870/11

Den 14. juni 2011 blev i sag nr. 78.689:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

SAFE International
Försäkrings AB
v/If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en 5 årig totalforsikring hos SAFE International v/If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at ombytte den forsikrede tørretumbler til en ny grundet gentagne reparationer eller alternativt udbetale ham kontanterstatning.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at de har dækket reparation af maskinen i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klageren købte den forsikrede tørretumbler den 4/2 2006 for 3.999 kr. Maskinen har efter klagerens erhvervelse været repareret 6 gange i perioden 28/9 2006 til 14/6 2010.

Klageren har den 28/6 2010 indbragt sagen for Forbrugerklagenævnet, som har henvist sagen til Ankenævnet for Forsikring.

I klageskema af 10/7 2010 til nævnet har klageren anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Maskinen begyndte inden for et 1/2 år efter køb med at have fejl. Den mest vedvarende var termosikringen, der hele tiden slog fra. Har haft flere montør besøg på denne fejl. Fejl ifølge servicerapporter:

28-09-06: Kondensator defekt
02-10-06: Termosikring udkoblet (en vedvarende fejl, jeg selv lærte at 'udbedre')
28-11-06: Genindkoblet termostat
20-05-08: Kondensator og print udskiftet
13-04-09: Rem udskiftet
14-06-10: Rem udskiftet
Som det fremgår, er det ofte den samme fejl der bliver ved at opstå; Rem udskiftet 2 gange, og kondensator udskiftet 2 gange.
Alle henvendelser er sket gennem butik, og butikken er gjort tydeligt opmærksom på min utilfredshed. Butikken vil ikke gøre mere, end at kontakte forsikringsselskab, der så sender montør gang efter gang. Garantien udløber snart, og der frygtes en ny alvorlig fejl herefter.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Enten en ombytning til en tilsvarende ny maskine med mulighed for tillægsforsikring, eller pengene fuldt tilbage (3.999 kr.)"

Selskabet har ved brev af 27/7 2010 over for nævnet fastholdt sin afgørelse og henvist til ankenævnskendelse nummer 75.480.

Hertil er klageren ved brev modtaget i nævnet den 3/8 2010 fremkommet med følgende bemærkninger:

"Idet jeg henviser til modtaget brev om afgørelse i denne sag, tillader jeg mig hermed at bestride denne. Begrundelse herfor, følger. Der nævnes slutteligt i brevet, at der ikke er anmeldt en aktuel skade. Dette er efter min overbevisning ikke korrekt, da det netop bl.a. er en overstået skade pr. 14-6-10 jeg klager over. Denne skade er identisk med foregående skade pr. 13-04-2009, og derved har netop denne reparation kun holdt lige over et år. Derfor har jeg - sammen med de mange andre skader - begrundet mistanke for flere skader senere hen, efter udløb af tryghedsgaranti perioden.

At SAFE stiller sig uforstående overfor min frustration og denne medførte klage, må bero på kommunikation mellem butikken varen er købt i, og SAFE selv. Jeg har meget kraftigt tydeliggjort min utilfredshed i butikken, og er hver gang blevet holdt hen til reparationen var blevet udført. Dette selvom det har været inden for de første to år fra leveringsdato, som der rigtigt nævnes.

Det er min opfattelse, at butikken varen er købt i, har syltet mig indtil SAFE nu står med ansvaret. Og nu kan jeg så køre kampen mod SAFE. Det synes ikke god forretningsskik, da jeg kan se jeg står svagere nu, end da jeg var under butikkens ansvar og de to års reklamationsret.

Jeg har mod min vilje måttet acceptere reparationerne, da jeg grundet to små børn er meget afhængig af tørretumbleren (og ikke en vaskemaskine, som nævnt i brevet), og ikke kan undvære den, mens en sag som denne står på."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**2. Forsikringsdækning**
Forsikringen dækker - bortset fra undtagelserne i pkt. 3:

3. 78.689

2.a: Basisdækning

Ved manglende funktion i det forsikrede apparat.

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

Såfremt SAFE vurderer, at reparation af apparatet 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 tørretumbler har været repareret 6 gange i en periode på 4 år, og at den første reparation fandt sted allerede ca. 1/2 år efter købet i februar 2006.

Nævnet finder, at den pågældende tørretumbler 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.

Nævnet har ikke herved taget stilling til, at klager eventuelt har et krav mod sælgeren af tørretumbleren, hvis denne har afvist klagers krav om at kunne hæve købet inden for 2 års perioden og henvist denne til forsikringen.

4. 78.689

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand