699/04

Den 1. juni 2004 blev i sag nr. 62.364:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet en All-in aftale med USG Danmark, klager over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for en bærbar pc.

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

Selskabet har afvist at udbetale erstatning under henvisning til, at reparatøren ikke har konstateret nogen fejl på computeren.

Af klageskrivelsen fremgår bl.a.:

> "Da computeren udviste fejl ved anvendelse af cd-rom drev, samt ved anvendelse af det indbyggede modem, blev computeren indleveret til reparation første gang 2. oktober 2002. Indlevering skete via Multimedieworld … hvor computeren er købt. Fra 2. oktober 2002 til 20. januar 2003 har computeren været indleveret i alt 5 gange uden at fejlen er blevet repareret. Ved tilbagelevering fra reparation har forsikringsselskabets værksted hver gang afgivet divergerende information om udført reparation omfattende fra udskiftning af hele indmaden (main board) i computeren til at der ingen fejl er konstateret. Siden 20. februar 2003 har computeren været på værkstedet (indsendt direkte iflg. aftale med USG). Værkstedet hævder at have forsøgt, at

fremsende computeren direkte til undertegnede pr. post, men undertegnede har ikke modtaget denne. Computeren har ud over de ved indleveringen oplyste fejl undervejs i forløbet fået en væsentlig forringet skærmkvalitet samt ridser og skrammer - formentlig som følge af den megen forsendelse.

…

2. Hvad vil De opnå hos selskabet?

Da forsikringsselskabet har haft fire forsøg på at reparere computeren, og det også efter 4. gang efterfølgende er konstateret, at fejlen ikke er rettet, og da computeren derfor nu har været indleveret til USG's værksted siden 2. feb. 2003, ønsker undertegnede erstatning for købesummen samt erstatning for ulempe i forbindelse med ikke at have computeren til rådighed i et år."

Selskabet har fremlagt service-status rapporter fra reparatøren, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Som sidst beskrevet er der ingen fejl på computeren. Ang. modem bruger du driveren til det externe modem til det interne…DET KAN MAN IKKE (vi har installeret driver i dir 'internmodem'. Der er ikke konstateret fejl på CDR drive."

Det fremgår af sagens akter, at reparatøren forgæves har forsøgt at returnere computeren til klageren, men at dette ikke er lykkedes, da computeren var blevet sendt til klagerens tidligere adresse i Taastrup. Klageren er blevet opfordret til at rette henvendelse til reparatøren for udlevering af computeren.

Af All-in beviset fremgår bl.a.:

"All-in aftalen omfatter service og vedligeholdelse og dækker udgifter til reparationer, fejlretning, reservedele og arbejdsløn i forbindelse med udbedring af skader der følger af normal brug af det/de produkter, som er anført i aftalen. Med All-in-Plus omfatter aftalen endvidere transport til og fra værksted. Almindelig rensning og justering betales særskilt efter gældende takster."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at All-in aftalen omfatter service og vedligeholdelse og dækker udgifter til reparationer, fejlretning, reservedele og arbejdsløn i forbindelse

med udbedring af skader, der følger af normal brug af det/de produkter, som er anført i aftalen.

Nævnet har gennemgået sagen og finder på det foreliggende grundlag at kunne lægge til grund, at reparatøren ikke kunne konstatere nogen fejl på computeren, hvorefter nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Klageren ønsker økonomisk kompensation for det lange tidsrum, hun har måttet undvære computeren. Nævnet finder ikke i aftalen hjemmel til at pålægge selskabet at yde en sådan kompensation.

p.f.v.

Henning Jønsson