643/02

Den 17. april 2002 blev i sag nr. 54.209:

xxxx xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxx xxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Zürich Versicherungs AG
v/Inter Assurance A/S
Hovedgaden 43
2970 Hørsholm

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der via Inter Assurance A/S har tegnet computerforsikring i Zürich Versicherungs AG, klager over selskabets behandling af forskellige skader.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. punktum, i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Computeren har efter det oplyste været forsøgt repareret flere gange, uden at klageren er tilfreds. Computeren befinder sig hos klagerens søn i Norge, hvor den har været undersøgt af en lokal reparatør, der anså den for totalskadet. Computeren har efterfølgende været forsøgt repareret i Danmark.

Klagen vedrører så vidt det ses følgende anført af klageren i skrivelse af 12/9 2001 til nævnet: " ...

- at computerens sleep-flinktion ikke virkede efter tilbagelevering fra EC. Denne funktion er yderst vigtig for en bærbar computer, idet den efter en meget kort opstart står klar til brug (med alle de brugte programmer åbne) som om computeren ikke havde været slukket.

- at F. Radio A/S forårsagede at modemforbindelsen blev ødelagt, og ikke efterfølgende ville udbedre skaden. Modemmet blev ved 3 uafhængige reparationer af computeren erklæret for ødelagt - men det fungerer nu uden problemer, idet jeg har skaffet en anden driver.
- da CD-rommen ikke fungerede, pga. F. Radio under reparation fik ødelagt driveren, og ikke kunne finde en ny - var eneste løsning, at jeg fik en ny CD-rom, men at jeg naturligvis skulle betale 500 kr. i prisdifferense. Her skulle jeg efter forsikringspolicen tilbydes et billigere produkt - eller pengene tilbage for pakken, Hvilket også blev påpeget.
- at indleveret tilbehør, der skulle medfølge for at reparation kunne finde sted, ikke blev tilbageleveret eller blev erstattet af et dårligere produkt,
  - jeg har endnu hverken modtaget det manglende kabel eller en strømforsyning med lang ledning som indleveret.
- at F. Radio ved reparation kortsigtet fjerner symptomerne men ikke årsagen, hvilket gør, at problemer opstår igen efter en kortere periode,
  - dette mener jeg igen er sket fra ECs side, idet computeren efter tilbagelevering kunne køre flere timer med nyopladet batteri, men dette er efter 2 måneders brug, igen reduceret til mellem 15 og 30 minutter. (Eller under to opstarter af computeren)

Hvis Ankenævnet for Forsikring mener at computeren igen skal til reparation, før der sættes en stopper for denne evige proces - vil I så sætte det ultimatum, at kommer computeren tilbage med fejl igen, så vil hele pakkens pris blive tilbagebetalt? Og med fejl menes, at ikke bare de fysiske skader på computeren som nedbrydningen af batteri, periodisk krakelering af skærmbilledet, computeren periodisk låser, lydenheden ikke fungerer, men også det manglende kabel, den korrekte type strømforsyning samt refusionen af den fejlagtige opkrævede mer-betaling for CD-rommen."

Det indklagede selskabet har anmodet klageren om at kontakte Electronik Centret, der efterfølgende har bedt klageren om at indlevere computeren på et autoriseret computercenter i Oslo, hvor klagerens søn i øjeblikket opholder sig med computeren. Computercenteret har efterfølgende afgivet et reparationstilbud på 11.463 kr. + moms. Samtidig er det oplyst, at reparation ikke kan anbefales.

Elektronik Centeret finder, at de skader, som der er afgivet tilbud på, ikke harmonerer med de skader, som klageren har anmeldt, og beder ankenævnet om orientering om, hvordan de skal forholde sig til klagen.

Nævnet udtaler:

En klagebehandling ved Ankenævnet for Forsikring forudsætter, at det indklagede selskab tager stilling til klagen. Det har selskabet ikke gjort, og nævnet må i mangel af oplysninger fra selskabet lægge klagerens fremstilling af det passerede til grund, hvorefter computeren har været til reparation mange gange, uden at dette har hjulpet. Computeren må derfor anses for totalskadet, hvilket selskabet bør anerkende.

Jørgen Nørgaard