822/09

Den 15. juni 2009 blev i sag nr. 75.059:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Bankers Insurance
Company Ltd.
v/Assurant Solutions Nordic
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet FONA X-TRA Serviceforsikring for et fjernsyn, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade på det forsikrede apparat.

Det omhandlede fjernsyn, der er af mærket Philips, blev købt af klageren den 27/9 2005 og kostede på daværende tidspunkt ca. 18.000 kr.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 2/1 2009, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
> Vi har lagt kopi af alle de gange de har hentet fjernsynet, har ringet til Fona talt med K. og sagen er sendt videre til deres hovedkontor, da vi ikke har fået nogen tilbagemelding efter vores henvendelser. Da vi fastholder at det har en forvrænget lyd og de betaler pengene tilbage.
> Fona forsikring har ringet tilbage og det er Fona der skal tage sig af det problem.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
> At vi finder en løsning på det da jeg har købt et andet fjernsyn og der er ingen problem hos Leasy og heller ikke med lyden."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 16/1 2009 til nævnet anført:

> "Sagen omfatter som bekendt et TV, som har været til reparation flere gange, og hvor klager ønsker, jf. sagsfremstillingen til Ankenævnet, at 'de betaler pengene tilbage' på produktet og jf. modtaget klagebrev fra kunden (Bilag …) 'forlanger at få et nyt fjernsyn eller pengene tilbage'.

Med henvisning til ovennævnte klage vil vi først bemærke, at vi dækker ifølge den indgåede forsikringsaftale ved police nr. … og ifølge Forsikringsaftalelovens regler, hvilket policen er underlagt.

Skaden på klagerens TV er blevet repareret i henhold til dækningen i forsikringsbetingelserne under FONA X-TRA Serviceforsikring § 1.

Forsikringen blev tegnet d. 27. september 2005. Første gang vi bliver gjort bekendt med en skade på TV'et er via faktura nr. … fra værkstedet E.C. i S. (Bilag …), hvor det fremgår, at produktet er indleveret på værkstedet d. 5/8-08 pga. 'meget periodisk skifter apparatet programmer af sig selv og hopper tilbage, der kommer små knald i højttalerne'. Ifølge værkstedet har de repareret og justeret data/computermodul samt efterset, kontrolleret og afprøvet apparatet. Vi afregner herefter reparationsprisen på kr. 1.604,00 overfor værkstedet.

Vi modtager herefter en ny faktura fra værkstedet E.C. i S. (Bilag …), hvor det fremgår, at apparatet igen d. 26/9-08 er indleveret på værkstedet pga. 'højtaler brummer (hele tv brummer når man skruer op for lyden) fejl har været der efter sidste reparation'. Ifølge værkstedet har de igen repareret og justeret data/computermodul, samt efterset, kontrolleret og afprøvet apparatet. Da fejlen er opstået efter sidste reparation beder vi værkstedet sende en kreditnota på tidligere fremsendte faktura ... Se bilag ... Og vi betaler herefter faktura … på kr. 1.604,00. Se bilag …

Vi konkluderer nu, at TV'et er blevet repareret tilfredsstillende, og lukker herefter sagen.

Vi modtager herefter brev fra klager d. 1/12-08 (Bilag …). Han forlanger i brevet, at få et nyt fjernsyn eller pengene tilbage pga. forvrænget lyd kvalitet, pga. TV'et 'har været hentet mindst 6 gange og ifølge Købeloven må det højst være 1-2 gange'.

Vi står lidt uforstående overfor klagers krav overfor os, da vi som forsikringsselskab kun har kendskab til, at fjernsynet har været indleveret på værkstedet 2 gange, og da fejlen er opstået efter sidste reparation og derfor henhører under værkstedets 3 måneders reparationsgaranti.

Efter modtagelsen af kundens brev kontakter vi ham telefonisk d. 2/12-08. Vi henviser endvidere kunden til butikken / værkstedet, hvor produktet er blevet repareret, med henblik på udbedring af fejlen. Vi har efter modtagelsen af jeres brev talt med værkstedet, som kunne bekræfte, at kunden ikke har rettet henvendelse til dem siden før 2/12-08, hvor vi talte telefonisk med kunden.

Da vi har dækket reparationen i forbindelse med fejlen på TV'et, mener vi at vi som forsikringsselskab ud fra de oplysninger vi har modtaget fra værkstedet, har udredt skaden jf. forsikringsbetingelserne.

Som det fremgår af kundens forsikringsbetingelser, er forsikringen omfattet af bestemmelserne i Forsikringsaftaleloven. Jf. Forsikringsaftalelovens § 39, fastslås, at 'selv om andet er aftalt, er Selskabet ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning'. Ydermere vil en højere erstatning føre til uberettiget vinding, jf. forsikringsaftalelovens § 39.

På baggrund af ovennævnte og da dette er en sag imellem kunden og reparatøren pga. værkstedets reparationsgaranti, afviser vi derfor kundens krav om et nyt fjernsyn eller tilbagebetaling af pengene for produktet.

Hertil har klageren i skrivelse af 20/1 2009 til nævnet bemærket:

"Vi har fået fjernsynet hentet mange gange hvor vi har kontaktet Fona, om de så bare har haft det stående ude i forretningen eller hvad, det ved vi ikke, men vi forventer jo at de sender det videre til deres værksted, hvor de laver det, da vi ikke er tilfreds med det og da slet ikke når jeg tænker på det har en forvrænget lyd.
Så det er derfor vi har sendt alle papirerne i kopier til jer.

Så I kan køre sagen for os.
Da det ikke er tilfredsstillende og have et dyrt fjernsyn, som er så dårligt i lydkvalitet."

Herefter har selskabet i skrivelse af 26/1 2009 til nævnet anført:

"Vi står stadig lidt uforstående overfor klagers krav overfor os, da der i klagers tilfælde er tale om en fejl, opstået efter sidste reparation, og derfor henhører under værkstedets 3 måneders reparationsgaranti.

Det er stadig med beklagelse at kunden ikke har rettet sig efter vores anvisning pr. telefon d. 2. december 2008 om at tage kontakt til butikken / værkstedet.

Vi fastholder derfor, at vi ikke kan dække omtalte fejl over forsikringen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**For FONA X-TRA Serviceforsikring gælder følgende betingelser:**

1. Forsikringen dækker:

- Funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud).

...
Erstatningsgrundlag:
- Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.
- Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne overstiger apparatets værdi.
- Udstyr, der er blevet totalskadet eller stjålet ved indbrudstyveri, erstattes med tilsvarende eller nyt udstyr. Dog kan værdien af det nye udstyr ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside. Forsikringen ophører hermed.
- Der udbetales ikke kontant erstatning.

…
3. Hvis der sker en skade:
Skade anmeldes snarest efter den er opstået til din FONA butik."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren har indleveret det forsikrede fjernsyn til forhandleren gentagne gange med henblik på reparation på grund af dårlig lydkvalitet. De gentagne reparationsforsøg har efter det oplyste ikke resulteret i skadens udbedring.

På den baggrund finder nævnet, at apparatet må anses for totalskadet, og klageren har således krav på totalskadeerstatning.

Det af selskabet anførte findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bankers Insurance Company Ltd. v/Assurant Solutions Nordic, skal anerkende, at det forsikrede fjernsyn er totalskadet, og skal på den baggrund genoptage sagens behandling.

Poul Sørensen
formand