Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. november 2018 blev i sag nr. 92271:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
V/Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tryghedsforsikring. Han har i klageskemaet af 30/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Kort sagt har servicemanden fra servicecentralen … ikke set at der var hul i tromlen på vaskemaskinen og at den var skyld i alle de fejl som maskinen hele tiden kom med.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> En ny vaskemaskine."

Han har i mail af 7/5 2018 til nævnet bl.a. tilføjet:

> "Jeg lige fundet billedet af hvor maskinen har stået i 7-8 mdr. hvor hullet i trumlen blev fundet. Ville have ønsket at forsikringen reparatør havde fundet hullet til at starte med, så var maskinen blevet skiftet. Vaskemaskinen har ikke vasket en eneste maskinfuld tøj siden den spræng HPFI relæet, til trods for at den er blevet tilset 3 gange af Servicecentralen … uden og blive lavet."

I brev af 24/5 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Der klages over, at Moderna ikke kan tilbyde dækning for en række forhold på kundens vaskemaskine.
>
> **Kort sagsbeskrivelse.**

Klager køber vaskemaskinen den 5. januar 2011 og tegnede med ikrafttræden samme dag en Tryghedsforsikring via Moderna Forsikringar. Forsikringen var tegnet for en femårig periode, og ophørte derfor den 5. januar 2016.

Den 4. december 2015 anmeldte klageren, at maskinen slår HPFI relæet fra, der blev skiftet et varmelegeme og håndtag til sæbeskuffen.

Den 22. marts 2016 anmelder kunden, at maskinen larmer. Ved fejlsøgning kunne det konstateres, at motor ikke drejer korrekt, hvorfor Tarcho Sensorer udskiftes.

Den 9. maj 2016 anmelder klager, at maskinen klikker og larmer, Der blev kørt testprogram, men ikke fundet noget vedrørende støj. Der blev dog fundet en utæt sæbeautomat, der blev udskiftet.

Nærværende sag vedrører et anført hul i tromlen, som først er konstateret og anmeldt i 2016.

Policen
Af policen fremgår det, at forsikringen ophører efter udløbet af den periode, som er anført på købsaftalen, hvilket i den konkrete sag er den 5. januar 2016.

Vores vurdering
Indledningsvis henledes nævnets opmærksomhed på, at efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere kravets berettigelse. I relation til krav over en forsikring er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens §22.

Det vil med andre ord sige, at det er klageren der skal dokumentere, at kravet er begrundet i noget, der er konstateret eller sket i forsikringstiden.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at det først er efter forsikringens ophør, at klageren konstaterer, at der skulle være et hul i tromlen. De reparatører, der tidligere har haft vaskemaskinen til service har ikke konstateret dette.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder vi det ikke dokumenteret, at skaden er konstateret eller sket i forsikringstiden, hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning over den tegnede forsikring.

Vi finder det endvidere ikke dokumenteret, at der er sammenhæng mellem det nu konstaterede, og anmeldelsen af, at HPFI anlægget slog fra i forsikringstiden.

Vi har i den forbindelse blandt andet lagt vægt på, at årsagen til at HPFI anlægget blev udbedret omkring 4. december 2015, hvorefter maskinen kunne anvendes indtil marts 2016, hvor det blev anmeldt, at maskinen larmede.

Der er generelt efter udbedringen omkring 4. december 2015 ikke fremkommet oplysninger om, at maskinen fortsat slår relæerne fra, når der kogevaskes.

Det forhold, at værkstedet efter forsikringens ophør medvirker til udbedring af forhold omkring larm fra maskinen, samt udskifter en sæbebeholder, kan på ingen måde betragtes som en anerkendelse af årsagssammenhæng mellem problemerne med Tasho sensorerne og de senere anmeldte forhold.

Endvidere vil det ikke kunne binde forsikringen til at yde erstatning længere end til forsikringens ophør. Det er således vores opfattelse, at forsikringen har opfyldt sine retslige forpligtigelser i sagen."

Klageren har i mail af 15/6 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"På videoklippet ses det at det er umuligt og vaske noget tøj på denne vaskemaskine siden den 4/12-2015, og så derfor har der ikke kunnet vaskes noget tøj fra denne vaskemaskine siden 1/12-2015. Jeg er glad for at jeg i tidernes morgen købte 2 vaskemaskiner ellers havde jeg da været på den.

Jeg har sendt et billede af hvor det vises at der er hul i maskinen og at det er derfor vaskemaskinen hele melder nye fejl. Jeg er uddannet … og har ikke forstand den slags, men jeg erkender gerne hvis jeg har lavet en fejl.

Min vaskemaskine har ikke vasket/kørt et eneste program siden 1/12-2015 og min forsikring har ikke lavet vaskemaskinen endnu så den kan gøre dette! Jeg har flere vidner i sagen, inkl. personen som hjalp mig med og skille vaskemaskinen ad.

Da forsikringen har nægtet og lave vaskemaskinen, er den stillet over vores skur, hvis det der skulle være behov for at se den adskilt. Forstår ikke Tryg. Servicemanden som var ude har enten været uheldig eller ingen forstand på en LG vaskemaskine."

Han har i ny mail af 15/6 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Glemte helt og sige at under de få gange vi har forsøgt og vaske noget tøj har vi stoppet maskinen da der også kom vand ud på gulvet. Vandet har servicemanden ikke kunnet forklare, men henviser til nye fejl hver gang han kan på adressen.

Så vores påsat er, at de ikke har fået vaskemaskinen op og køre siden 1/12-2015. Vi har forsøgt og vaske 1 gang efter hvert servicebesøg, men da vi ikke har hørt fra servicemanden og ikke kan komme i kontakt med manden og der kommer vand på gulvet efter hvert forsøg er maskinen stadig ikke taget i brug siden 1/12-2015.

Da vaskemaskinen ikke har kørt siden 1/12-2015 er det stadig min trykhedsaftale/forsikring at bringe den til dette, da jeg var forsikret og at den ikke har kørt siden!"

Klageren har i mail af 29/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Så var der lige 2 billeder yderligere der viser hvorfor det ikke var muligt og vaske en eneste maskine tøj. Håber det snart er overbevisende nok. Der er mistanke om vandskade under gulv!"

Selskabet har i brev af 31/7 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager har i de seneste indlæg angiver, at vaskemaskinen ikke skulle have kørt siden 4. december 2015.

Dette stemmer imidlertid ikke overens med, at der efter denne dato har været rettet henvendelser til værkstedet.

Den 22. marts 2016 anmeldes det, at vaskemaskinen larmer. Den 9. maj 2016 anmeldes det, at maskinen klikker og larmer, og senest i marts anmeldes det anførte hul i tromlen.

De forhold, der er anmeldt efter december 2015 kan efter vores opfattelse alene være konstateret, hvis maskinen var sat i gang. Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

I mail af 8/8 2018 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er korrekt at Vaskemaskinen har været forsøgt startet og da vaskemaskinen larmede og der kom vand på gulvet, derfor er vaskemaskinen blevet stoppet og fejl meldt. Det er kun fordi vi har haft købt to vaskemaskiner på en gang. Så vi har kunnet vaske tøj, bare med den anden maskine.

Jeg fastholde at vaskemaskinen ikke har vasket en hel vask siden første fejlmelding, det har simpel hen ikke været muligt, hvilket tidligere er indsendt via foto og beskrivelse.

Forstår ikke at Tryg ikke kan se at deres tekniker har overset en utæthed i trumlen på vaskemaskinen, vaskemaskinen er fejlmeldt hver gang tekniker har været på besøg. Det har været forsøgt og få svar fra tekniker hver gang han har været der, men svar udeblevet..... Uholdbart og utroværdigt. Jeg har ikke yderligere til denne sag, fotos og beskrivelse/vidner m.m er fremlagt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af mail af 8/6 2016 fra servicecenter til selskabets sagsbehandler fremgår bl.a.:

"Rapport … 4-12-15 maskinen slår HPFI relæ og vi skifter et varmelegeme + håndtaget til sæbeskuffen.

Rapport … 22-3-16 melder at maskinen larmer. Ved fejlsøgning kan der konstateres at motor ikke drejer rigtigt. Derfor udskiftes Tarcho sensoren.

Rapport … 9-5-16 melder at maskinen klikker og larmer. Montøren kører testprogram men finder ikke noget vedr. støj. Han finder en utæthed fra sæbeautomaten. Derfor bliver sæbeautomaten udskiftet.

Jeg har svært ved at se en sammenhæng i de tre sager, samt at der går noget tid imellem besøgene. Så jeg vil vurdere at maskinen har haft flere fejl og at den ene anmeldte fejl, har vi ikke kunne påvise ved besøget (Larm)."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelse:

"5. Hvilke begivenheder forsikringen dækker
5.1 Forsikringen dækker i forsikringsperioden, med de undtagelser som angives i punkt 6, svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre sammenbrud (svigt), som ikke dækkes af en

leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar ifølge købeloven (mangler), samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).
…
Yderligere dækkes i forsikringsperioden svigt som følge af slitage, bortset fra normal nedslidning."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede i forbindelse med sit køb af en vaskemaskine den 6/1 2011 en 5-årig tryghedsforsikring. Forsikringstiden udløb således den 6/1 2016.

Han anmeldte den 1/12 2015, at maskinen havde slået HFI-relæet fra, og at man nu ikke kunne sætte strøm til maskinen. Af mail af 8/6 2016 fra servicecenteret fremgår det, at montøren den 4/12 2015 skiftede et varmelegeme og håndtaget til sæbeskuffen. Den 22/3 2016 udskiftede montøren en Tacho-sensor på maskinen, idet klageren havde anmeldt, at maskinen larmede, og en fejlsøgning afdækkede, at motoren ikke drejede rigtigt. Den 9/5 2016 havde klageren på ny montørbesøg, idet han havde anmeldt, at maskinen klikkede og larmede. Montøren fandt ikke fejl i relation til støj, men udskiftede en utæt sæbeautomat.

Klageren har siden anmeldt, at han har konstateret et hul i tromlen på vaskemaskinen. Han har anført, at denne skade er årsagen til de gentagne fejlmeldinger på maskinen og er blevet overset af skadecenterets montør. Han har videre anført, at vaskemaskinen ikke har været i reel brug siden den 1/12 2015.

I mail af 8/6 2016 fra servicecenteret til selskabet hedder det: "Jeg har svært ved at se en sammenhæng i de tre sager, samt at der går noget tid imellem besøgene. Så jeg vil vurdere at maskinen har haft flere fejl …"

Efter en gennemgang af sagen, herunder oplysningerne fra servicecenteret, finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at den nu anmeldte skade på vaskemaskinen (hul i tromle) er sket i forsikringstiden. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse og finder heller ikke i øvrigt grundlag for at pålægge selskabet at yde yderligere forsikringsdækning.

6. 92271

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen