Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2014 blev i sag nr. 85901:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i forbindelse med sit tv-køb hos Fona den 29/7 2010 tegnet en 5-årig Service X-tra forsikring i If Skadeforsikring. Hun klager over selskabets afvisning af at dække en misfarvning på tv'ets skærm, tre ridser, som hun har anført er opstået i forbindelse med reparatørens undersøgelse af misfarvningen samt reparatørens opkrævning af 1.083 kr. for undersøgelse og transport.

Selskabet har afvist at yde dækning for misfarvningen af skærmen samt de tre ridser med henvisning til, at der er tale om skader af mindre art, der ikke forringer tv'ets anvendelighed. Endeligt har selskabet tilbudt at dække de 1.083 kr. pr. kulance. Klageren har meddelt, at hun har modtaget beløbet.

Klageren har i klageskemaet af 4/3 2014 anført:

> "Sagsfremstilling
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Under en omfattende renovering, hvor døre og vinduer bla. skal skiftes, var det nødvendigt, at flytte mit SAMSUNG 55" tv, tv'et hang på væggen i mit soveværelse.
> Desværre er de andre vægge lavet af gips, så min hjælper og jeg blev enige om, at det ville være bedst, at montere den originale fod på tv'et og sætte det på skænken i soveværelset.
> Desværre lå beslag og foden i mit kælderrum, hvilken jeg ikke havde adgang til, grundet andre omstændigheder. Vi afmonterede tv'et og lod det hænge på væggen, til jeg havde fået fat i det vi skulle bruge.
> Fredag D.31-01-2014 Tog min hjælper og jeg tv'et ned, bar det ind i stuen, hvor vi lagde det på et blødt tæppe i sofaen, min hjælper monterede foden, og vi bar det ind i soveværelset.
> Da vi havde sat det på skænken, så vi at der var en skade midt på skærmen og langs venstre side, vi blev enige om at det nok ville forsvinde, når det blev tændt, men det gjorde det ikke, jeg at pudse det med lidt vand, det hjalp ikke, man kunne se skaden på de lyse farver.

Mandag tog jeg kontakt til IF forsikring, som kunne fortælle, at der stadig var dækning på min tillægsforsikring, jeg skulle bare selv tage kontakt til elektronikcenteret i ..., så de kunne hente tv'et. Jeg kontaktede EC og de ville komme onsdag D.05-02-2014.
Forløbet fra D.05-02-2014 til D.14-02-2014 sender jeg sammen med alle bilag.
Fredag D.14-02-2014 får jeg mit tv, konstaterer at fejlen stadig er der, og jeg får en faktura på 1083 kr. en faktura jeg slet ikke havde kendskab til og der er 3 nye ridser.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have de 1083 kr. tilbage som jeg har betalt for undersøgelse-transport-moms.

TV'et skal have udskiftet panelet uden omkostninger for mig.

De 3 ridser skal udbedres."

Selskabet har i brev af 11/4 2014 til nævnet anført:

"Historik

Fladskærms tv fra juli 2010. Tilkøbt 5 års Fona X-Tra forsikring.

Forsikringstager har ved et uheld ridset skærmen på sit tv. Ridsen er af mindre omfang, og har ingen betydning for anvendelsen af tv'et.

Tv'et blev sendt til Elektronikcenteret, som gjorde skærmen ren udenpå, hvorved ridsen næsten forsvandt. Forsikringstager pudsede selv skærmen efter returmodtagelsen af tv'et og anerkender, at '... vi næsten ikke kan se skaden'. (mail af 22. februar 2014 vedlagt som bilag a[10b]).

Det følger af vilkårene (bilag b) for forsikringen (punkt 1.), at der er dækning for funktionsfejl, hændelige uheld, slidtageskader og fejl som kan afhjælpes ved rensning.

Samtidig følger det af undtagelserne, at dækning for skader forårsaget af dårlig pleje, manglende vedligeholdelse... (punkt 2, litra 5), og skader af mindre art, som ridser og skrammer, som ikke forringer anvendeligheden ikke dækkes (punkt 2, litra 7).

Skærm: Der skal således være en funktionsmæssig fejl på apparatet førend der vil være dækning. Fx en pixel fejl i en LCD skærm eller ridser i et omfang, der ville gøre tv'et uanvendeligt til almindelig brug. Det er på ingen måde tilfældet her.

Med henvisning til ovennævnte vilkårsbestemmelser, fastholder vi afvisningen af forsikringsdækning for ridsen - som forsikringstager anerkender næsten ikke kan ses. Der er ikke tale om en skade, men en mulig ubetydelig rids, som er undtaget jf. vilkårene.

Transport og undersøgelse: Da der ikke er konstateret dækningsberettigede fejl, er forsikringstager opkrævet nominelle transport og undersøgelsesomkostninger af reparatøren.

Reparatøren har uheldigvis sendt en SMS-besked til forsikringstager (bilag c) hvoraf fremgår, at der ikke skal betales noget.

Selvom dette efter vores opfattelse er et anliggende mellem Fona/Elektronikcenteret og forsikringstager har vi, uden held, forsøgt, på forsikringstagerens vegne, at formå Elektronikcenteret at refundere forsikringstager beløbet.

Da Elektronikcenteret er en af vores samarbejdspartnere, og henset til den udsendte SMS-besked, har vi valgt kulancemæssigt, at refundere forsikringstager beløbet på kr. 1.083,00.

Vi vil snarest tage kontakt til forsikringstager for oplysning om rette bankkontonummer, og betaling.

Nye ridser: Der er små ridser bag på tv'et, som fremgår af forsikringstagers indsendte kopier (bilag d). Ridserne skulle være forårsaget af Elektronikcenteret, eller transportøren. Vi ved ikke hvordan ridserne er opstået, men ridserne er bag på tv'et, og er undtaget ifølge undtagelsesbestemmelserne i punkt 2, litra 7. idet de er skader af mindre art og ikke forringer anvendeligheden af tv'et.

Disse er således ikke et anliggende for forsikringen."

Klageren har hertil i brev af 7/5 2014 til nævnet bemærket:

"Jeg er blevet kontaktet af IF forsikring, de har fået mine bankoplysninger, pengene 1083 kr. er gået ind på min konto D.22-04-2014

Der er ikke en rids i skærmen, men mere et aftryk/ misfarvninger i skærmen, som er opstået fordi det var 'tændt da det blev lagt ned' tv'et var selvfølgelig ikke tændt.
Se vedlagt foto.

Der er 1 mindre rids i rammen foran, samt 2 lidt større ridser bag på tv'et."

Selskabet har i brev af 27/5 2014 hertil anført:

"For så vidt ridserne i rammen og ridserne bag på tv'et, er disse ikke omfattet af forsikringsdækningen, som allerede beskrevet i vores oprindelige svar til nævnet.

For så vidt aftrykket/misfarvningen på skærmen. Tv'et er blevet undersøgt af reparatøren. Denne mener ikke der er defekt på tv'et. Havde der været tale om billede forringelse eller lignende, ville reparatøren have meldt dette til os, og vi ville have betalt for reparation, henholdsvis udskiftning af billedpanelet, eller totalskade.

Som det fremgår af vores tidligere svar til nævnet, har reparatøren ikke kunnet konstatere fejl på tv'et, og forsikringstager medgiver selv, at det næsten ikke kan ses.

Det der formentligt er tale om, er en ikke usædvanlig tyndslidning af coating laget på skærmen. Forholdet har ingen betydning for anvendelsen af tv'et, og kan kun ses i visse vinkler og lysindfald - og typisk når tv'et er slukket. Det har således ingen betydning for anvendeligheden, og må henføres til ridser og skrammer af ubetydelig betydning.

Der er således ikke tale om en pludselig udefrakommende hændelse, som er en dækningsbetingelse, ligesom der ikke er tale om en indefra kommende mekanisk/elektronisk fejl på tv'et. Tv'et er fire år gammelt, og det er ikke defekt eller skadet.

Skulle det være tilfældet, at der er fejl på skærmen som påvirker selve billedvisningen, er der fortsat forsikring på tv'et, hvilket naturligvis betyder, at forsikringstager når som helst kan indlevere tv'et for reparation.

Vi fastholder, baseret på de informationer vi har fået at, der ikke er forsikringsdækning til udskiftning af billedpanelet, idet der ikke er tale om en dækningsberettiget fejl eller skade. Vi skal i den forbindelse henvise til nævnets tidligere afgørelser 82.245, 82.148 og 73.478."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder fotos. Et uddrag af bilagene gengives i det følgende.

Klageren har i mail af 22/2 2014 til selskabet anført:

"I forlængelse af min mail, som jeg sendte d. 19/2 2014. Vil jeg hermed informere jer om, min endelige beslutning vedrørende mit samsung tv.

Jeg vil henholde mig til, at det ikke fremgår af min FONA X TRA tillægsforsikring, at jeg som forsikringstager skal betale regningen for afhentning/undersøgelse af mit 55" tv. Hvad enten de finder den opgivne fejl eller ej.

I forhold til jeres afgørelse, som står anført på fakturaen citat:
'Fejler ikke noget på EC kan skyldes at app evt. var tændt da det lå ned. Forsikringen dækker ingen fejl'.
Jeg er uenig i, at tv'et var evt. Tændt. jeg ved det var slukket. (strømkablet kan ganske enkelt, ikke nå mellem soveværelse og stue).

Fredag d. 7/2 2014 får jeg mulighed for, at tale med ECs teknikker han sagde citat: 'Jeg kan godt se noget på skærmen, jeg har pudset det med noget spray, som vi har på værkstedet. Så nu kan man næsten ikke se det'.
Jeg fortalte, at jeg selv havde forsøgt at pudse det med alm. vand uden held.
Jeg siger: 'Jeg er selvfølgelig ked af at have sendt det ind, hvis problemet kunne løses så let. Jeg kan ikke forstå ? Hvad betyder, at det næsten ikke kan ses?'
Han forklarer mig noget teknisk, som jeg ikke forstår. Han siger yderligere: 'hvis det skal forsvinde helt skal panelet udskiftes.
Det vil koste omkring 15-19000 kr. Men det dækker forsikringen ikke'.

Hvilket undrer mig meget, da jeg tegnede forsikringen fik jeg oplyst, at den ville dække alt også, hvis jeg skulle være så uheldig, at få væltet cola i det. Så vi bliver enige om, at jeg kontakter IF forsikring.

Fredag d 14/2 2014 modtager jeg mit tv og konstaterer ved første øjekast, at fejlen stadig kan ses.
Derefter kom chokket, da jeg modtog fakturaen på 1083 kr. Fordi jeg jo d. 6/2 kl 08.33 modtog en SMS fra EC om, at fakturaen lyder på kr 0.
Derefter kontakter jeg EC og IF.

EC anbefaler at jeg indbetaler pengene og IF siger at jeg skal se bort fra den faktura. Men tage billeder af tv'et og sende ind til IF. Min veninde og jeg begynder at tage billeder af tv'et. Derefter vælger vi at pudse skærmen og må ved selvsyn konstatere, at vi næsten ikke kan se skaden. Men vi opdager en ridse på ca. 3 cm øverst på rammen i venstre side og endnu en ridse på ca. 5 cm bag på tv'et.

Konklusion: Jeg er ikke teknikker. Kan derfor ikke afgøre hvilken betydning det har for mit tv. Jeg må derfor fastholde, at panelet bliver udskiftet uden omkostninger for mig og vil have refunderet mit tilgodehavende 1083 kr."

Selskabet har hertil i mail af 24/2 2014 anført:

"Som tidligere nævnt i vores mail korrespondance vil jeg gerne se billeder af den omtalte ridse.

Ridsen på rammen samt bag på tv'et har du ikke tidligere nævnt i dine mails, hvilket betyder at værkstedet muligvis ikke ser dette som en transportskade, men som en ny fejl. Dette må vi tage med værkstedet."

Klageren har hertil i mail oplyst:

"Nej jeg ikke omtalt de ridser før, ligeledes har jeg heller ikke skrevet, at EC, ikke kom med mit tv som planlagt D.12-02-2014."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**1. Forsikringen dækker:**
- Funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefrakommende hændelser), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Slitageskader
- Fejl afhjulpet ved rensning.

...

2. Forsikringen dækker ikke
- Skade af mindre art (ridser og skrammer), som ikke forringer udstyrets anvendelighed."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 29/7 2010 et tv hos Fona med en 5-årig Service X-tra forsikring i If Skadeforsikring. Hun klager over selskabets afvisning af at dække en misfarvning på tv'ets skærm og tre ridser, som hun har anført er opstået i forbindelse med reparatørens undersøgelse af misfarvningen.

Selskabet har afvist at yde dækning for misfarvningen af skærmen samt de tre ridser med henvisning til, at der er tale om skader af mindre art, der ikke forringer tv'ets anvendelighed.

6. 85901

Efter sin gennemgang af sagen, herunder de af klageren fremlagte fotos og mailkorrespondancen klageren og selskabet imellem, finder nævnet, at der er tale om skader, som ikke forringer tv'ets anvendelighed. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til den gengivne undtagelse i forsikringsbetingelserne om skader af mindre art.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels