Ankenævnet for Forsikring

Den 18. februar 2015 blev i sag nr. 86563:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Hjemforsikring hos Gjensidige Forsikring. Han klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for et tv, som blev beskadiget ved et lynnedslag.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

I klageskema af 8/8 2014 til nævnet har klageren anført følgende:

> ”Efter et tordenvejr 26-7-14, vil vores tv ikke tænde, Det står konstant og slukker og tænder uafbrudt. Sagens anmeldes 27-7-14 og her er så forløbet:
>
> I ovennævnte sag, må jeg konstatere en usædvanlig dårlig, og for mig og min familie usædvanlig dårlig behandling. En behandling der bærer præg af bedreviden, uden belæg for hvad Gjensidiges samarbejdspartnere egentlig kan tillade sig.
>
> Klage 1:
>
> Vores TV går i stykker 27-7-13, det vil ikke tænde og står konstant og "blinker" mellem tænd og sluk. Forelagt sagen for min radio-tv forhandler meddeler han mig, at det ud fra hans erfaring er mere komplekst end bare en lille reparation.
> Anmeldelsen indgives d. 27-7, og jeg informeres om at jeg vil blive kontaktet af Dansk Forsikringssevice, med henblik på afhentning af tv. Dette sker tirsdag d. 30.juli, og der aftales afhentning torsdag d. 1-8-13 mellem 8 og 17.
> Da jeg har ferie står jeg op kl. 8 og afventer afhentning. Ca. 8.30 kan jeg konstatere at der er et opkald på min mobil 7.17, jeg forsøger forgæves at ringe nummeret op, og kommer igennem ca. 9.10. Det er E-service som åbenbart skal hente mit TV, og jeg forklarer at jeg er hjemme da jeg er informeret om de vil kontakte mig i tidsrummet 8-17.

En usædvanlig sur og ubehagelig person, meddeler mig at det kender han ikke en skid til, det kan jeg også se af deres hjemmeside??. Mandag d. 5 bliver jeg så vækket af telefonen ca. 7.25, det er så en anden chauffør fra E-service, der henter tv'et.
Jeg venter, og venter på info, og efter ca. 14 dage kontakter min radio-tv forhandler mig, og spørger til mit tv. Jeg kan oplyse jeg ikke ved noget. Min radio-tv forhandler orienter mig så om at, du skal have info omkring reparationshistorikken, og at man max. har 21 dage til en sådan reparation. Jeg kan derfor ikke låne et gratis tv af forhandleren længere end de 21 dage..
Jeg retter derfor henvendelse til Gjensidige, der henviser til Dansk Forsikringsservice, hvortil jeg ringer, og personen hos Dansk Forsikringsservice (har navnet) bekræfter at der en 21 dages regel og at jeg løbende skal orienteres via sms, hvor langt i systemet tvet er. Hun siger i samme sætning, at det kan hun godt se jeg ikke er blevet. Hun fortæller så, at tvet er sendt til anden tekniker/reparatør da skaden er mere alvorlig end som så.
Jeg forespørger så om tyet er klar efter de 21 dage, og hvornår det så vil være. Det vil være d. 26. eller 27/8. Hører igen intet til sagen, og rykker d. 30/8, hvor jeg taler med en tekniker, der siger at tv'et er i orden, der var ikke noget galt.???
Jeg har nu efter de 21 dage været nødt til at anskaffe mig et nyt tv, da jeg absolut ingen info har fået fra Gjensidige om mit tv, som de ellers har lovet med 21 dages reglen, som jo er d. 22/8.
Jeg må endnu engang rykke for svar, og d.5-9 fremsendes der så en sms hvoraf det fremgår min rep. er færdig og sagens kan følges på www.servicebroker.dk ??
Heraf fremgår det jo med al tydelighed, at jeg er blevet misinformeret hele vejen igennem, og derfor tvunget af manglende handling i sagen, til at købe nyt tv.
41 dage!!! skulle der gå, der er ikke i overensstemmelse med jeres egne regler.
I den forbindelse har jeg d. 6-9-13 meddelt pr. sms, til det firma der skulle køre ud med vores tv, at vi kunne træffes kl. 15.30 for aflevering. Det kan man så absolut ikke finde ud af, se sagen, og først d. 23-9-13 ankommer vores tv efter 59 dage fra anmeldelsestidspunktet.
Jeg har i mail til Gjensidige klaget over dette, uden man har reageret, ej heller ved at henvise til klageadgang. Jeg har dermed lidt et tab, ved at måtte investere i nyt tv, da Gjensidige ikke har kunnet leve op til egne regler om reparationstid. Jeg kræver betaling for nyt tv.

Klage 2:

Vedr. skadenr. ….

Efter 59 dage modtager vi så endelig vores tv, chaufføren kommer mandag d. 23-9-13 ca. 17.10, og da kun min kone er hjemme tager hun imod.

Chaufføren siger at han skal ind med tv, da han skal sætte det til? Min kone siger at vores nye tv står hvor vores boks
mm. er, men chaufføren siger der skal kun strøm til???
Chaufføren tilslutter tv'et til strøm og der fremkommer en blå skærm, som han tager et billede af??? Det har han så ikke fået lov til af min kone, der oplyser at der jo ikke er signal til tvt.
Det er lige meget oplyser han????
Da jeg så kommer hjem tilslutter jeg tv'et, og kan konstatere at det ikke virker....
Billedet er meget uskarp, billedet bevæger sig i "slow.motion" og tekst står uklart, med andre ord, tv'et er ikke lavet??

Jeg retter henvendelse igen til Gjensidige, forklarer problemet, og bliver blankt afvist, da min kone jo har skrevet under på tv'et er installeret og virker!!!

Hun har skrevet under på hun modtog det, ikke at det var installeret og virkede, da det jo ikke blev gjort

Jeg gør her opmærksom på, 'at hvis et forsikringsselskab vælger at reparere et tv, skal det virke som da det var i orden, ellers skal der kompenseres ved nyt eller erstatning'..

At man så yderligere, gør opmærksom på jeg har skiftet selskab, og det er en ny skade, er en ualmindelig dårlig argumentation der beviseligt ikke har sin berettigelse, set ud fra alle de udeladelser, urigtige oplysninger og en i øvrigt usædvanlig dårlig kundebehandling i har budt os, i hele sagsforløbet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg havde jo forventet at mit TV ville blive repareret og komme retur i den samme stand det var som før. Det gjorde det så ikke, og trods utallige henvendelser bliver jeg mødt med arrogance. At de så oven i købet fylder mig med løgne, åbenbart for at dække over deres fejl, gør mig i den grad ophidset.
Da jeg jo har været nødsaget til at anskaffe mig nyt TV, vil jeg have erstatning i forhold til forsikringsbetingelserne."

Hertil har selskabet i brev af 19/9 2014 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Sagens fakta
Den 27. juli 2013 anmelder forsikringstager online, at hans TV ikke kan tænde efter tordenvejret, og at årsagen er lynnedslag.

Den 29. juli 2013 fremsender vi en e-mail til forsikringstager, hvori vi bekræfter modtagelsen af anmeldelsen. Vi oplyser, at forsikringstager vil blive kontaktet af vores samarbejdspartner Dansk Forsikringsservice for besigtigelse af fjernsynet.

Den 30. juli 2013 kontakter Dansk Forsikringsservice forsikringstageren pr. telefon og sms. Aftalen bliver, at fjernsynet skal afhentes d. 5. august 2013.
…
Den 19. august 2013 rykker forsikringstageren pr. e-mail.

Den 20. august 2013 bliver fjernsynet overdraget fra Dansk Forsikringsservice til deres TV partner … Radio & TV.

Den 21. august 2013 til 27. august 2013 bliver fjernsynet testet i flere dage hos … Radio & TV. Der bliver ikke konstateret nogen fejl på fjernsynet.
…
Den 5. september 2013 er fjernsynet retur hos Dansk Forsikringsservice. De bestiller transportfirma for genlevering til forsikringstageren.

Den 6. september 2013 sender transportfirmaet en SMS til forsikringstageren om at han selv kan bestemme genleveringsdatoen. Forsikringstageren ønsker fjernsynet tilbageleveret den 9. september 2013.

Den 9.september 2013 kontakter transportfirmaet forsikringstager om morgenen angående genlevering. Der er ingen kontakt til forsikringstager, hvorfor transportfirmaet ikke afleverer fjernsynet den dag.

Samme dag mailer forsikringstageren til os, hvori han klager over behandlingsforløbet og manglende genlevering af fjernsynet. Forsikringstager kræver godtgørelse/erstatning.
…
Den 19. september 2013 besvarer skadebehandler hos Gjensidige Forsikring forsikringstagers e-mail af 9. september 2013, da hun ikke kan komme i kontakt med forsikringstager pr. telefon. Det oplyses, at transportfirmaet har forsøgt genlevering flere gange og tilbud at aflevere fjernsynet på forsikringstagers arbejde, hvilket forsikringstager ikke har ønsket. Da transportfirmaet ikke kører efter kl. 16, kan vi ikke efterkomme forsikringstagers ønske herom. Derfor overtager Dansk Forsikringsservice sagen igen, således at vi kan genlevere fjernsynet på et tidspunkt, hvor forsikringstager er hjemme.

Samme dag fremsender forsikringstager e-mail til Gjensidige Forsikring. Han oplyser, at han ikke er blevet tilbudt genlevering på sit arbejde og henviser til urigtige oplyser fra transportfirmaet. Han ønsker endvidere kompensation for økonomisk tab og dårlig behandling.
…
Den 20. september 2013 aftaler Dansk Forsikringsservice og forsikringstager genlevering af fjernsynet den 23. september 2013.

Den 23. september 2013 afleverer Dansk Forsikringsservice fjernsynet til forsikringstagers kone ifølge aftale. Fjernsynet bliver genleveret, tilsluttet og afprøvet hos forsikringstagers hustru. Hun kvitterer på aftaleseddel for at produktet er modtaget i samme stand som ved afhentning.

Den 26. september 2013 fremsender forsikringstager en e-mail til Gjensidige Forsikring, hvori han oplyser, at fjernsynet fortsat ikke er i orden. Han henviser også til manglende svar på hans klage.

Samme dag fremsender skadesbehandler e-mail til forsikringstager om, at vi har modtaget en underskrevet erklæring fra forsikringstagers hustru, hvori hun har skrevet under på, at fjernsynet var installeret og virkede korrekt. Det anføres, at såfremt der er konstateret nye fejl efter afleveringen og installationen, er der tale om en ny skade, som skal anmeldes til forsikringstagers nye forsikringsselskab.
...
Den 30. september 2013 fremsender forsikringstager en klage til Gjensidiges klageansvarlige enhed. Han beskriver sin opfattelse af det lange sagsforløb og genleveringen. Det anføres, at hvis et forsikringsselskab vælger at reparere et tv, skal det virke ellers skal der kompenseres ved nyt eller erstatning.
…
Den 24. januar 2014 fremsender den klageansvarlige enhed svar til forsikringstager. I besvarelsen beklages sagens forlængede, svartid, men afgørelsen fastholdes med henvisning til, at det er forsikringstager, som skal løfte bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Det oplyses, at der ikke er fundet fejl på fjernsynet hos vores samarbejdspartnere, som har haft fjernsynet til test i flere dage, hvorfor vi ikke kan tilbyde forsikringsdækning herfor. Vi medgiver forsikringstager, at hans hustru ikke har skrevet under på at fjernsynet fungerede, men blot at det er afleveret i samme stand som afhentning. Endelig oplyses, at forsikringstager har mulighed for at aflevere fjernsynet til en reparatør for nærmere undersøgelse heraf - i første omgang for egen regning og risiko - men såfremt denne undersøgelse påviser en dækningsberettigende skade, da dækker forsikringen udgifterne til udbedringen af skaden, og rimelig og nødvendige undersøgelsesudgifter. Vi henviser til Ankenævnet for Forsikring ved fortsat utilfredshed.

Den 4. februar 2014 fremsender forsikringstager en e-mail, hvori han henviser til, at fakta i sagen er forkert, at fjernsynet fortsat ikke virker, og at han ikke vil indlevere det til fornyet undersøgelse.

Vi svarer ved brev af 31. marts 2014, hvori vi fastholder afgørelsen.

…

Vores vurdering

Forsikringsdækning

Forsikringstager har tegnet en tilvalgsdækning EI-Skadedækning I, som omfatter almindelige elektriske apparater såsom fjernsyn jf. forsikringsbetingelserne pkt. 20.1 og 16.1.5.2.

Af de gældende forsikringsbetingelser på side 20 dækker "El-skadedækning I almindelige elektriske apparater" følgende:

20.2.1 Forsikringen dækker
enhver skade på elektriske ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Det er forsikringstager, som skal løfte bevisbyrden for, at der er tale om et forhold, som er omfattet af forsikringen.

Det er således forsikringstager, som skal bevise, at der er sket skade på fjernsynet i form af skade på elektriske ledere/komponenter i form af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Dansk Forsikringsservice har haft fjernsynet til nærmere undersøgelse hos … Radio & TV, og der har været udført test på fjernsynet i flere dage - fra den 21. august 2013 til den 27. august 2013. Ved denne test blev der ikke konstateret nogen fejl på fjernsynet - og der er ikke udskiftet komponenter i fjernsynet.

