828/09

Den 5. oktober 2009 blev i sag nr. 75.480:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Lloyd's
v/ForsikringsRådgiverne ApS
Søndre Alle 39
Boks 272
4600 Køge

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet en 5-årig hvidevareforsikring for sin vaskemaskine hos Lloyd's v/ForsikringsRådgiverne ApS, klager over, at selskabet ikke har fundet anledning til at udskifte maskinen med en ny grundet 7 reparationer i perioden 18/4 2005 - 1/10 2008. Klageren har i den forbindelse henvist til, at maskinen er købt den 6/10 2004.

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 er uforstående over for klagerens henvendelse til ankenævnet, da der ikke er anmeldt nogen ny skade, og da klageren henviser til, at han burde være bedre dækket i henhold til købelovens regler.

Over for nævnet har klageren i klage af 28/1 2009 krævet, at selskabet bliver pålagt at finde en anden løsning end reparation, da han er af den opfattelse, at maskinen er behæftet med så mange og væsentlige fejl, at selskabet burde have tilbudt en ombytning, afslag i købesummen eller ophævelse i henhold til købelovens regler herom.

Klageren har beskrevet reparationsforløbet i sin klage til nævnet. Det fremgår heraf:

"Den 6/10 2004 købte jeg en vaske/tørremaskine fabr. ARDO 1207 D til kr. 5.799,00 hos Punkt 1 i ... Samtidig anbefalede Punkt 1, at tegnede jeg en 5 års almindelig forsikring på den hos Forsikrings Rådgiverne.

Der har siden da været fejl på den 7 gange.
18/04 05 Pumpe udskiftet
03/03 05 Maskinen starter ikke. Ingen besked fra reparatøren
09/10 06 Ledning udbrændt ved varmelegeme
03/07 07 Defekt blæser udskiftet
16/07 07 Elektronik udskiftet
25/02 08 Varmelegeme renset
01/10 08 Defekt termostat

Jeg har to gange henvendt mig til Punkt 1 i … for at få at vide, hvad de ville gøre ved vaskemaskinen.

Første gang var i februar 2008 lige før reparatøren skulle komme d. 25/2. Ekspedienten ringede til Forsikrings Rådgiverne, og jeg fik den besked, at reparatøren skulle ringe til Forsikrings Rådgiverne inden, at han gik i gang med at reparere vaskemaskinen. Reparatøren ville imidlertid ikke ringe.

Anden gang var da min kone og jeg var på juleindkøb i … Jeg fik denne gang beskeden, at man ville undersøge sagen og komme tilbage. Efter ca. 14 dage fik jeg pr. tlf. at vide, at Forsikrings Rådgiverne mente, at det var deres ret at reparere vaskemaskinen så længe de syntes, at den var det værd. Fra Punkt 1 's hovedkontor var beskeden, at vi skulle kontakte dem, når vaskemaskinen igen gik i stykker.

Ud fra købeloven kan jeg se, at vaskemaskinen ikke lever op til, hvad der står i § 75 a stk. 2 punkt 1. Jeg mener, at den har været og måske stadig er behæftet med så mange og væsentlige fejl, at Forsikrings Rådgiverne for længe siden burde have fundet en løsning, ikke mindst fordi forsikringen udløber 6. Okt. 2009."

Over for nævnet har selskabet i brev modtaget i nævnet den 10/2 209 henvist til følgende:

"Som vi læser kundens klage, så mener han at forsikringen skal finde en anden løsning end de tidligere udførte reparationer. Der er i kundens klage ikke angivet at forsikringen skal tage stilling til en ny skade, men en generel fortolkning fra kundens side af, at han burde være bedre dækket via købelovens bestemmelser.

Vi vedlægger betingelserne for forsikringen (bilag …) her fremgår det, at forsikringen er tegnet i 5 år og omkostninger i forbindelse med reparationer m.m. er dækket heri.

Vi står uforstående overfor kundens klage via Ankenævnet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.b: Plusdækning

3. 75.480

Ved manglende funktion eller skade på det forsikrede apparat som skyldes hændeligt uheld (påvirkning udefra).

Omkostninger til arbejdsløn, reservedele og transport eller alternativt med et nyt tilsvarende apparat.

Såfremt SAFE vurderer, at reparation af apparater vil overstige prisen for et tilsvarende apparat, har SAFE pligt til at erstatte med et nyt tilsvarende apparat eller med kontanterstatning modsvarende prisen for et nyt tilsvarende apparat."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og må lægge til grund, at den forsikrede vaskemaskine har været repareret 7 gange i en periode på 3½ år, og at den første reparation fandt sted allerede 1/2 år efter leveringen i oktober 2004.

Nævnet finder, at den pågældende vaskemaskine har været fejlbehæftet ud over det sædvanlige. Da der imidlertid i henhold til forsikringsbetingelserne er en ret for selskabet til at vurdere, hvorvidt en skade er så omfattende, at maskinen skal erstattes med en ny, kan nævnet ikke på det foreliggende grundlag kritisere, at selskabet har foretaget udbedring ved reparation som sket.

Da der endvidere ikke er anmeldt en aktuel skade, kan nævnet ikke i henhold til den tegnede forsikring pålægge selskabet at yde erstatning.

Poul Sørensen
formand