveres. Det er lige så klart, at pågældende apparat er forsvundet i din varetaget. (Og det er jo desværre ikke første gang, at apparater forsvinder hos dig).
…
Af hensyn til en evt. viderebehandling, såfremt du fortsat nægter at have modtaget pågældende apparat, skal jeg kort resumere sagen;

- Elektronik-Centret modtager et Sony 32" TV, som de totalskader på grund af defekt billedrør apparatet. Apparatet er tabt
- Du afviser sagen med begrundelse i, at kunden oplyser at skaden er sket under transport og at apparatet ikke var forsvarligt indpakket
- Du anmoder 15. november om kundens selvstændige forklaring på skrift, udover den forklaring som allerede forelå med den fremsendte skadesanmeldelse.

- Du modtager 16. november telefax, hvori kunden sige, at der er sket et hændeligt uheld i forbindelse med flytning (fra stue til kælder). Kunden gør opmærksom på, at der ikke er tale om transport, og at afvisningen derfor ikke kan begrundes heri.
- Du anmoder om foto af trappen, idet skaderne apparatet har fået, også må være synlige beviser på selve trappen.
- Du modtager 26. november 3 billeder af trappen
- 29. november 2004 anmoder du om at apparatet fremsendes til Inter i Espergærde
- 3. december 2004 fremsender F.K. apparatet med DHL og i kassen med apparatet ligger nødvendige identifikationspapirer, blandt andet din egen mail fra 29. november, hvoraf alle kundens data fremgår, herunder også policenummer.

- F.K. orienterer dig samme dag pr. mail om, at apparatet nu er sendt med DHL og at din mail fra 29. november er lagt i kassen
- Inter modtager apparatet 6. december 2004 og F.T. kvitterer for modtagelsen hos Inter i Espergærde på DHL bilaget
- F.K. forespørger 8. december om status for sagsbehandlingen
- F.K. forespørger igen den 15. december om status, idet mailen fra 8. december ikke er besvaret
- Du svarer samme dag, at du ikke har modtaget apparatet og at dette giver grundlag for Inter kan fakturere F GROUP for ikke at efterkomme Inters mail fra 29. november 2004, idet del oplyses, at apparatet ikke er modtaget.
- F.K. fremsender 16. december kopi af fragtbrev fra DHL hvori såvel modtagelsen og kvittering fremgår (F.T.)
- Du svarer samme dag, at fragtbrevet ikke fortæller hvilket policenummer der er tale om. Så det kan være fragtbrevet på hvad som helst. Du nævner, at I har modtaget ikke identificer bare apparater og at F.K. var velkommen til at komme til Espergærde for at udpege sit apparat. Det kan ganske enkelt ikke være rigtigt, at man ikke kan finde et 32" Sony med sort/knust billedrør - og i øvrigt med alle relevante oplysninger vedlagt, herunder din egen mail med tydelig identifikation.
- F.K. henviser ligeledes til, at det af fragtbrevet fremgår, at forsendelsen er fra FONA …, og det er et TV på 60 kg.

- Der går nu en strid strøm af mails mellem dig og J.J. fra hovedkontoret i F GROUP, men der på ingen måde bliver en løsning.
- F.K. faxer 5. januar 2005 endnu engang alle papirerne i håb om en løsning
- Samme dag svarer du, at du har modtaget billederne af det beskadigede produkt (?) (nej - det var af trappen) og at du alligevel gerne vil have produktet indsendt!
- F.K. svarer samme dag tilbage, at det har du modtaget med henvisning til fragtbilag … 204
- Du svarer Igen samme dag, 'det bliver nødt til at have noget dokumentation for, idet vi ikke har noget smadret produkt stående'
- Samme dag svarer F.K., at det har du fået, blandt andet din egen mail var vedlagt. Du melder tilbage igen 6. januar 2005, at l ikke har apparatet."

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet, hvor han har gjort gældende, at selskabet skal udbetale erstatning for fjernsynet.

Selskabet har i flere skrivelser til nævnet oplyst, at det ikke har modtaget fjernsynet, men at selskabet vil behandle sagen, så snart det modtager fjernsynet.

Selskabet har endvidere vedlagt fotos af det beskadigede fjernsyn og henvist til, at disse er taget af FONA og ikke selskabet selv.

Klageren har over for sekretariatet anført, at han fra DHL har dokumentation for, at apparatet er sendt til selskabet. Med håndskrift på kvitteringen af 2/12 2004 fra DHL er der anført, at A.'s tv er kommet.

Selskabet har efterfølgende ved brev af 31/3 2005, modtaget den 28/4 2005, meddelt nævnet følgende:

"Vi har modtaget en kvittering fra DHL at deres chauffør har modtaget produktet til forsendelse til Inter Assurance, Espergærde.

Af det supplerende materiale fremgår det IKKE, at vi skulle have modtaget produktet, hvilket vi igen kan bekræfte ikke at have gjort. Når vi har modtaget dette vil vi behandle sagen."

Nævnet er forelagt de fotos, der er vedlagt sagen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**1. Forsikringens omfang:**

…

1.2 Forsikringen dækker fra købsdatoen og i 12 måneder, skader forårsaget af brand, vand og tyveri og som kan konstateres direkte på udstyret samt anden udefra kommende skade i det omfang, dette ikke er dækket af anden forsikring eller garanti. Forsikringen dækker fra 12 måneder efter købsdato og i det antal år/måneder, der er nævnt i forsikringspolicen, skader forårsaget af pludselige og uforudsete hændelser og som kan konstateres direkte på udstyret samt tyveri og anden udefra kommende skade i det omfang, dette ikke er dækket af anden forsikring eller garanti.

…

2. Undtagelser:

Følgende er ikke omfattet af forsikringsdækningen:

…

2.7 Skade forårsaget af uforsvarlig indpakning under transport og forsendelse af udstyret.

…

4. Ved skadetilfælde:

4.1 Alle skader på udstyret samt tyveri af udstyret skal straks og indenfor 3 måneder anmeldes til FONA med angivelse af policenummer.

…

4.3 Forsikringstager er forpligtet til at anvende FONA til udbedring af skader.

…

4.5 Transportabelt udstyr indleveres og afhentes af forsikringstager i nærmeste FONA-forretning. Ikke transportabelt udstyr bliver i perioden transporteret gratis indenfor FONA-forretningens normale handelsområde."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder - med henvisning til FONA's førnævnte beskrivelse i fakturaen af 4/10 2004 - at kunne lægge til grund, at klagerens fjernsyn er totalskadet, og at skaden er sket på den af klageren anførte måde. Nævnet finder herefter, at skaden ikke kan anses for sket under transport. Da skaden på fjernsynet i øvrigt skete på grund af en pludselig og uforudset hændelse, har selskabet ikke været berettiget til at afslå dækning.

Nævnet bemærker, at det er uden betydning for selskabets dækningsforpligtelse over for klageren, om tv'et er bortkommet hos FONA eller indklagede, idet indklagede i sine forsikringsbetingelser har bestemt, at skader skal anmeldes og afleveres til og repareres af FONA.

Poul Sørensen
formand