At fjernsynet er testet og ingen fejl konstateret fremgår af rapport fra Dansk Forsikringsservice af 29. juli 2013 (bilag 17), hvori der er anført 'Afvist... Testet og ingen fejl konstateret på tv", og e-mail fra Dansk forsikringsservice af 8. oktober 2013 'Dialog' side 2, 'Ingen fejl konstateret på tv. Kørt test i flere dage.'

At der ikke er konstateret fejl på fjernsynet - og at der ikke er udskiftet nogle komponenter i fjernsynet - er også telefonisk bekræftet af Dansk Forsikringsservice over for Gjensidige Forsikring. Da denne nærmere undersøgelse af fjernsynet ikke har påvist nogle dækningsberettigende fejl (i form af skade på elektriske ledere/komponenter på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende) - endsige fejl - ved fjernsynet, har vi på det foreliggende grundlag ikke mulighed for at anerkende forsikringsdækning for forsikringstagers fjernsyn.

Vi bemærker, at vi - selvom der ikke er konstateret en dækningsberettigende skade - alligevel har valgt at betale 2.813 kr. til Dansk Forsikringsservice for udgifterne forbundet med undersøgelsen hos Dansk Forsikringsservice. Forsikringstager har således ingen udgifter haft i forbindelse hermed.

Forsikringstager oplyser, at fjernsynet fortsat ikke fungerer efter tilbagekomsten, hvorfor vi har bedt forsikringstager om at få fjernsynet undersøgt yderligere for nærmere afklaring af, om fjernsynet ikke fungerer og årsagen til, at fjernsynet ikke fungerer.

Igen vil vi understrege, at det er forsikringstager, som skal løfte bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Vi bemærker også, at der skal være tale om en skade på de elektriske ledere/komponenter i form af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende, førend at der er tale om en dækningsberettigende skade.
Vi har også oplyst forsikringstager, at såfremt det ved denne undersøgelse viser sig, at der er tale om en dækningsberettigende skade i henhold til ovenstående forsikringsbetingelser, og vi modtager tilstrækkelig dokumentation herfor, da er forholdet omfattet af forsikringen

I så fald vil vi naturligvis også dække de udgifter (rimelige og nødvendige), som forsikringstager har haft i forbindelse med denne nærmere undersøgelse.

På det foreliggende grundlag har forsikringstager dog ikke løftet bevisbyrden for, at der er tale om en over indboforsikringen dækningsberettigende skade, hvorfor vi ikke kan tilbyde forsikringsdækning herfor.

Sagsforløbet
Forsikringstager anfører i sin klage til nævnet, at sagsforløbet har været usædvanlig dårligt.

Vi vil i den forbindelse henvise til vores brev af 24. januar 2014 til forsikringstager, hvori vi har besvaret forsikringstagers klage, herunder beklaget visse dele af sagsforløbet.

Vi har forståelse for, at det kan være svært at undvære sit fjernsyn så længe, men en del af forløbet skyldes, at forsikringstager ikke har været til at træffe for aflevering af fjernsynet.

Sagsforløbet har ikke medført, at forsikringstager har lidt et økonomisk tab, som kan kræves erstattet af Gjensidige Forsikring."

Heroverfor har klageren i mail af 2/10 2014 til nævnet bemærket følgende:

"Indledningsvis vil jeg understrege at sagen handler om erstatning for et defekt TV, og ikke om den ualmindelige dårlige service Gjensidige har udvist, derfor er min besvarelse delt i 2, for der er ting der ikke skal stå upåtalt.

Transport, afhentning/udbringning.
Som beskrevet bliver jeg kontaktet telefonisk af Dansk Forsikringsservice (DFS) pr. telefon tirsdag d. 30-8-13, her bliver jeg informeret om at TV'et afhentes/udbringes mellem 8.00 og 17.00 alle ugens dage. Afhentning kan derfor godt ske om morgenen, da jeg har sommerferie.

Da jeg d. 5-9-14 selv kontakter DFS, og informeres om at TV'et er klar til udbringning, informerer jeg dem om at jeg kan træffes efter 15.30 man-torsdag og fredag fra kl. 12. Dette informerer jeg også E-service om pr. sms, og senere skriftligt overfor Gjensidige.

Dvs. at ifølge de informationer, jeg har modtaget, har man 11 timer pr. uge til at aflevere Tvet til min adresse. Alligevel kan man ikke finde ud af, at jeg i tidsrummet 6.00 til 15.30 er på arbejde, og derfor IKKE kan modtage TV'et.

Jeg arbejder selv med Kundekontakt og kundeservice i mit fag, og hvis jeg havde udvist sådan en adfærd, måtte jeg da finde et nyt arbejde.

Trods mine henvendelser, både pr, telefon, sms og skriftligt via mail, har man ikke lykkedes med at ramme de 11 timer der har været hver uge til at aflevere TV'et..., men det er selvføl-

gelig nemmere at kalde kunden en kværulant, frem for at lytte til hvad jeg har foreslået mht. udbringning.

Tv'et defekt.
Jeg vil lige understrege at jeg ikke ønsker et nyt TV, men den retsmæssige erstatning for det skadede TV, jf. Regler om afskrivning.

Som nævnt skriver jeg en skadesanmeldelse 27-7-13, og Tv'et afhentes mandag 5-8-13. Tv'et er i Gjensidige's varetægt fra mandag d. 5-8-13 kl. ca. 7.30 til d. 23-9-13 kl. ca. 17.15. I dette tidsrum er Tv'et Gjensidiges ansvar.

I de gange jeg kontakter DFS, får jeg divergerende svar, 2 meddeler mig det er alvorligt skadet, mens personen jeg taler med d. 5-9-13 siger det ikke fejler noget, det er jo glædeligt?

Senere d. 5-9-13, får jeg så tilsendt den log der er oprettet på Tv'et, den skulle jeg have haft udleveret ved indlevering på værksted, men dette sker ikke. Af loggen (se bilag), fremgår det med al tydelighed at der ikke er foretaget noget på Tv'et, skannet ind d. 5-9-13 og ud samme dag! Der foreligger ikke dokumentation for hverken test eller dokumentation i form at en testrapport, eller billeddokumentation.

Da Tv'et endelig afleveres d. 23-9-13 kl. ca. 17.15, er det en elektriker (fagmand) der afleverer Tv'et til min kone, med beskeden om at der er skiftet den og den 'dims', min kone husker ikke navnet.

Min kone viser ham hvor han skal tilslutte Tv'et, men det er ikke nødvendigt siger han, han skal blot bruge en stikkontakt.

Så kan du jo ikke afprøve det, siger hun igen; men det er ikke nødvendigt siger han, tilslutter TV'et til en stikkontakt, tænder, og TV'et viser en blå skærm! Dette tager han et billede af. **Et billede der ikke fremgår af de vedhæftede bilag, men som jo beviser at han kun tilsluttede det til strøm, og ikke til nogen signalkilder.**

Min kone fastholder stadig det ikke er afprøvet, men han giver hende en seddel hun skal skrive under på, hun påpeger det kun er for modtagelsen og ikke andet.

Da jeg en halv time senere kommer hjem, tilslutter jeg Tv'et og kan straks se at det ikke er i orden. Dette meddeler jeg Gjensidige pr.mail med det samme.

De henviser til at min kone har kvitteret for at Tv'et er tilsluttet, installeret og afprøvet og virker OK. Dette er jo ikke korrekt påpeger jeg, og Gjensidige vedkender da også at hun kun har kvitteret for modtagelsen, og ikke andet.

Men mit TV virker ikke.
Hvis personen der afleverede Tv'et havde fulgt Gjensidiges egne instrukser, havde tilsluttet, afprøvet med de signalkilder jeg har, da han var på adressen, kunne han jo ved selvsyn havde opdaget at Tv'et ikke virkede korrekt, og vi havde undgået dette tåbelige spild af ressourcer.

Da jeg klager over sagen til Gjensidige, kommer der ikke noget nyt frem i sagen, den bliver blot afvist.

Det er mig uforståeligt at jeg påpeger at Gjensidige ikke har udført egne instrukser, og de så alligevel siger det er mig der har bevisbyrden. Nej, den har Gjensidige og de løftede den ikke, ved at undlade at få Tv'et installeret og afprøvet hos kunden, undertegnede.
Jeg har stadig et defekt Tv, og det er Gjensidiges ansvar at skaden ikke er udbedret.

Konklusion
Gjensidige har ikke dokumenteret at TV'et virkelig er testet, hvilket tydeligt fremgår af den udleverede log (Bilag).

Gjensidige kommer ikke under min klage til Gjensidiges klageenhed, med yderligere beviser end den log jeg er i besiddelse af.

Der gives under forløbet divergerende opfattelser fra Gjensidiges side, mht. hvad der er galt med nik, 3 personer udtaler der er skiftet komponenter, mens Gjensidige ikke siger der er noget galt. Loggen beviser her, at der ikke er udført test.

Gjensidige udfører ikke tilslutning og afprøvning ved aflevering af TV 23-9-13. Her ville det være det blevet opdaget at TV'et ikke fungerede, og de havde måttet tage det med igen. Billedet der tages af den blå skærm er heller ikke fremkommet i sagen.

Gjensidige har derfor ikke løftet bevisbyrden over for undertegnede, mht. at TV'et er i orden.

Jeg forlanger derfor erstatning i forhold til tidspunktet for anmeldelse af skaden 27-7-13. Gjensidige er i besiddelse af kvittering for køb af TV."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Af rapporten fra Dansk Forsikringsservice fremgår bl.a. følgende:

Sagsbeskrivelse

Tvet (Samsung - ans. 121007) vil ikke tænde efter tordenvejr.

Produktstatus	Produkttype	Alder	Nypris	Dækning %	Fabrikat	Modelnr.	Serienr.
Afvist	LCD TV	5-6 år (Skønnet)	4.999,00	50	Samsung	le40m87bdx	ahwg3sip400398x

Note: Afvist
Testet og ingen fejl konstateret på tv.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**Almindelige elektriske apparater**
Der udelukkende er til privat brug
Til "almindelige elektriske apparater" henregnes:
…
Radioudstyr (radio- og tv-apparater, video, bånd- og pladespillere, cd-, dvd-, og MP3-afspillere, højtalere, videokameraer, fotoudstyr, harddiskoptagere samt tilbehør til de nævnte genstande)
…
Genstande der før skaden i øvrigt var ubeskadigede, erstattes efter denne tabel:

Alder:	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunktet:
0-2 år	100 %
2-3- år	85 %
3-4 år	75 %
4-5 år	65 %
5-6 år	50 %
6-7 år	40 %
7-8 år	30 %
8 år	20 %

…

Tilvalg til indbodækningen
Gælder kun, hvis det fremgår af policen

20 El-skadedækning I
(almindelige elektriske apparater)

20.1 Hvilke genstande er dækket
Almindelige elektriske apparater til privat brug, herunder hårde hvidevarer, der lovligt kan forhandles eller lovligt kan anvendes i Danmark, og som tilhører sikrede, eller som sikrede har vedligeholdelsespligten for - for så vidt de er beregnet til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for den sikrede.

…

Til "almindelige elektriske apparater" til privat brug henregnes genstande som anført i punkt 16.1.5.2.

20.2 Hvilke typer skader dækkes
20.2.1 <u>Forsikringen dækker</u>
Enhver skade på elektriske ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

…

20.4 Erstatningsopgørelse
Skaden opgøres til, hvad det koster at få den beskadigede genstand repareret. Beløbet kan dog ikke overstige værdien af det skaderamte apparat beregnet efter reglerne om erstatning for genanskaffelse.
Kan apparatet ikke repareres, tages udgangspunkt i prisen for et nyt, identisk apparat, eller i mangel heraf et nyt, tilsvarende apparat.

Erstatning til genanskaffelse reguleres under hensyntagen til det skaderamtes alder på skadetidspunktet efter reglerne i punkt 16.1.5.2 og 16.1.6."

10. 86563

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav. Endvidere har nævnet noteret sig, at selskabet over for klageren har beklaget det alt for lange tidsrum fjernsynet var til undersøgelse hos selskabets samarbejdspartner, Dansk Forsikringsservice.

Det fremgår af sagen, at klageren den 27/7 2013 anmeldte, at hans tv ikke kunne tænde efter et tordenvejr, og at årsagen var lynnedslag. Selskabet oplyste den 29/7 2013 klageren om, at han ville blive kontaktet af samarbejdspartneren med henblik på en besigtigelse af tv'et. Herefter aftaltes det med klageren, at tv'et blev afhentet den 5/8 2013. Da der ifølge selskabet ved gentagne tests ikke blev konstateret nogen fejl ved tv'et, blev det returneret til klageren den 23/9 2013.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 20.2.1. at forsikringen dækker enhver skade på elektriske apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at der er fejl ved tv'et, der skyldes en dækningsberettigende skadeårsag. Nævnet kan derfor på det foreliggende grundlag ikke pålægge selskabet at yde forsikringsdækning med henvisning til, at skaden på tv'et ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Det, som klageren i øvrigt har oplyst, kan ikke føre til et andet resultat.

11. 86563

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels