

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. juni 2021 blev i sag nr. 96085:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring med elektronikdækning. I klageskema af 15/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vaskemaskine tager for lang tid ved vask hvilket giver høje el-regninger. Tidligere har den brugt højst halvanden time, men nu bruger den omkring 4 timer. Dette med præcis samme vaskeprogram! ... Hvidevareservice mener ikke at maskinen fejler noget. De har endda været henne og reparere den flere gange, men har ikke totalskadet den, måske fordi det giver færre penge i deres lomme. Jeg har i en lang periode brugt penge i det lokale vaskeri fordi vaskemaskinen tager for lang tid. Jeg har ... børn og er enlig forsørger på Dette gør tøjvask uendelig langt, og i længden kan jeg ikke betale de store regninger det koster, at bruge det lokale vaskeri.

Desuden har de sendt en lang række rykkere på trods af, at både skriftligt og mundtligt har sagt, at regningerne skal stilles i bero indtil der er fundet en løsning på problemet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at vaskemaskinen bliver meldt totalskadet. Beløbet (uden rykkere) der skyldes til dem ønskes trukket fra erstatningspengene, og de resterende penge tilsendt."

Selskabet har i brev af 17/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører selskabets afvisning af at totalskade klagers ... vaskemaskine.

Sagsfremstilling

Klagers søn kontaktede skadeafdelingen hos GF Forsikring den 28. april 2020. Han oplyste, at vaskemaskinen ikke virkede. Da den kun var 1-2 år gammel, spurgte sagsbehandleren til garantien på maskinen. Her blev der oplyst, at der ikke var garanti for dette problem.

Sagsbehandleren rekvirerede derfor selskabets samarbejdspartner [hvidevareservice], som kontaktede klager.

Da [hvidevareservice] havde været på servicebesøg hos klager, modtog selskabet en rapport (bilag 1), hvoraf følgende fremgik om skadesårsag:

- Bundslangen var tilstoppet
- Fremmedlegeme fjernet fra si
- Klager vejledt i brug af vaskemaskinen

Klagers søn kontaktede skadeafdelingen den 7. maj 2020. Han oplyste, at der stadig var noget galt med vaskemaskinen. Vaskene tog længere tid end normalt.

[Hvidevareservice] blev rekvireret igen og tog på endnu et servicebesøg hos kunden. De kunne imidlertid ikke konstatere fejl på vaskemaskinen.

Klagers søn kontaktede på ny skadeafdelingen den 2. juni 2020. Her blev oplyst, at vaskeprogrammet tog længere tid end normalt. Sagsbehandleren rekvirerede igen [hvidevareservice] og bad dem kontakte kunden.

[Hvidevareservice]'s notater fra servicebesøget af den 11. juni 2020:

Vi har besøgt kd 3 gange, men kan ikke finde fejl. Kd overfylder maskinen, hvilket måske er grunden til at den er længe om at vaske. Vores montør har forsøgt at forklare kd dette. Da vi ikke kan finde nogle fejl, så vil ... gerne have en video fra kd, så vi kan se hvad den gør. Jeg har lagt besked til kd og venter på respons.

Klagers søn ringede til selskabet og rykkede for svar den 10. september 2020. Sagsbehandleren kontaktede [hvidevareservice] med det samme, som fortalte, at deres montør havde været hos kunden 3 gange efter vores henvendelse om reklamation den 7. maj 2020. Montøren fandt ingen fejl og mente, at fejlen skyldes, at klageren fyldte for meget tøj i maskinen. Montøren bad klager om at optage, når maskinen fejlede, så de kunne komme fejlen nærmere. Montøren havde endnu ikke modtaget en video fra klager.

Selskabet modtog video fra klager den 16. september 2020 og sendte den videre til montøren.

Montøren så optagelserne igennem, men fandt ingen fejl på vaskemaskinen. Montøren valgte at skifte varmelegemet og styringen, hvis der – mod forventning – skulle have været en periodisk fejl, som de ikke kunne måle.

Sagsbehandleren valgte at slette klagers selvriskoopkrævning, da varmelegemet og styringen havde en leveringstid på 2 uger. Klager kunne dog stadig bruge vaskemaskinen.

Klager sendte en mail til skadeafdelingen den 21. oktober 2020. Maskinen var stadig for længe om at vaske, til trods for, at varmelegemet og styringen var skiftet.

