866/11

Den 26. april 2011 blev i sag nr. 78.532:

xxxx xxxxx xxxxxxxxxx xxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxxxxx x

mod

Bankers Insurance
Company Ltd.
v/Mondux
Assurance Agentur A/S
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har FONA X-TRA Serviceforsikring i Bankers Insurance Company Ltd. v/Mondux Assurance Agentur A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade på det forsikrede fjernsyn.

Fjernsynet, der er et Philips TV 42, PF 9946, blev erhvervet af klageren den 29/1 2005 til en pris af 17.999 kr.

Over for nævnet har klageren i klage af 1/6 2010 krævet:

> "Det bemærkes at der er tale om en Fona X-Tra serviceforsikring. Jf. forsikringspolicens pkt. 1 dækkes funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud). Senere er det nævnt, at hvis reparationsomkostningerne overstiger apparatets værdi, erklæres apparatet totalskadet. Der er ikke anført om der er tale om akkumulerede skadeomkostninger ved afhjælpning af samme fejl eller om det er per reparation. Under alle omstændigheder er jeg sikker på at de samlede reparationsomkostninger på nuværende tidspunkt overstiger apparatets værdi.
>
> Totalskadet udstyr erstattes med nyt eller tilsvarende udstyr. Indkøbsprisen var kr. 17.999,00 Tilsvarende udstyr er ikke en mulighed, og jeg vurderer at der kan købes et nyt tilsvarende TV for kr. 11.000. Dertil skal lægges kr. 2.500 for maling af TV, da farven sølvgrå var af afgørende betydning for vores valg af TV.
>
> Det samlede krav udgør således kr. 13.500,00 som af hensyn til den lange sagsbehandlingstid ønskes udbetalt kontant."

Til støtte for kravet har han anført:

"Siden 2008 har jeg haft problemer med mig fjernsyn efter at det ved en dækningsberettiget skade blev tabt på gulvet. Ved den hændelse fremkom der en brummelyd, som har været forsøgt repareret 4 gange. Mondux' reparatør har gentagne gange fastholdt at der ikke er tale om en fejl, men det til trods er der hver gang foretaget reparationer på TV og brummelyden har været afhjulpet.

Senest blev fjernsynet igen fejlmeldt med brummelyd i januar måned. På dette tidspunkt var der også tilkommet en ny fejl idet billedet beskæres mellem 2 og 4 cm i venstre side.

Ved reparation blev der foretaget nogen justeringer, hvor brummelyden igen mindskedes men billedbeskæringen blev ikke afhjulpet. Mondux hævdede at dette ikke var en fejl ved TV og at TV skulle være sådan. Dette bekræftedes af Mondux' reparatør.

Det fandt jeg svært ved at tro, og jeg kontaktede derfor Philips for at høre om det er normalt at et Philips TV beskærer billedet. Til alles store overraskelse har Philips i to omgange skriftligt bekræftet at beskæring af billedet på et Philips TV er en fejl.

Begge disse bekræftelser er forelagt Mondux og Mondux' reparatør, der fastholder at der ikke er tale om en fejl."

Selskabet har over for nævnet i brev af 7/7 2010 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Vi har modtaget Jeres klageskrivelse, hvor forsikringstager klager over en brummelyd samt beskæringen af billedet på hans Philips TV.

Mondux tekniske chef T.M. har været i dialog med Philips samt med FONA's værksted, hvor han har fået oplyst, at disse fejl forsikringstageren klager over, ikke er fejl men normalt for denne model, hvorfor man ikke kan gøre noget ved det.

Vi forholder os til de oplysninger de autoriserede teknikere oplyser os om i forbindelse med de fejl og skader der anmeldes. I dette tilfælde oplyser den autoriserede reparatør, at der ikke er nogen fejl på fjernsynet, at det er fuldt ud normalt at denne brummelyd er der.

Vi fastholder vores afgørelse om, at denne fejl ikke er omfattet af forsikringen, da det ikke er en fejl men overholder Philips tekniske specifikationer ud fra modellen."

Afslutningsvis har klageren i brev af 19/7 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ved ikke hvad det er for autoriserede teknikere som selskabet henviser til og skal da også bemærke at der overfor ikke er blevet forelagt nogen skriftlig dokumentation omkring de autoriserede teknikeres afgørelse. Det samme gælder for de autoriserede teknikeres henvisning til Philips' tekniske specifikationer.

Derimod, har jeg - overfor såvel selskab til Ankenævn - fremlagt skriftlig dokumentation fra Philips der fastslår at der er tale om en teknisk fejl. Dette ses af bilag …

Jeg ved de facto at Philips' kundeservice har været i dialog med Philips' teknikere i Holland, inden afsendelse af deres svar til mig. Jeg mener således at have dokumenteret skriftligt, at det fra producentens side bekræftes at der er tale om en teknisk fejl."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**For FONA X-TRA Serviceforsikring gælder følgende betingelser:**
1. Forsikringen dækker:

- Funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud).
- Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefrakommende hændelser).
- Indbrudstyveri fra aflåst bygning eller lokale, hvor der kan konstateres voldeligt opbrud.
- Tyveri fra bil af fastmonteret autostereo, hvor der kan konstateres voldeligt opbrud.
- Brand.
- Slitageskader og fejl afhjulpet ved rensning.
- Skader på genopladelige batterier og fjernbetjeninger.

Ved afgørelse af, om pixel-fejl har betydning for produktets funktionalitet, benyttes producentens vejledning.

Nedskrivning: Der er ingen nedskrivning på forsikringen.
…
Erstatningsgrundlag:
…

- 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.

Ved funktionsfejl på apparatet, skal dette afleveres til og afhentes hos FONA for forsikringstagers regning. Tv-apparat med skærmstørrelse over 21" samt større musikanlæg afhentes af FONA hos forsikringstager.

Reparationer og genleveringer skal foretages af FONA eller en af FONA anvist reparatør. Forsikringen dækker ikke reparationer eller udbedringer foretaget af andre reparatører."

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 brummelyd og billedbeskæring. De gentagne reparationsforsøg har efter det oplyste ikke resulteret i skadens udbedring. Efter nævnets opfattelse har klageren bevist, at der er fejl ved fjernsynet.

På den baggrund finder nævnet, at apparatet må anses for totalskadet, og klageren har således krav på totalskadeerstatning i form af et tilsvarende nyt apparat.

Nævnet bemærker, at selskabets erstatningsforpligtelse ikke kan udvides, hvis et tilsvarende fjernsyn ikke kan leveres i samme farve.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bankers Insurance Company Ltd. v/Mondux Assurance Agentur A/S, skal anerkende, at det forsikrede fjernsyn er totalskadet, og skal på den baggrund levere et tilsvarende nyt fjernsyn.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

J. Hermann