866/11

Den 13. april 2011 blev i sag nr. 78.882:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

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 har FONA X-TRA Serviceforsikring i Bankers Insurance Company Ltd. v/Mondux Assurance Agentur. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på et fjernsyn.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at fjernsynet ikke var forsvarligt indpakket under transport.

Det fremgår af sagen, at klageren købte det pågældende fladskærmsfjernsyn den 5/3 2008. I brev af 5/8 2010 til selskabet har klageren redegjort for hændelsesforløbet således bl.a.:

> "Jeg skriver hermed en klage over en forsikringsafgørelse vedrørende et fjernsyn jeg har købt i FONA … afdeling.
>
> Mit fjernsyn var gået i stykker og ville transportere det til Fona for at få det leveret til reparation. I min forklaring har jeg skrevet dette til Fona:
>
> Den 12-07-2010
> Jeg har købt et fjernsyn hos jer den 5-3-2008. … Jeg fik tegnet en X-TRA forsikring …
> Da jeg købte dette fjernsyn fik jeg at vide af ekspedienten, at lige meget hvad der skete med fjernsynet var jeg dækket af forsikringen.
>
> Problemet er nu, at fjernsynet gik i stykker, og nærmere beskrevet tænk/sluk knappen. Derfor ville jeg pakke fjernsynet for at få den til Fona i … for at de kan kigge på den. Da jeg var i gang med pakningen faldt fjernsynet, hvor der nu lå glas i hele min stue. Af denne grund satte jeg en

sort pose omkring fjernsynet for at forhindre at yderligere glas ville ryge af på trappen. På vej ned ad trappen faldt fjernsynet pga. at jeg fik glas på fingeren.
Alt dette har jeg været fuldt troværdig med, men forsikringen afviser pga. den sorte pose. Men denne var jo blot for at undgå at der skulle komme glas på trappen og ind i Fona Forretningen.

Da selskabet afviste at erstatte det beskadigede fjernsyn, har klageren indbragt sagen for nævnet ved klageskema dateret den 21/8 2010 med påstand om, at selskabet skal yde erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet har i brev af 31/8 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan oplyses, at det er butikken der anmelder skaden til Mondux og de oplyser følgende : Skærmen er helt færdig, TV er røget på gulvet. Knapperne i siden var gået i stykker, på vej op til Fona med TV taber kunden det. Var kun pakket ind i en sort plastiksæk.

Vi afviser umiddelbart overfor butikken, da der i vores forsikringsbetingelser står meget tydeligt, at produktet skal være forsvarligt indpakket under transport. Mondux skadebehandler vurderede, at en sort plastiksæk ikke er særlig forsvarligt, da dette jo ikke vil kunne afhjælpe nogen skader hvis uheldet var ude. Mondux beder butikken om at få kunden til at ringe ind til Mondux og anmelde skaden, så vi kan få de korrekte oplysninger fra kunden selv og samtidig oplyser vi butikken, at vi betaler for transporten til EC og beder butikken huske, at vi også skal have kundens oplysninger omkring indboforsikring, hvis skaden nu skulle vise sig at være dækket og vi derved ville kunne søge regres ved andet forsikringsselskab - men som sagt har vi intet hørt fra kunden.

Hvis vi skal vurdere sagen igen ud fra de oplysninger vi har modtaget, så fastholder vi vores afvisning da en sort plastiksæk jo ikke er en forsvarlig indpakning.

Det kan yderligere oplyses, at transport fra kunden til værkstedet er omfattet af forsikringen, hvilket også fremgår meget tydeligt af kundens forsikringsbetingelser - hvilket vil sige, at kunden jo ikke skulle transportere det selv men blot ringe til butikken eller værkstedet for at få sit TV hentet. Hvilket Fona jo burde have oplyst kunden. Transport af TV over 23" er jo netop med i forsikringsdækningen, for at undgå disse transport skader.

Til sidst kan det oplyses, at fordi en sælger i FONA oplyser kunden, at lige meget hvad der sker med fjernsynet ville det være dækket af forsikringen, så er kunden jo forpligtet til at læse sine forsikringsbetingelser hvor kunden så ville have læst sig til, at transport omkostninger til og fra værkstedet er omfattet samt, at fjernsynet skal være forsvarligt indpakket under transport - og der er jo altså ingen forsikringer der dækker alt, hvilket kunden jo også burde vide.

Vi mener ikke, at vi har handlet forkert i denne sag og fastholder derved vores afgørelse ud fra de oplysninger der er modtaget i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"For FONA X-TRA Serviceforsikring gælder følgende betingelser:
1. Forsikringen dækker:
• Funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud), som kan konstateres direkte på apparatet.

• Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefra kommende hændelser), som kan konstateres direkte på apparatet.

…

Erstatningsgrundlag:

• Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.

• Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat.

…

2. Forsikringen dækker ikke:

...

• Skade forårsaget af uansvarlig indpakning under transport og forsendelse af udstyret.

…

3. Hvis en skade sker:

Skade anmeldes snarest efter den er opstået til din FONA butik.

Ved funktionsfejl på apparatet, skal dette afleveres til og afhentes hos FONA … TV-apparat med skærmstørrelse over 22" samt større musikanlæg afhentes af FONA hos forsikringstager."

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste var fjernsynets tænd/sluk knap i stykker, da klageren tabte det, og der i den forbindelse kom glasskår ud over gulvet. Nævnet finder på denne baggrund at kunne lægge til grund, at fjernsynet, allerede inden klageren forsøgte at transportere det, var totalskadet. Selskabet har derfor været uberettiget til at afvise at yde dækning for den anmeldte skade.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bankers Insurance Company Ltd. v/Mondux Assurance Agentur, skal anerkende skaden på fjernsynet som dækningsberettigende, og skal opgøre erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen
udskriften bekræftes

Henning Jønsson