Sagsbehandleren sendte en mail til [hvidevareservice], idet klager stadig mente, at en vask tog længere tid end normalt.

... – ejer af [hvidevareservice] – sendte en mail retur til sagsbehandleren med følgende forklaring: Maskinen fejler intet, den kører som den skal. Kunden er utilfreds med den lange vasketid på kogeprogram som tager min. 3-4 timer, hvilket den skal. Der er en A+++ maskine som tager lang tid på kogevaske. Derudover overfyldes maskine kraftig. Dette er forklaret hans søn, da kunden ikke taler dansk.

Selskabet meddelte klager, at han ikke var berettiget til en ny vaskemaskine, idet hans A+++ vaskemaskine fungerede som den skulle.

Selskabets begrundelse for afgørelsen

Forsikringsbetingelsernes punkt 13.4. angiver, hvilke skader, forsikringen dækker.

Der er alene dækning for skader, hvis der er sket en funktionsfejl, som gør det elektriske apparat uanvendelig i forhold til dets oprindelige formål eller ved pludselige skader på de forsikrede genstande.

Selskabet har haft en montør/tekniker fra [hvidevareservice] til at besøge klager 5 gange, idet klager mente, at vasketiden var blevet længere end normalt. På intet tidspunkt har en fagmand fra [hvidevareservice] kunne konstatere en fejl på vaskemaskinen. De har derimod bemærket, at vaskemaskinen (flere gange) var overfyldt – proppet – med tøj. Derudover havde klager sat vaskemaskinen på kogevaske, hvilket medfører længere vasketid.

Klager og klagers søn blev flere gange forelagt, at dette kunne være årsagen til den forlængede vasketiden.

Klagers vaskemaskine har på intet tidspunkt været uanvendelig, men har fungeret efter hensigten.

Selv om [hvidevareservice] ikke kunne konstatere en fejl på maskinen, valgte [hvidevareservice] i samråd med selskabet at skifte varmelegemet og styringen på klagers 1-2 år nye vaskemaskine. Der var intet, der ved fejlsøgningerne viste, at der var noget galt med disse 2 enheder, men [hvidevareservice] og selskabet valgte at skifte disse enheder, hvis der – mod forventning – var tale om en periodisk fejl.

Klager mente fortsat, at maskinen var for længe om en vask. Vi kunne derved konkludere, at der ikke var noget galt med varmelegemet og styringen, og der ikke var tale om en periodiske fejl.

En vaskemaskine med energimærket A+++ vil altid være længe om en vask – især en kogevaske – da det netop er hensigten med en energibesparende maskine, at den er længere tid om en vask, til gengæld bruger den næste ingen strøm.

Ankenævnet for Forsikring

4.

96085

Selskabet har set brugervejledningen (Bilag 2 – s.183) for klagers vaskemaskine igennem. En standardvask på 60 °C tager 300 min – svarende til 5 timer.

Programtiden			
standard 60 °C bomuldsprogrammet ved hel fyldning.	300	300	min.
standard 60 °C bomuldsprogrammet ved delvis fyldning.	235	235	min.
standard 40 °C bomuldsprogrammet ved delvis fyldning.	220	220	min.

Selskabet fastholder, at klagers vaskemaskine fungerer efter hensigten og han derfor ikke er berettiget til en ny vaskemaskine.

Opkrævning af forsikringspræmie for indbopolicy

Klager nævner, at selskabet har sendt en lang række rykkere på trods af, at han både skriftligt og mundtligt har sagt, at regningerne skal stilles i bero, indtil der er fundet en løsning på problemet.

Hertil bemærkes, at opkrævningen intet har at gøre med skaden.

Opkrævningen vedrører forsikringspræmie for klagers indbopolicy for perioden 01.08 - 01.09.2020.

I mailen fra september 2020 fra klagers forsikringsrådgiver til klager, som klager har uploadet på klagesagsportalen, står, at opkrævningen gælder for den sidste måned, hvor klager var forsikret i selskabet.

Der blev efterfølgende pålagt et rykkergebyr, da opkrævningen for indbopolicen ikke blev betalt rettidigt.

Klager modtog en mail fra rådgiver den 22. oktober 2020 om, at policen endnu ikke var betalt, og regningen ville ikke blive stoppet (slettet). Klager har også uploadet denne mail.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse,

- at klagers A+++ vaskemaskine fungerer efter hensigten
- at tekniker/montør ikke har kunne finde fejl på maskinen efter 5 servicebesøg
- at klager er blevet vejledt i brug af vaskemaskine (ikke overfylde maskinen)

Selskabet fastholder derfor den trufne afgørelse i sagen og afventer nævnets kendelse."

Klageren har i mail af 14/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"For det første vil jeg starte med svar at teknikeren ikke har været her 5 gange, men kun 3 gange, så det var løgn.

Grundet til jeg ønsket og sætte betaling i bero på daværende tidspunkt skyldtes, fordi så opstået fejl på vaskemaskinen og jeg fik ikke fejlen løst. Jeg har op til flere gange talt med forsikringselskab telefonisk og forklaret dem om fejlen, at maskinen var ikke sådan i starten og at det har al-

Ankenævnet for Forsikring

5.

96085

drig taget mere end 2 timer par vask, så nej det var ikke normalt at maskinen begyndte og bruge 4-5 timer.

Og jeg fik også bekræftet telefonen af selskabet at det ikke var normalt at vaskemaskinen skulle bruge så langt tid.

Så forstår ikke hvordan jeg ellers kunne bruge maskinen i 2 år hvor den maks. brugte 80 min, og det har været varme vask og lige så fyldt.

Eftersom forsikringsselskabet ikke fik dækket min behov og løst fejlen som jeg har betalt forsikring i 3 år. Har det faktisk kostet mig mere, da jeg skulle lokal vask og det har jeg brugt ca. 2000 kr. på, fordi jeg ventet al den tid på de skulle løse fejlen.

Jeg er på forsørgelsespenge, så for mig er det lige pludselig meget at skulle bruge lokal vask.

Jeg kan ikke forstå at forsikringsselskab alligevel forventer at jeg skal mere, når fejlen har kostet meget mere end normalt. Jeg fik hverken løst fejlen på maskinen eller refunderet penge til lokal vask, derfor skiftet jeg forsikring og ikke ønsket og betale mere til dem.

Jeg ønsker stadig få refunderet en ny maskine, da fejlen ikke er løst, derfor kontaktet jeg jer og håber i ville hjælpe med min klage, da jeg føler ikke jeg fik den rette retfærdig hjælp fra forsikringen."

Selskabet har i brev af 5/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med klagebesvarelse til Ankenævnet for Forsikring, oplyste [hvidevareservice], at de havde været på besøg hos klager 5 gange. På baggrund af klagers anbringende om kun 3 servicebesøg, kontaktede vi igen [hvidevareservice], som gennemgik datoer for besøg. De oplyste, at de havde været på 4 servicebesøg hos klager. De havde overset, at det ene servicebesøg var blevet aflyst.

Uanset, om [hvidevareservice] har været på servicebesøg hos klager 4 eller 5 gange, så ændrer det ikke på, at tekniker/montør ikke har kunne konstatere fejl på vaskemaskinen.

Montøren har tværtimod kunne konstatere, at klagers A+++ vaskemaskine fungerede efter hensigten.

Desuden blev klagers søn vejledt i, at et kogeprogram tager længere tid, og at vaskemaskinen ikke må overfyldes.

Montøren har sågar skiftet varmelegeme og styring, hvis der - mod forventning – skulle have været en periodisk fejl i disse enheder. Det har efterfølgende vist sig, at der ikke var noget galt med disse enheder.

På intet tidspunkt har vaskemaskinen været uanvendelig, hvorfor selskabet stiller sig ganske uforstående over for, at klager valgte at tage på vaskeri.

Ankenævnet for Forsikring

6.

96085

Selskabet har slettet klagers selvrisko i forbindelse med denne skade, idet der var længere leveringstid på varmelegemet og styringen. Disse enheder blev først skiftet, da montøren modtog de nye enheder, så klager ikke skulle stå uden en funktionsdygtig vaskemaskine.

Selskabet har i sin klagebesvarelse af den 17. december 2020 redegjort for, at opkrævningen intet har med skaden at gøre, men derimod klagers forsikringspræmie for indbopoli. Selskabet har ikke på noget tidspunkt lovet, at denne opkrævning ville blive sat i bero."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har bl.a. modtaget korrespondance mellem klager og selskabet, skaderapport og faktura fra [hvidevareservice] og forsikringsbetingelser. Nævnets sekretariat har fået forelagt manual for vaskemaskinen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 7/9 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Hej, min vaskemaskine gik i stykker for nogen måneder siden og i har hverken lavet den eller kommet med en anden løsning. Jeg har prøvet at finde en løsning med jer, men uden held. Har snakket med jer mange gange og i har lovet det ene og det andet, men ingen handling. Jeg valgte derfor at skifte selskab. Nu har i så sendt mig en masse regninger som i vil have jeg skal betale. Det kommer ikke til at ske. Desuden har jeg en vaskemaskine og nogen regninger til jer i form af tabte penge som er blevet brugt på det lokale vaskeri. Penge der kunne have været sparet hvis i havde taget jeres ansvar seriøst. Det vil jeg gerne klage over. Hvis i vil have regningerne kan jeg sende dem til jer."

Af mail af 7/9 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har været medlem hos jer siden 2017. Jeg har betalt til jer hver måned. Penge som kunne bruges på min familie

Jeg nægter at betale, og nu kræver jeg at i erstatter min vaskemaskine og giver mig de penge jeg har tabt på den tid jeg har brugt vaskeriet til at vaske vores tøj. Mht. til de regninger I har sendt, nægter jeg at betale! I skal ikke sende mig rykkere.

I må kontakte mig personligt så vi kan finde en løsning, men jeg tilkendegiver nu at jeg ikke har påtænkt mig at betale og derfor har i ikke ret til at sende rykkere til mig. For at være helt præcis, sender jeg billeder af de regninger i har sendt til mig."

Af mail af 10/9 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget din klage.

Jeg kan se, at min kollega ... har svaret dig vedr. opkrævninger.

Ankenævnet for Forsikring

7.

96085

Jeg har undersøgt sagen vedr. vaskemaskinen og været i kontakt med [hvidevareservice], som har været hos os.

De oplyser mig, at de har været ude hos dig 2 gange efter du gav os besked om, at der stadig var noget galt med maskinen, da nogle programmer tog meget lang tid.

De har været hos dig d. 3/6-2020 og d. 8/6-2020, hvor de ikke kunne konstatere nogen fejl på maskinen.

Montøren har talt med jer om, hvorvidt det eventuelt kan skyldes, at der kommes for meget tøj i maskinen, da han ikke kan finde nogen fejl på maskinen.

Han har herefter bedt om, at du optager en video af det, når den fejler og sender til ham, for at kunne komme fejlen nærmere, men han har ikke hørt mere fra dig.

Du er fortsat velkommen til at sende det til ham, hvis maskinen stadig driller."

Af mail af 23/9 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Efter vi har skrevet med jer har vvs-selskabet kontaktet os for en uge siden og sagde de ville vende tilbage med et tidspunkt hvor han vil komme. Efter en uges venten, forsøgte jeg at ringe til dem (i går). De ringede tilbage i dag, og vi havde en snak omkring vaskemaskinen. Jeg sagde til dem at de skulle skrive til jer, at det er medarbejderen der kom hjem til os, der ikke har fundet fejlen. Det gad de ikke, og i stedet sagde de, at de ville sige til jer, at de slet ikke ville komme og kigge på vaskemaskinen længere. Senere blev vi dog enige om at en medarbejder kommer om 2 uger (årsagen til de 2 uger er at han skal bestille reservedele).

Jeg ønsker blot at I skal være med i det her forløb, så I ved hvad der foregår. Vaskemaskinen ønskes repareret eller erstattet. Desuden ønskes erstatning for det tab jeg har lidt pga. manglende vaskemaskine."

Af mail af 30/9 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din mail.

Jeg håber, at [hvidevareservice] meget snart får repareret din vaskemaskine. Det er meget beklageligt at problemerne med maskinen har stået på i så lang tid.

Vi kan fjerne din selvrisko i forbindelse med skaden, som er på 1.043 kr. Dette er den mulighed vi har for at, kompensere for den periode, hvor du ikke har kunne bruge vaskemaskinen.

Jeg har herved sørget for dette i vores system."

Af mail af 21/10 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Nu har der været en reparatør over og fået skiftet styresystemet på vaskemaskinen. Den tager stadig alt for lang tid. Før brugte jeg præcis samme program i ca. to år, og der viste den 1 time og

Ankenævnet for Forsikring

8.

96085

20 min til 1 time og 25 minutter max. Jeg er derfor stadig utilfreds. Det er stadig samme problem som da jeg skrev til jer første gang. Det kan ikke være rigtigt at problemet skal stå på i så lang tid.

Den eneste måde problemet kan løses på er, at i erstatter vaskemaskinen, og at i lader være med at sende regninger til mig."

Af skaderapport fra ... [hvidevarer] af 28/4 2020 fremgår bl.a.:

Produkt:	Vaskemaskine: [REDACTED]
Konstateret alder:	1 til 2 år
Fejlbeskrivelse:	Bundslange tilstoppet samt vejledt FT i brug af maskinen
Nyværdi / Match:	5.995,00 kr. samme
Dæknings %:	100%
Reparation	
Servicebeskrivelse:	Fremmedlegeme fjernet.

Af forsikringsbetingelserne 36-1 - maj 2016 fremgår bl.a.:

"13. Elektronikforsikring

Gælder kun, hvis det fremgår af policen.

Tilvalget er en udvidelse af de øvrige dækninger.

For tilvalget gælder fællesbetingelserne i Indboforsikringen, i det omfang de ikke er fraveget i det følgende.

13.1 Hvem er dækket af forsikringen

13.1.1 Elektronikforsikringen omfatter den samme personkreds, som er nævnt i punkt 1.1.

13.2 Hvor dækker forsikringen

13.2.1 De forsikrede genstande dækkes i Danmark, jf. afsnit 2.

13.2.2 For de genstande, hvis funktion indebærer at de kan medbringes på rejse, fx kamera, bærbar dvd afspiller, bærbar computer, mobiltelefoner m.m., dækkes under rejser, jf. afsnit 5.

13.3 Hvilke genstande er dækket

13.3.1 Dækningen omfatter nedenstående genstande, der er under 4 år, og som lovligt kan forhandles eller lovligt kan anvendes i Danmark, og som tilhører sikrede, eller som sikrede som lejer af privat bolig har vedligeholdelsespligten for. Det er en forudsætning, at de er beregnet til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for den sikrede, jf. Indboforsikring:

13.3.1.1 Almindelige elektriske apparater, jf. punkt 7.1.5.3.

Særlig erstatningsregler nævnt i punkt 7.1.5.3 er ikke gældende.

13.3.1.2 Særlige elektriske apparater, jf. punkt 7.1.5.4.

Særlig erstatningsregler nævnt i punkt 7.1.5.4 er ikke gældende.

13.3.1.3 Elektriske apparater, jf. punkterne 7.1.5.3 og 7.1.5.4, som ikke er fastmonteret i bilen, men benyttes i bilen fx dvd afspillere, spilkonsoller, navigationsudstyr.

13.3.2 Dækningen er begrænset til maksimalt 33.600 kr. (basisår* 2015) pr. genstand, dog maksimalt 100.600 kr. (basisår* 2015) pr. forsikringsbegivenhed.

13.4 Forsikringen dækker

13.4.1 Funktionsfejl*, som gør det elektriske apparat uanvendeligt i forhold til dets oprindelige formål.

13.4.2 Pludselige* skader på de forsikrede genstande, herunder også skader på mobiltelefoner, private computere eller tablets, der er forårsaget af vand, væske eller fugt.

13.5 Forsikringen dækker ikke

13.5.1 Skade, der består af ridser, skrammer og afskalning eller anden kosmetisk skade fx farveforskelle.

13.5.2 Skade, der er dækket af en garanti, serviceordning eller sælgers ansvar i henhold til de køberetlige regler.

13.5.3 Skade, der er dækket under afsnit 4 og 12.

13.5.4 Skade, der skyldes forsæt eller, at sikrede har udvist grov uagtsomhed.

13.5.5 Skader, der skyldes overbelastning, fejlkonstruktion, fejlmontering, fejltilslutning, fejlbehandling, mangelfuld* vedligeholdelse, slitage eller skader sket under reparation.

13.5.6 Skade af en enhver type, hvor billedet brænder sig fast på skærmen, herunder pixelfejl.

13.5.7 Fejl i og tab af software og data, fx billeder eller musikfiler samt skader som følge af virusangreb.

13.5.8 Udgifter til justeringer eller fejlfinding, hvor der ikke er fejl i apparatet.

13.5.9 Bortkomne, glemte eller forlagte genstande.

13.5.10 Skade forvoldt af dyr.

13.5.11 Skader sket under eller i forbindelse med flytning til anden adresse.

13.5.12 Skader sket under eller i forbindelse med forsendelse, medmindre det sker efter aftale med GF Forsikring.

13.6 Erstatning

13.6.1 GF Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

13.6.1.1 Reparation

Hvis den beskadigede genstand kan sættes i væsentlig samme stand som før skaden, dækker GF Forsikring skaden ved at reparere genstanden, jf. punkt 7.1.1.

13.6.1.2 Genlevering eller ombytning

GF Forsikring kan vælge at betale for en ny eller en renoveret genstand, så længe genstanden er i samme eller bedre stand og i al væsentlighed er identisk med eller svarer til den beskadigede genstand.

Modsætter sikrede sig ombytning eller genlevering af genstanden, udbetaler GF Forsikring kontanterstatning, svarende til den pris, GF Forsikring skal betale for genstanden hos den leverandør, GF Forsikring har anvist.

13.6.1.3 Kontanterstatning

Hvis det ikke kan betale sig at reparere, genlevere eller ombytte genstanden, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for en ny tilsvarende genstand.

13.6.2 I øvrigt gælder punkt 7.5-7.9.

13.7 Selvrisiko

13.7.1 Ved enhver skade gælder der en selvrisiko på 957 kr. (basisår* 2015).

*Funktionsfejl

Er indefra kommende fejl, der sker og som ikke umiddelbart har nogen synlig forklaring."

Nævnet udtaler:

Klageren har indboforsikring med udvidet elektronikforsikring for "funktionsfejl, som gør det elektriske apparat uanvendeligt i forhold til dets oprindelige formål". Han ønsker sin vaskemaskine erklæret totalskadet og erstatning for maskinen udbetalt samt erstatning for udgifter på omkring 2.000 kr., som klageren har haft til tøjvask på lokalt vaskeri. Klageren har anført, at selskabets samarbejdspartner på trods af 3 forsøg ikke har formået at løse problemet med, at vaskemaskinen er for lang tid om at vaske – omkring 4 timer – mod tidligere højst 1½-2 timer.

Selskabet har anført, at selskabets samarbejdspartner ikke har konstateret fejl ved maskinen, udover tilstoppet bundslange og fremmedlegeme i si ved første besøg. Ved sidste besøg i oktober 2020 – efter at klageren havde fremsendt videooptagelser af maskinen, mens den vaskede – har montøren udskiftet varmelegeme og styring på maskinen, selv om der ikke var konstateret fejl. Dette skete for være sikre på, at der ikke var en periodisk fejl ved maskinen.

Selskabet har anført, at det af manualen for vaskemaskinen fremgår, at vasketiden for en fyldt maskine ved standard 60 graders bomuldsprogram er 300 minutter. Selskabet har på den baggrund vurderet, at klagerens vaskemaskine fungerer efter hensigten, og at klageren ikke er berettiget til en ny vaskemaskine.

Vedrørende opkrævning af præmie og rykkergebyr har selskabet oplyst, at dette intet har med skaden at gøre, men omhandler ikke-betalt præmie for perioden frem til opsigelse 1/9 2020. Selskabet har oplyst, at selvrisiko på 1043 kr. ikke er blevet opkrævet klageren, hvilket er compensation for den periode, hvor klageren ikke har kunnet bruge vaskemaskinen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

96085

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en funktionsfejl på vaskemaskinen, som gør, at vaskemaskinen må anses for at være totalskadet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse vedr. vaskemaskinen, ligesom nævnet ikke kan pålægge selskabet at erstatte klagerens mérudgifter til vask på vaskeri. Nævnet bemærker, at selskabet har undladt at opkræve klageren selvrisko som compensation for den periode, hvor klageren ikke har kunnet bruge vaskemaskinen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i hvert fald 3 gange har sendt en service-montør ud til klageren, og at servicemontøren ikke har kunnet konstatere funktionsfejl på vaskemaskinen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det af manualen fremgår, at vasketiden for visse vaskeprogrammer er op til 300 minutter, og at klageren har oplyst, at vaskemaskinen er op til 4 timer om en vask. Det forhold - at klageren har oplyst, at vaskemaskinen tidligere højst brugte 1½ time til en vask - kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet præmie og rykkergebyr uafhængigt af den af klageren anmeldte skade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

96085



Jens Kruse Mikkelsen

formand