800/08

Den 25. juni 2008 blev i sag nr. 73.483:

xxxxxxx xx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx xx

mod

Safe International
v/ForsikringsRådgiverne ApS
Søndre Alle 39
Boks 272
4600 Køge

afsagt sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstagerne, der har tegnet udvidet tryghedsforsikring i Safe International v/ForsikringsRådgiverne ApS, klager over selskabets afvisning af at betale for reparation af en vaskemaskine købt den 16/2 2006.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at maskinen er overbelastet og ikke er blevet anvendt efter brugsanvisningen.

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.

Klagerne anmeldte 14/9 2007 over for reparatøren, at maskinen ikke tog vand ind.

Serviceteknikeren anførte i servicerapport/faktura af 17/9 2007, at varmelegemet var defekt på grund af kalk/sæbebelægning, og at han havde udskiftet dette. Den efterfølgende afprøvning havde været i orden. Han anbefalede mindre sæbemængde og oftere afkalkning. Endelig havde han anført, at reparationen ikke var dækket af garanti eller reklamationsret. Reparationen var faktureret med 951,25 kr.

Klagerne var utilfredse med opkrævningen af reparationsbeløbet og anførte i e-mail til selskabet af 12/2 2008, at de overholdte forskrifterne i brugsanvisningen, og at de vedligeholdte maskinen som anbefalet.

Selskabet har fastholdt sit standpunkt i sagen, hvorfor klagerne i klage af 20/2 2008 har krævet, at selskabet skal betale for reparationen af vaskemaskinen på 951,25 kr. Til støtte for sit krav har klagerne anført:

> "Nogle bemærkninger fra vaskemaskineteknikeren gør, at forsikringsselskabet mener, at vi selv er skyld i skaden. Dette kan vi ikke umiddelbart erkende i en udvidet klage 11/2 til forsikringsselskabet, som igen afvises. Vi mener, at vi har vedligeholdt vaskemaskinen efter de forskrifter, der står i brugsanvisningen.
>
> I forsikringsbetingelserne står der intet om at defekt varmelegeme ikke er dækket af forsikringen. Reklamemateriale fra P. siger heller intet om dette. I 'Gode råd om tillægsforsikringer' står der, at den udvidede tryghedssikring dækker fejl man selv er skyld i. Ved at tegne den udvidede forsikring mener vi, at vi er dækket ind, som der også står i reklamer fra P., hvis vaskemaskinen går i stykker."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 12/3 2008 fastholdt sin afgørelse og har anført, at maskinen er overbelastet, hvorfor der ikke er dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes § 3, ligesom selskabet over for nævnet afslutningsvis anfører:

> "Da reparatøren ud fra producentens retningslinier klart indikerer over for kunde, at der er tale om forkert brug af sæbe samt installationsproblemer og konstaterer klart at varmelegemet skyldes disse mangler så er forsikringen heller ikke forpligtet til at betale for besøget."

Afslutningsvis har klagerne i skrivelse til nævnet af 24/3 2008 anført:

> "I ForsikringsRådgivernes svar - side 2 linie 2 - bruges udtrykket: 'at maskinen er overbelastet i den grad ... ect.' Hvordan skal udtrykket 'overbelastet' defineres og forstås? Er maskinen overbelastet p.g.a. brugen af for meget sæbe? I brugsanvisningen for vaskemaskinen - ... står der, at for meget sæbe resulterer i øget skumdannelse, som muligvis vil hindre centrifugering. Dette har ikke været tilfældet. For lidt vaskemiddel kan medføre kalkaflejringer. Man skulle næsten tro, at vi brugte for lidt vaskemiddel! Jeg kan oplyse, at vi bruger traditionelt vaskepulver - ikke koncentreret eller flydende - og at vi bruger den anbefalede mængde.
>
> Er maskinen 'overbelastet i den grad' fordi, vi skal afkalke noget oftere? Jeg må gentage, at vi ikke KAN afkalke oftere, da vi bruger afkalkningsmiddel - minus kalk - ved hver vask. Da undertegnede ser/hører servicetekniker L.J.P.'s bemærkninger om øget afkalkning, orienterer jeg vedkommende om, at vi bruger afkalkningsmiddel ved hver vask. Jeg viser reparatøren, hvor vaskepulver og afkalkningsmiddel står. Det befinder sig bag et forhæng, og det står ikke kun til pynt.
>
> Er vaskemaskinen 'overbelastet' p.g.a. installationen og afløbet? Vi har betalt P. for levering og installation, og vi har ikke foretaget nogen ændringer. Vi må gå ud fra, at P. installerer

maskinen, så afløbsforholdene er i orden. Det kan også undre undertegnede, hvis afløbsforholdene er fuldstændig tåbelige, at servicetekniker L.J.P. ikke spørger, om han skal ændre afløbsforholdene, så de efter han mening bliver bedre/i orden. Dette er ikke tilfældet.

Et andet forhold, som undrer undertegnede, er, da jeg viser reparatøren vores forsikringsbevis og siger, at jeg regner reparationen for et forsikringsanlæggende, udtaler L.J.P.: 'Forsikringsselskabet betaler normalt ikke for et defekt/tilkalket varmelegeme, men vi kan prøve ad'. Citatet er ikke ordret, men som jeg husker det. Meningen er tydelig og ikke til at tage fejl af. Hvis forsikringen ikke dækker et ødelagt varmelegeme, hvorfor skriver man ikke dette i forsikringsbetingelserne, så der er rene og klare linier."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.a: Tryghedssikring**
Ved **manglende funktion** i det forsikrede apparat. Omkostninger til arbejdsløn, reservedele og transport eller alternativt med et nyt tilsvarende apparat.
...
2.b: Udvidet Tryghedssikring
Ved **manglende funktion** eller skade på det forsikrede apparat, som skyldes **hændeligt uheld** (påvirkning udefra).
Omkostninger til arbejdsløn, reservedel og transport eller alternativt med et nyt tilsvarende apparat.
...
3. Forsikringens undtagelser
Forsikringen dækker ikke omkostninger, som er omfattet af garanti eller sælgers ansvar i.h.t. købsretslige regler. Forsikringen dækker ikke omkostninger, der skyldes misbrug eller at den forsikrede vare overbelastes eller ikke anvendes efter brugsanvisningen.
...

	Tryghedssikring	**Udvidet Tryghedssikring**
Forsikringsperiode	**+ 3 år***	**5 år**
Funktionsfejl (mekaniske og elektriske skader)		

"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at skaden på klagernes vaskemaskine er sket ved overbelastning eller manglende vedligehol-

delse. Nævnet finder derfor, at selskabet i medfør af de gældende forsikringsbetingelser skal yde klagerne forsikringsdækning for den udførte reparation.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson