851/10

Den 8. september 2010 blev i sag nr. 77.611:

xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på et fjernsyn.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at fjernsynets kortslutningsskade er udbedret, og at de øvrige problemer med fjernsynet ikke kan henføres til en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren har i sin klageskrivelse til nævnet bl.a. anført:

> "Sagen starter d. 4. juni da vores tv bliver sort uden forvarsel. vi tager kontakt til vores forhandler, som ser på den på deres værksted. Den bliver kasseret der. Herefter bliver den hentet af E. De laver den, men da den kommer retur har den lameller over hele skærmen. Det bliver påtalt for chaufføren, som dog mener det bare er vores parabol der er skyld i det. Det lever vi så med selv om der er til daglig irritation. Men pludselig bliver tv'et sort igen. Den bliver hentet igen og kommer retur. Den er i orden ca. 2 mdr. men så kommer lamellerne igen. Vi ringer til forsikringen, og de aftaler med E. at de sender en teknikker ud til os. Men der kommer en chauffør, som vil have tv'et med, dog uden at have et låne tv med. Dette ville vi ikke, da vi så var uden tv. Nok engang bliver vi lovet der vil komme en teknikker og vurdere på stedet, men nej. Den samme chauffør igen, som prøver at skille alt fra tv'et og sætter en boks på han selv har med. Dog er der stadig striber, så han tager den med. Vi får lovning på hurtig sagsbehandling, da det jo er 3. gang de har vores tv. Dette er d. 2. dec. Der går så 14 dage uden vi hører noget, så jeg ringer til dem. De siger de har set lamellerne, og går nu og observerer på tv'et. Han vil så først give besked d. 21. dec., og det vil vi ikke acceptere, da det er for tæt på jul, hvis vi skal have købt nyt tv. Vi bliver enige om at d.18. dec. skal vi have besked. Det får vi også. De har kasseret den. Men da vi tager kontakt til Alm. Brand vil de ikke dække, da E. har skrevet de mener at fejlen har været der fra tv'et var nyt. Men hvorfor har de så prøvet at lave det???

Vi har haft besøg af vores assurandør F.G. som ved selvsyn har konstateret lamellerne."

Selskabet har ved skrivelse af 4/2 2010 fastholdt sin afgørelse over for nævnet og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**Sagens forløb**
Klageren anmelder den 26. juni 2009, at tv'et er 'brændt af' den 4. juni 2009. Klageren kan ikke oplyse yderligere. Der er tale om et Samsung, 32" fladskærms tv, der ifølge klageren er købt for 18.000 kr., 2½ år før skaden.

Tv'et undersøges og udbedres af E.

Klageren vender tilbage, at tv'et igen er gået i sort. Tv'et bliver undersøgt yderligere 2 gange. Selskabet kan ikke tilbyde yderligere i erstatning.

Klageren klager over afgørelsen pr. brev, som modtages den 5. januar 2010 - bilag … Selskabet svarer klageren i brev af den 8. januar 2010 - bilag …

Sagens begrundelse
Klageren anmelder, at deres tv er 'sort'. Klageren har indleveret tv'et til E., hvor tv'et er købt. Klageren oplyser, at tv'et er totalskadet.

Vi beder vores reparatør om, at hente tv'et. Tv'et bliver undersøgt og det bliver konstateret, at der er sket en kortslutning. Skaden bliver udbedret.
…
Reparationen forløber sig til 5.062,50 kr. og klageren har en egenbetaling på 810,00 kr.

Til chaufføren, som henter og aflevere tv'et hos klageren, oplyser klageren, at ca. et par uger inden tv'et første gange gik i sort, var der flimmer / lameller på skærmen.

E. har undersøgt tv'et flere gange og har da også fundet årsagen til, at der er flimmer/lammer på tv'et.

Det skyldes en periodisk fejl / løs forbindelse i scartstik 1. Denne fejl har intet med den kortslutningsskade der er konstateret, udbedret og erstattet over den tegnede forsikring.

Forsikringen dækker en række nærmere specificeret skadeårsager, herunder brand-, vandskader samt tyveri.

At der er en periodisk fejl / løs forbindelse i scartstik 1, er ikke en årsag, som vi kan henføre, til en dækningsberettigede skadeårsag på den tegnede forsikring.

Til orientering vedlægges udtalelse fra E. - bilag …

Konklusion
Der er konstateret, udbedret og erstattet en kortslutningsskade over den tegnede forsikring.

Derudover er der konstateret en periodisk fejl / løs forbindelse, som ikke kan henføres til den dækningsberettigede skade eller en anden dækningsberettigede skadeårsag på den tegnede forsikring, hvorfor selskabet ikke kan være behjælpeligt hermed."

3. 77.611

Selskabet har i skrivelse af 31/3 2010 bemærket, at selskabet i sin skrivelse af 4/2 2010[2] ved en fejl anførte, at klageren har en egenbetaling på 810 kr. ved udbedring af skaden, men at det korrekte beløb er 1.012,50 kr. inkl. moms.

E., der flere gange har undersøgt fjernsynet, har i e-mail af 1/2 2010 til selskabet bl.a. oplyst:

> "Oprindeligt var tv helt dødt da vi fik det ind til reparation. Efter reparationen kørte tv test uden at nogen fejl blev konstateret. FT meddelte ikke at der var fejl, umiddelbart efter at hun fik tv'et tilbage. Det skete først en lille måned efter, da vi sendte hende en regning på egenbetaling ifm. reparationen. Denne egenbetaling var kunden ikke klar over at hun havde i sin police, og hun gav udtryk for at hun ikke fandt den rimelig og at hun ikke ønskede at betale.
> Da vi ikke har noget at gøre med selve policen, henviste vi til Alm. Brand.
> Da nu FT ikke var tilfreds med reparationen, hentede vi naturligvis tv'et igen og stillede et låne-tv til rådighed. Efter 3 ugers test (på 2 forskellige værksteder) uden at konstatere fejl, blev tv'et leveret retur. Herefter klagede FT igen over samme fejl som hun påstod, var der hele tiden, foruden at tv nu gik ud hele tiden! Hun ønskede derfor at vi totalskadede det med det samme, da hun ikke kunne bruge tv'et som det var, og der var efter hendes mening ingen grund til at bruge mere tid på denne sag.
> Vi foreslog at sende en tekniker op til kunden da hun netop påstod at fejlen var konstant. Ved dette besøg måtte vores tekniker (og FT) konstatere at der ingen fejl var. Efter en lille time måtte vores tekniker videre, da tv'et ikke var i stand til at vise nogle fejl. Jeg tilbød i telefonen at vi kunne tage tv'et med på værkstedet en sidste gang hvis hun ønskede det. Det ville hun ikke, medmindre vi satte et låne-tv op igen. Da teknikeren ikke havde et sådant i bilen, måtte han køre tomhændet hjem.
> Senere var teknikeren igen oppe hos FT, da Alm. Brand valgte at give FT en chance til. Her fik han med besvær lov til at tage tv'et med hjem. FT var utilfreds med at vores låne-tv denne gang kun var et 28" CRT tv!
>
> Vi har set en fejl på scartstik 1 men fejlen er der ikke hele tiden. Der er svage sorte lodrette striber på skærmen (og ikke vandrette som kunden påstod over for os). Vi mener ikke at det har noget med den oprindelige skade at gøre, ej heller at det har noget med kortslutning/overspænding at gøre. FT nævnte for vores chauffør sidst vi hentede tv'et, at fejlen var der før tv'et gik i stykker, og at hun mente at det var grunden til at tv'et til sidst var gået i stykker.
> Den kendsgerning, at der er tale om en fejl der kommer og går (periodisk fejl), gør at vi mener at den bør afvises. Løse forbindelser/stik etc. har ikke noget med en kortslutning/overspænding at gøre. Hvis 'skaden' alligevel anerkendes, bør det være som en ny skade/sag."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> **"Afsnit 2. Indboforsikring**
> …
> **2.4. Hvorledes beregnes erstatningen**
> …
> **2.4.3.**
> For kortslutningsskade, skade på køle- og fryseanlæg, cykler, film og lignende gælder følgende særlige regler:

2.4.3.1. Kortslutningsskade
Kortslutningsskade på husholdningsmaskiner, hobbyværktøj, radio-, video- og Tv-apparater, bånd- og pladespillere, computere og andet Edb-udstyr, samt tilbehør hertil, der er indkøbt som nye, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi), når skaden indtræffer i de første 2 år efter anskaffelsen.

I de følgende 4 år nedsættes erstatningen med 20 % af genanskaffelsesprisen pr. påbegyndt år.

Genstande, der er mere end 6 år gamle, erstattes ikke.

Udgifter til reparation erstattes efter tilsvarende regler.

Bliver beløbet - udregnet efter ovenstående regler - mindre end 200 kr., ydes ingen erstatning."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at måtte lægge til grund, at kortslutningsskaden er udbedret, og at det fortsatte problem med "lameller" på fjernsynsskærmen ikke kan henføres til en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afvisning af at dække denne skade.

Selskabet har i anledning af reparationen af kortslutningsskaden betalt E. 5.062 kr., og i henhold til de citerede forsikringsbetingelser kan selskabet opkræve 20 % af reparationsudgiften svarende til 1.012,50 kr. hos klageren. Da selskabet herefter ses at have ydet forsikringsdækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, kan nævnet ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson