791/08

Den 17. marts 2008 blev i sag nr. 71.977:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

SOLID Forsikring
Nordre Strandvej 123 A
3150 Hellebæk

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i forbindelse med køb af en bærbar computer i Computer City har tegnet tryghedsforsikring i SOLID Forsikring, klager over selskabet i forbindelse med en anmeldt skade på den forsikrede computer.

Det fremgår af sagen, af klageren den 20/11 2004 købte en laptop af mærket Siemens model Amilo 7640. Den 13/4 2007 anmeldte klageren en skade på den forsikrede computer. Af serviceseddelen, der skulle udfyldes ved indlevering til reparation, fremgik, at den "låste" periodisk ved opstartbillede, ligesom AC-adapteren larmede. Kunden skulle endvidere ved afkrydsning under ja eller nej og sin underskrift tilkendegive, om man ville tillade reparation, selv om udskiftning af harddisken var nødvendig. Kunden skulle endvidere ved underskrift acceptere følgende:

> "Såfremt der ikke findes fejl på produktet, hvilken er dækket af reklamationsretten, eller produktet ikke ønskes repareret, vil der blive opkrævet en fejlfindings- og fragtgebyr på mellem kr. 500,00 til kr. 900,00.
> Kundesignatur: M.S. [klagerens kæreste]"

Klagerens kæreste underskrev den 13/4 2007 blot serviceseddelen og afkrydsede ikke ud for spørgsmålene.

Da computeren efter reparation blev afhentet af kæresten, blev han ifølge selskabet opkrævet et gebyr på 590 kr. i selvrisiko i henhold til forsikringsbetingelserne.

Klageren konstaterede, at computeren var sort og kunne ikke starte. Ved telefonisk henvendelse til Computer Ctiy blev hun oplyst om, at harddisken og strømforsyningen var blevet udskiftet.

Klageren blev chokeret over denne oplysning og har over for nævnet i sin klage af 26/6 2007 nærmere redegjort for forløbet. Det fremgår bl.a. heraf:

> "Jeg fortæller ham, at jeg er meget ked af det, for vi har ikke givet dem lov til at skifte vores harddisk. Vi har to børn på 1 år og 4 år, som vi flittigt har taget billeder og filmoptagelser af gennem deres første leveår, alt er væk. Og hvad med de film og filmoptagelser af min mor, der desværre døde for lidt over et halvt år siden, de er også væk. Jeg (vi) er i dyb krise, hvad skal vi gøre, spørger jeg M. [ansat i Servicecenteret]. Der er ikke noget at gøre, siger han. Jeg får at vide, at det er mit problem, for alle ved, at man skal tage en backup af sin harddisk, inden man sender den til reparation. Undskyld mig, jeg vidste det bare ikke! Jeg bliver sur og siger, at de ikke har ret til at skifte vores harddisk, hvorefter jeg fortæller ham, at jeg agter at kontakte Forbrugerrådet, for den dårlige behandling jeg har fået.
>
> Derefter kontakter vi B.S., der er min onkel, som har en god forstand på computere for at høre, om han vil hjælpe os med at få liv i computeren igen. I den forbindelse spørger han, om vi har en backup af harddisken, men desværre har vi ikke fået taget backuppen korrekt, og vi har derfor kun en backup, der er tre år gammel. B.S. spørger mig, om ikke jeg kan ringe til ComputerCity og bede om at få vores gamle harddisk igen.
>
> Jeg ringer til ComputerCity og taler med en ansat ved navn M., som bare behandler mig så skidt. Da jeg spørger ham, om jeg kan få min gamle harddisk igen, fortæller han mig, at det kan jeg ikke, for harddisken er ikke blevet skiftet men formateret. - Det er jo mærkeligt, først får jeg at vide at harddisken er blevet skiftet, når jeg så vil have min gamle harddisk, så er den blevet formateret! Jeg udtrykker selvfølgelig min undren. M.S. har heller ikke givet sin samtykke på, at de må formatere vores harddisk. Jeg spørger ham, hvad jeg så gør. Igen får jeg bare svaret 'det er dit problem, alle ved man bør tage en backup af harddisken inden computeren kommer til reparation.' Jeg spørger ham, om man kan finde de billeder og filmoptagelser, som umiddelbart er blevet slettet. Han siger, at jeg kan kontakte Ibas eller andre virksomheder, som har nogle programmer, der kan identificere slettet filer, der kan reddes.
> …
> Jeg kontakter Ibas og får Onkel B.S. til at køre et program, der kan finde slettet filer, han finder intet. Han finder andre programmer på Internettet, man han finder ingen slettet filer. Han får installeret nogle programmer og indlæst vores gamle backup, så vi er kørende. Et eller andet sted i denne proces popper der en besked op om, at der er fundet nyt hardware på computeren, hvilket B.S. mener, kun kan være harddisken, der er tale om. Det forklarer også, at der absolut ikke er tegn på tidligere filer på computeren.
>
> **Fejlen er der stadigvæk**
> Vi er virkelig i dyb krise og sorg over vores billeder og filmoptagelser er væk for altid. Ikke nok med det, så låser computeren stadigvæk ved opstart. ComputerCity har altså ikke engang repareret den fejl, som vi indleverede computeren med…
>
> **Vi indleverer computeren igen**

Vi får taget en ordentlig backup af computeren, hvorefter vi med stor irritation nu skal aflevere vores computer til ComputerCity igen. Vi er altså ikke færdig med at blive behandlet dårligt, af de såkaldte servicefolk, og vi skal undvære computeren igen. Jeg spørger M. fra Servicecenteret om ikke, de kan ringe og fortælle os, hvad fejlen er, inden de laver den. Jeg får svaret, at det kan de ikke, de vil behandle os og vores computer, som de behandler alle andre. Vi afleverer computeren i ComputerCity" d. 14.05.07 fordi, vi reklamere over at ComputerCity ikke fik lavet fejlen ved vores computer første gang den blev indleveret for samme fejl.. M. udfylder igen servicesedlen og denne gang sætter han kryds ved, at de ikke må skifte harddisken, og at de derfor ikke skal reetablere maskinen.

M.S. bliver ringet op fra ServicePartner som skal reparere vores computer for ComputerCity. En mand fra ServicePartner fortæller M.S. at han ikke kan genfinde fejlen på vores maskine. Han fortæller M.S., at han har genstartet vores computer, og at han sagtens kan starte den op. M.S. fortæller manden, at problemet ikke finder sted, når man genstarter computeren, eller starter den, umiddelbart efter den er blevet slukket, men at problemet med at den fryser fast i opstarten sker, når maskinen er kold/ikke været brugt i nogen tid. Manden fortæller M.S., at hvis han finder fejlen, så ved han godt, hvad den skyldes, og at det vil blive meget dyrt at få computeren repareret. M.S. siger, at det er OK, for vi har jo tegnet en forsikring på computeren. Det næste vi hører fra ComputerCity er, at vores computer er klar til afhentning.

Fejlen er der stadigvæk
M.S. tager ud for at hente vores computer lørdag den 26. maj, men ekspedienten forlanger nu, at vi endnu en gang skal betale 590 kr. for at have sendt vores computer til reparation. M.S. siger, at han ikke vil betale pengene, da fejlen jo er den samme, som ikke blev lavet første gang computeren blev sendt til reparation. Ekspedienten forlanger pengene, hvorefter M.S. tager sin computer og forsvinder ud af butikken uden at betale.

Nu sidder vi tilbage med ComputerCity, som truer med at sende os videre til deres juridiske afdeling, samt en computer, som stadigvæk ikke har fået lavet den fejl, som vi nu to gange har haft indleveret til ComputerCity, for at få udbedret. Spørgsmålet er så: Hvad gør vi nu?

- Skal vi betale 590 kr. igen for at have sendt computeren til reparation uden computeren er blevet lavet?
- Skal vi bare trække på skuldrene over, hvordan ComputerCity har behandlet os i relation til først at hævde, at de har skiftet harddisken til så at fortælle, at de har formateret harddisken, og at de i øvrigt har gjort det uden vores tilladelse?
- Hvor mange gange skal vi indlevere computeren før de får den lavet, og skal vi virkelig betaler 590 kr. hver gang, de prøver?
- Hvad kan vi forlange af ComputerCity?"

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 10/8 2007 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Forsikringstager har ved første reparationstilfælde betalt 590 kr. i selvrisiko, som opkræves i henhold til vedlagte forsikringsbetingelser (bilag 1). Ved andet reparationstilfælde er forsikringstager blevet opkrævet 695 kr. i fejlfindingsgebyr. Da der ikke er blevet konstateret en fejl ved det andet servicebesøg, omfattes omkostningen ikke af forsikringen og det påhviler derfor forsikringstager selv at betale denne afgift. Information om fejlfindingsgebyret samt underskrift af forsikringstager findes på Computer Citys serviceseddel.

…

Ved indlevering udfyldes en serviceseddel (bilag 2), som giver reparatøren retten til at udskifte eller reetablere harddisken. Desværre har forsikringstager ikke været opmærksom på dette og vi beklager naturligvis tabet af de data som var på harddisken. Værkstedet har imidlertid handlet i god tro, da de skiftede harddisken og kan ikke stilles til ansvar på dette punkt.

2. servicebesøg
Jævnfør værkstedets interne rapport (bilag 3) er maskinen testet under 3 dage. Værkstedet har ved mere end 50 tilfælde tændt og slukket maskinen uden at observere fejlen. Vi har dog valgt for ikke at belaste forsikringstager med flere servicebesøg, at lade forsikringstager indlevere computeren i Computer City alle hverdage mellem 10.00 - 17.00 såfremt fejlen kan konstateres i butikken, hvilket ikke skal være noget problem efter telefonsamtale med forsikringstager, kan forsikringstager få udleveret en ny tilsvarende model og dermed undgå flere indleveringer til værkstedet.

Sammenfattende mener vi at både Computer City og værkstedet under hele sagen har handlet korrekt. Vi beklager dog forsikringstagers uheldige situation og ønsker af hensyn til denne, at tilbyde et nyt tilsvarende produkt uden yderligere servicebesøg, såfremt fejlen konstateres i butikken."

Klageren har hertil i skrivelse af 18/8 2007 bl.a. anført:

"Solid Forsikring skriver at vi som forsikringstager ikke har været opmærksom på … hvad sker der her? … har ComputerCity ikke pligt (oplysningspligt) til at sikre at forsikringstager har læst, set og forstået, at ComputerCity kan udskifte eller reetablere harddiske om nødvendigt. Der burde da være nogle alarmklokker der ringer hos ekspedienten, når denne kan/bør se, at forsikringstager ikke har udfyldt indleveringssedlen, som han burde, hvis han havde læst sedlen eller blevet gjort mundtligt opmærksom på, at han skal give sit samtykke til, at ComputerCity må udskifte eller reetablere harddisken.
…
Så der hvor vi står nu er, at vi meget gerne vil høre Ankenævnet for Forsikrings oplevelse af, hvordan vi som kunder skal forholde os til ComputerCitys tilbud om én ny tilsvarende model/computer ovenpå alt den ulejlighed og de sorger samt ærgrelser, som ComputerCity har forvoldt os. Tabet af billeder og filmoptagelser, kan faktisk ikke gøres op i penge. Derfor er vores største ønske faktisk, at ComputerCity gendanner vores tabte billeder og filmoptagelser, nu hvor de siger, at de har formateret harddisken."

Selskabet fastholdt ved skrivelse af 30/8 2007, at harddisken var blevet udskiftet ved første servicebesøg og bortskaffet på fortrolig vis grundet dataregisterlovgivningen, hvorfor der ikke var mulighed for at genskaffe de tabte data.

Afslutningsvis har klageren i skrivelse af 7/9 2007 kritiseret, at selskabet først har sagt, at harddisken var udskiftet, og dernæst at den er blevet formateret for endelig at bekræfte, at den var udskiftet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. Forsikringens omfang**
Forsikringen gælder med nedenstående undtagelser for skader på den forvoldte genstand som følge af pludselig og uforudset hændelse. Desuden dækker forsikringen funktionsfejl, for så vidt disse mangler ikke godtgøres ifølge produktgaranti eller falder ind under sælgers mangelsansvar ifølge lov om forbrugerkøb. Med skader menes ikke tyveri eller bortkomst.

Forsikringen gælder dog ikke:
…
- Skader på software/styresystem og/eller lagrede data, der er installeret på den forsikrede genstand, ligesom der heller ikke gives erstatning i forbindelse med retablering af software og/eller lagrede data.

…
6. Selvrisiko m.m.
Ved hver skadebegivenhed sker der fradrag for selvrisiko ifølge nedenstående:
- For en beskadiget laptop, som kan repareres, fratrækkes der en selvrisiko på kr. 590,-."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens kæreste ved sin underskrift på serviceseddelen den 13/4 2007 ikke har givet tilladelse til udskiftning af harddisk, da han ikke har sat kryds ved hverken "ja" eller "nej", hvorfor reparatøren burde have kontaktet klageren forinden udskiftning med henblik på afklaring heraf.

Forsikringen dækker ifølge de oven for citerede bestemmelser ikke skade på eller retablering af lagrede data.

Uagtet det er beklageligt, at reparatøren ikke har sørget for afklaring af de stillede spørgsmål, ændrer det ikke dækningsomfanget i henhold til forsikringsbetingelserne.

Da selskabet har tilbudt klageren et tilsvarende produkt, såfremt fejlen kan konstateres i butikken, kan nævnet derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

6. 71.977

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann