747/06

Den 1. maj 2006 blev i sag nr. 66.446:

xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

Bankers Insurance Company Ltd.
v/Assurant Service Denmark A/S
Toldbodgade 19 B
1253 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet totalforsikring for sit fjernsyn i Bankers Insurance Company Ltd., klager over selskabets afvisning af at anerkende en anmeldt fejl på fjernsynet som dækningsberettigende.

Selskabet har ved sin repræsentant Assurant Services Denmark A/S afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, det ikke har modtaget en anmeldelse fra klageren, og i øvrigt ikke er bekendt med, at der skulle være nye problemer med klagerens fjernsyn.

Det har ikke været muligt for klageren eller selskabet at fremlægge de gældende forsikringsbetingelser.

Klageren har i skrivelse af 28/3 2005 til nævnet udtrykt sin utilfreds med, at det ikke har været muligt at klarlægge, hvad der er galt med hans 36'' fjernsyn, mrk. Sony. Klageren henviser i den forbindelse til, at han i gentagne skrivelser har anmodet varehuset B., hvor fjernsynet er købt, om at udbedre de fejl, som har været til stede, siden han købte fjernsynet.

Ved skrivelse af 3/2 2005 meddelte varehuset, at fjernsynet ville blive afhentet og gennemgået for de beskrevne fejl.

Ved skrivelse af 9/2 2005 til varehuset meddelte klageren, at fejlen - trods serviceeftersynet - fortsat var til stede. I skrivelsen har klageren beskrevet fejlene således.

> "I regret to inform you that the 'Ø - V fejl' is still existing as clearly as it was before. The two young apprentices which T. sent here were witness to it, but they tried to assure me that the problem was simply in my remote control. They also made it absolutely clear that under no circumstances could they possibly fix the fault (except possibly if the remote control could make the 'kontrast' work). Since these two young men have left, I have had the luck of having a neighbour lend me a remote control which works the 'kontrast'. Unlike the theory that adjusting the 'kontrast' would repair the "Ø -V fejl', what my wife, myself and my neighbour witnessed was that such a miracle did not happen! I still have a defective TV. And the correction of the Kontrast adjustment is only temporary.
>
> It should also be mentioned that even though the 'kontrast' indicator responded temporarily to the commands of the remote control, ... regrettably the 'kontrast' returned to the highest and brightest level as soon as I changed the channel or turned off & turned on the TV again. I am afraid to say this but the damn TV is not satisfactory. The attitude of T. ... that they cannot and will not repair the 'Ø - V fejl' is not measuring up to customer satisfaction ... nor your guarantee."

Trods yderligere henvendelse til varehusets fjernsynsafdeling meddelte klageren ved skrivelse af 4/3 2005, at det ikke lykkedes at løse problemet, som varehuset betegnede som en ”standardfejl” for den type fjernsyn.

Ved skrivelse af 14/3 2005 til klageren meddelte varehusets chef bl.a.:

> "Ja kan som svar på Deres brev oplyse Dem følgende: Forsikringsselskabet som De har tegnet Deres Ekstra-forsikring i, bliver automatisk underrettet via T. Reparatør, så snart der har været foretaget en reparation på et apparat der er dækket af forsikringen.

...

Jeg skal gøre Dem opmærksom på, at Deres tv har været til Sonys danske reparatør, deres konklusion var, at der ikke er fejl på Deres tv, da dette fungerer som et Sony 36" skal.

Såfremt De mener, at der efterfølgende er opstået fejl, vil vi gerne indsende Deres tv. Jeg skal dog gøre opmærksom på, at det De beskriver som ø/v fejl umiddelbart efter at der er skiftet kanal, ikke betragtes som en fejl men blot som en del af tv'ets funktion."

Over for nævnet har klageren i skrivelse af 28/3 2005 fastholdt, at der fortsat er problemer med fjernsynet.

I skrivelse af 26/4 2005 har selskabet over for nævnet anført, at klageren tidligere har fået erstatning for to reparationer af fjernsynet, og at selskabet ikke er bekendt med, at der skulle være problemer desangående. Selskabet har dog henvist klageren til at kontakte varehuset B., hvor fjernsynet er købt med henblik på at få udbedret fejlen en gang for alle og henviser i den forbindelse til, at varehuset har en garanti på de udførte reparationer, som er forsikringen uvedkommende. Afslutningsvist har selskabet anført, at det - såfremt det skal gå yderligere ind i sagen - må have kopi af de bilag, der er udvekslet mellem klageren og varehuset B.

Nævnet har efterfølgende fremsendt kopi af de efterspurgte skrivelser, der har været udvekslet mellem klageren og varehuset B. og anmodet selskabet om - på baggrund af disse - at redegøre for sagen. Endvidere har klageren i skrivelse af 7/7 2005 redegjort for problemerne med fjernsynet over for selskabets repræsentant, Assurant Services Denmark A/S.

Efter gentagne rykkerskrivelser den 29/11 2005 og 15/12 2005 samt telefonisk henvendelse fra nævnet, har selskabet telefonisk meddelt, at der ikke kommer yderligere indlæg fra selskabet.

Nævnet udtaler:

Selv om nævnet finder det kritisabelt, at det indklagede selskab, trods gentagne henvendelser fra nævnet, har undladt at fremkomme med yderligere indlæg, finder nævnet det ikke på det foreliggende grundlag godtgjort, at klageren har en dækningsberettigende skade på sit fjernsyn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen