733/05

Den 10. oktober 2005 blev i sag nr. 65.820:

xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Axa Colonia Versicherung AG
v/Inter Assurance A/S
Bjergvangen 5
3060 Espergærde

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet FONA X-TRA Forsikring i Axa Colonia Versicherung AG v/Inter Assurance A/S, påstår ved sin advokat selskabet tilpligtet at anerkende, at hendes Toshiba Notebook Satellite 1800-314 er totalskadet, og at selskabet skal udbetale erstatning i overensstemmelse hermed.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at produktets hardware ikke fejler noget, men at fejlen ligger i softwaren, som er undtaget forsikringens dækningsomfang.

Det fremgår af sagen, at klageren købte computeren den 7/5 2002 hos Fona.

I juli 2004 opstod der problemer med computeren, idet den - når den blev varm - lukkede ned, således at skærmen gik i sort.

Klageren indleverede computeren til reparation hos Fona den 20/7 2004. Den 5/8 2004 afhentede hun computeren. Da hun tændte for computeren, konstaterede hun straks, at skaden ikke var udbedret. Dagen efter indleverede hun computeren igen. Af følgeskrivelsen til Fonas reparatør fremgår bl.a.:

2. 65.820

"Samme fejl som på sidste rep. ...
Pc lukker ned, og musen virker forsinket periodisk. Vi har også oplevet at maskinen lukker ned her i butikken."

Primo september 2004 modtog klageren computeren retur, men hun konstaterede, at skaden fortsat ikke var udbedret. Den 9/9 2004 indlevede hun computeren for tredje gang til reparation hos Fona.

Ultimo september 2004 modtog klageren computeren retur, og hun konstaterede igen, at skaden ikke var udbedret.

Den 1/10 2004 indleverede klageren computeren for fjerde gang til reparation for samme fejl.

Den 12/10 2004 modtog klageren besked om, at computeren var færdig og var klar til afhentning hos Fona. Da klagerens ægtefælle ville afhente computeren blev han afkrævet 253 kr. for reparationen. Han protesterede mod dette under henvisning til forsikringsbetingelserne, men Fona nægtede at udlevere computeren, medmindre han betalte 253 kr.

Efterfølgende fik klageren imidlertid udleveret computeren, men skaden var endnu ikke udbedret.

I skrivelse af 26/10 2004 til Fona gjorde klagerens advokat gældende, at computeren var totalskadet, og anmodede om, at computeren blev erstattet med en tilsvarende.

I skrivelse af 11/11 2004 til klagerens advokat anførte F.G. følgende:

"Vi har nu undersøgt omstændighederne omkring Deres klients computer, og vor undersøgelse viser, at der ingen grund er til ønsket/kravet om at erklære computeren for totalskadet.

Vor sidste undersøgelse viser at computeren ingen fejl har, udover en fejl i software.

S.-G., der er de specialister hvortil Deres klients computer senest har været til undersøgelse udtaler:

Installation af nyt Image til Toshiba.
Dette betyder indlæsning af standard software som computeren var udstyret med, fra producenten. Denne undersøgelse foretages ved at Deres klients harddisk fysisk bliver monteret ud af computeren, og at man i stedet benytter harddisk specielt egnet til tests. Ved denne operation observeres ingen fejl. Der er ingen hardwarefejl på computeren.

Ved indlæsning af det nye Image, vil den eksisterende software, samt installerede programmer blive slettet.

På baggrund af dette fremsendes tilbud til Deres klient på kr. 1.278,-

Vi genfremsætter gerne dette tilbud, og hvis Deres klient ønsker dette nye styresystem indlæst bedes computeren indleveret til vor afdeling i T.

Sluttelig skal vi henlede opmærksomheden på, at software ikke er dækket af hverken forsikring eller reklamationsregler.

Herfra betragter vi sagen som undersøgt og besvaret."

Computeren er blevet undersøgt af I., der i skrivelse af 28/12 2004 anførte følgende:

"Vi har undersøgt den bærbare computer for virus, orm og trojanske heste med de bedste programmer på markedet, uden at finde virus.

Ligeledes har vi, efter korrespondance med Deres reparatør, flere gange geninstalleret den originale software, også uden at dette har afhjulpet problemet.

Problemet opstår udelukkende når der forbindes til Internettet via modem.

4. 65.820

Vi har flere gange været på til Internettet i halve og hele døgn ad gangen via bredbånd med et løst 10/100 kort, uden at dette har forårsaget afbrydelse af computeren.

Dette foranlediger os til at mene at der er tale om en hardwarefejl, sandsynligvis i forbindelse med modemet, om der er fejl på selve modemet, eller der er fejl i modemet i forhold til bundkortet vides ikke, men det korte af det lange er at computeren ikke fungerer til trods for at den har været sendt ind ikke mindre end 4 gange og til trods for at ejer og vi hver gang har fulgt reparatørens anvisninger.

Vi mener at sælger, for længst, har opbrugt sin chance for at udbedre, samt at enhver anstændig butik/kæde ville have hævet handelen for længe siden, så at kunden ikke skulle have undværet sin computer, unødvendigt, i så lang tid."

Klagerens advokat har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal anerkende, at computeren er totalskadet, og at selskabet skal udbetale erstatning i overensstemmelse hermed.

I skrivelse af 21/1 2005 til nævnet har selskabet bl.a. henvist til, at computeren er blevet undersøgt af S.G., som er specialist vedrørende Toshiba, og at man ikke havde konstateret fejl. Videre har selskabet anmodet om at få computeren indsendt, således at det kunne foranledige, at den blev undersøgt, inden en afgørelse blev truffet. Endelig har selskabet gjort opmærksom på, at såfremt der indlæses nyt software, som afhjælper fejlen, så vil dette ske for klagerens egen regning.

Klagerens advokat har i skrivelse af 7/2 2005 til nævnet bl.a. anført:

"Min klient har gentagne gange fået installeret ny software i computeren i overensstemmelse med F-G.'s anvisninger. Installeringen er foretaget af fagfolk. Dette har ikke afhjulpet problemerne.

I og med computeren udgør min klients eneste bevismiddel kan min klient ikke acceptere at skulle fremsende computeren til Inter Assurance før computeren er blevet

undersøgt af en uvildig ekspert. S.-G. har haft 4 forsøg til at udbedre fejlen uden held.

Jeg foreslår derfor at parterne enes om, at en uvildig ekspert undersøger computeren, med henblik på at konstatere, om der er tale om en software- eller en hardwarefejl.

Det forslås at T. D., T., forestår undersøgelsen.

Kan der ikke opnås enighed om valg af ekspert eller er denne fremgangsmåde uforenelig med Ankenævnets behandling af sagen, bedes Ankenævnet træffe afgørelse på det foreliggende grundlag."

Selskabet har i skrivelse af 16/2 2005 til nævnet anført, at det ikke har yderligere at tilføje, og at det fastholder de betingelser, som er fremsat i skrivelse af 21/1 2005.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**4. Hvad dækker forsikringen:**

Skader forårsaget af pludselige og uforudsete hændelser, som kan konstateres direkte på apparatet og som medfører, at det nævnte udstyr ikke fungerer efter det oprindelige formål, samt tyveri og anden udefra kommende skade i det omfang, dette ikke er dækket af anden forsikring eller reklamationsret.

...

Dog gælder følgende undtagelser:

1. Skade på andre effekter, herunder skade på indholdet af ..., pc-programmer, mistede filer etc.

...

6. Beregning af erstatning:

Ved totalskade gælder følgende:

Op til 24 måneder efter købsdato erstattes apparatet med et tilsvarende.

6. 65.820

Dog kan værdien af det nye apparat ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på forsiden af policen.

24 måneder efter købsdatoen reduceres erstatningsgrundlaget med 20 % af den oprindelige købspris pr. påbegyndte år.

Erstatningen kan ikke overstige den reducerede erstatningsværdi. Der kan ikke udbetales kontant erstatning."

Nævnet udtaler:
Det påhviler den sikrede at sandsynliggøre, at der foreligger en forsikringsbegivenhed, der er omfattet af forsikringen.

Der er - ifølge de i sagen vedlagte udtalelser fra henholdsvis F.G. og I. - uenighed om, hvorvidt der er tale om software- eller hardwarefejl.

Efter sin gennemgang af sagen bemærker nævnet, at klageren har afvist at udlevere computeren til selskabet, således at dette kan foranledige, at computeren bliver undersøgt.

På denne særlige baggrund finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at fejlen ved computeren skyldes en hardwarefejl, der er omfattet af forsikringens dækningsomfang. Nævnet kan således ikke på det foreliggende grundlag kritisere, at selskabet har afvist at erklære computeren for totalskadet og i den forbindelse har afvist at udbetale erstatning.

7. 65.820

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand