722/05

Den 13. april 2005 blev i sag nr. 65.661:

xxxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Zürich International
v/Inter Assurance A/S
Bjergvangen 5
3060 Espergærde

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har X-tra forsikring i Zürich International v/Inter Assurance A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med en anmeldt skade på den forsikrede pc.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at forsikringen ikke dækker software-fejl.

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.

Det fremgår af sagen, at klageren i oktober 1999 købte en computer og i den forbindelse tegnede en 4-årig X-tra forsikring i det indklagede selskab. Forsikringen udløb den 30/9 2003.

Den 16/12 2002 indgav klageren en klage til Forbrugerklagenævnet over computeren. Af klagen fremgår, at computeren hele tiden går i stykker, at det pludselig er umuligt at komme ind i programmer, og at programmer "fryser fast".

I forbindelse med Forbrugerklagenævnets behandling af klagen har nævnet indhentet en sagkyndig udtalelse. I udtalelsen dateret 24/11 2004 er der redegjort således for reparationshistoriken:

"

Dato	Fejlbeskrivelse	Foretagen udbedring
1/10 1999	Købsdato inkl. forsikring	-
2/8 2000	Billede fryser og så skal der slukkes før den virker	16/8 2000: Retur fra service - ingen oplysninger om foretaget udbedring
28/6 2002	App. kører ekstremt langsomt. Kundes gendannelses CD afhjælper ikke problemet	Motherboard modificeret
15/7 2002	Billedet bliver periodisk mosaik. Lyden skratter periodisk. Maskinen skriver tilføj ny hardware plug and play og skriver derefter en inf-fejl.	Int. connector repareret
12/9 2002	PC fryser, skriver fejlmeddelelse. Går til DOS opstart. Vil ikke på Internet. Der er prøvet med startdisk. Intet hjælper.	Harddisk og diskettedrev udskiftet. PC klar til indlæsning af software.
	Fejlmelding mangler.	12/12 2002: Vi har nu haft computeren i et par uger, hvor den har stået i butikken, hvor flere medarbejdere har testet flere applikationer i form af spil og programmer - ingen fejl konstateret. Computeren er nu 100 % reetableret, hvilket betyder, at software i maskinen er som de modtog maskinen fra ny.

"

Af udtalelsen dateret 24/11 2004 fremgår endvidere:

"Ved test af klagers computer med producentens diagnosticeringsprogram kan der ikke påvises hardwarefejl ved klagers computer.

Ved test af klagers computer med diagnosticeringsprogrammet AMIDiag konstateres følgende hardwarefejl:

AMIDiag Test report

Read Error Drive :	LBA Number 270579.	Error Code : 02AA
Read Error Drive :	LBA Number 1856209.	Error Code : 02AA
Read Error Drive :	LBA Number 1856863.	Error Code : 02AA
Read Verify Error Drive: 0 :	LBA Number 270522.	Error Code : 0204
Read Verify Error Drive: 0 :	LBA Number 1856169.	Error Code : 0204
Read Verify Error Drive: 0 :	LBA Number 1856862.	Error Code : 0204

Fejlkoderne har følgende betydning:

Kode	Forklaring	Anbetalet handling
02AA	Harddisken svarede ikke på kommandoer udstedt af AMIDiag. Drev ikke klar	Check drevets forbindelse til kontrolleren. Udskift drevet.
0204	Efterspurgt sektor ikke fundet under sekventiel test.	Genindtast parametre eller udskift drevet.

…

Der angiver, at der er en generel fejl ved harddisken med fejlkode 661S57. Harddisken er defekt og skal udskiftes.

…

Spm. 3: Hvilken betydning har det eventuelt konstaterede for pc'ens brugbarhed?

Pc'en fungerer ustabilt, herunder lukker ned uprovokeret.

Spm. 4: Kan det eventuelt konstaterede udbedres? I bekræftende fald hvordan, og hvor meget vil det koste inklusiv moms?

Udskiftning af harddisk samt geninstallering af software inklusive opdateringer til software og BIOS. Hardware ca. kr. 500 + ca. 2 timer á kr. 1.000 = kr. 2.000. I alt ca. kr. 2.500 inkl. moms."

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal anerkende erstatningspligten for den skadede computer, som stort set ikke har fungeret siden købet i 1999. Klageren har påpeget, at computeren således har været til reparation 7 gange.

Inter Assurance A/S har på vegne det indklagede selskab fastholdt afgørelsen. Selskabet har i skrivelse af 7/1 2005 til nævnet oplyst, at det har anerkendt erstatningspligten og har udbedret fejl for 3.076,25 kr. på den skadede computer. Selskabet har påpeget, at forsikringsdækningen ophørte den 30/9 2003.

Selskabet har i skrivelse af 28/1 2005 endvidere anført:

"Det fremgår af den vedlagte rapport fra Forbrugerklagenævnets edb-sagkyndige, at der ikke er hardwarefejl på maskinen, oversat betyder det, at der ikke er nogen skade på produktet.

Vi kan oplyse, at softwarefejl ikke er omfattet dækningen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker, fra købsdatoen og i 12 måneder, skader forårsaget af brand, vand og tyveri og som kan konstateres direkte på udstyret, samt anden udefra kommende skade i det omfang, dette ikke er dækket af anden forsikring eller garanti."

Nævnet udtaler:

Nævnet kan efter en gennemgang af sagen, herunder de for X-tra forsikringen gældende vilkår, ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at den omhandlede skade ikke er omfattet af forsikringen.

Poul Sørensen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson