803/08

Den 22. september 2008 blev i sag nr. 73.326:

xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har all-risk total computerforsikring i USG Danmark, klager over selskabets afvisning af at udbedre en anmeldt skade på hans computer.

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.

Klageren har anmeldt, at han den 9/10 2007 tabte sin computer, hvorved den blev beskadiget. I skadeanmeldelse af 9/10 2007 anførte klageren:

> "Jeg ville tage min computer fra spisebordet og lægge den ind på skrivebordet i kontoret, men den gled ud af hånden på mig og ramte gulvet. Set forfra, ramte den på højre hjørne, hvor et stykke af låget også er flækket af. Batteriet som før kunne holde et sted mellem 2 og 2,5 timer, er nu fladt på 20-30 min. Jeg ved ikke om der er sket noget med motherboardet eller andet, så den suger mere strøm? Inden jeg sendte den ind, ville jeg fjerne power-on-passwordet. Jeg slog op i manualen, og fulgte den vejledning der er på side 38, ved at fjerne batterier mv., og tændte for computeren. Da det ikke virkede kontaktede jeg support afd. ved det firma hvor jeg har købt computeren. De har bekræftet, at jeg har fulgt manualen korrekt samt at det burde virke. Men nu kan jeg slet ikke boote computeren. Den vil ikke acceptere det password jeg har brugt, hvilket er … Dertil kommer det at venstre 'muse'/trackpoint knap, virker meget dårligt, den vil ikke rigtig fjedre tilbage i udgang position igen."

Selskabet har anerkendt, at dække de hardwareskader, der skete som følge af hændelsen, men har afvist at dække det forhold, at computeren låser, når klageren forsøger at starte den. Selskabet har over for nævnet gjort gældende, at det ikke er forpligtet til at

reparere de konstaterede hardwareskader, før klageren har fået åbnet op for computeren igen, da det ikke giver nogen mening at udbedre skaderne, så længe computeren ikke kan starte.

I en supplerende redegørelse til sin klage til Ankenævnet af 28/1 2008 har klageren bl.a. anført:

> "Computeren blev den 9. oktober 2007 indsendt direkte til … ApS, jf. USG Danmarks elektroniske skadeanmeldelse og vejledning.
> …
> Jeg fik den 11. oktober 2007 en mail fra … AS. Her bekræftede de at de havde modtaget min computer og skadeanmeldelsen.
> …
> Jeg blev kort tid efter indsendelse af computeren kontaktet telefonisk af … ApS der oplyste, at skaderne på computeren var dækket af forsikringen, men at der ville gå mere end de 8-10 dage det normalt tager, dette grundet at nogle af reservedelene var i restordre.
>
> Den 17. oktober 2007 var jeg inde på www….dk for at se status på min computer.
> Her fik jeg oplyst, at skaderne var dækket med 100%, samt at produktstatus var 'afventer reservedele', og at produkt vurdering var 'afventer reservedele'.
> …
> Jeg kontaktede telefonisk … ApS først i november 2007. De oplyste, at samarbejdet mellem … ApS og USG Danmark var afbrudt, hvorfor jeg skulle rette henvendelse til USG Danmark.
>
> Den 6. november 2007 var jeg inde på www…. dk for at finde telefonnummeret til USG Danmark. Her fik jeg bekræftet at USG Danmark havde afbrudt samarbejdet med …ApS.
> …
> Derfor kontaktede kontaktede jeg telefonisk USG Danmark der oplyste, at min computer enten ville blive lavet færdig ved det nuværende værksted, eller at den ville blive sendt over til det nye værksted, og blive lavet færdig der.
>
> Først i december 2007 blev jeg kontaktede af en medarbejdet fra USG Danmarks nye værksted, T.. Medarbejderen oplyste, at skaderne på min computer ikke var dækket af forsikringen. Jeg forklarede, at jeg var noget uforstående over for dette, da det første værksted, … ApS, allerede havde takseret skaderne og oplyst det modsatte. Og at jeg videre var blevet oplyste, at min computer blot afventede de nødvendige reservedele. Medarbejderen ville kontakte USG Danmark, og vende tilbage til mig.
>
> Først i januar 2008 kontaktede jeg telefonisk USG Danmark, for at følge op på skadesanmeldelsen. Her fik jeg oplyst, at min computer ikke ville blive lavet, idet skaderne på mainboardet ikke var dækket af forsikringen. Jeg henviste til samtalen med medarbejderen fra T., og ligeledes til, at det første værksted … ApS havde takseret skaderne og oplyst, at skaderne var dækket. Jeg fik da at vide, at USG Danmark beklagede, at det havde taget så lang tid. USG Danmark forklarede videre, at … ApS ikke kunne taksere skaderne. Jeg forklarede, at jeg ikke kunne forstå dette, idet ... ApS i en e-mail modtaget fra dem (bilag d.) netop skrev, at
>
> '… ApS er skadecenter for USG Danmark og takserer din skade. Alle henvendelser vedrørende skaden skal derfor rettes direkte til os.'

Her til fik jeg blot oplyst, at skaderne på mainboardet ikke var dækket og at jeg derfor selv skulle betale for at få det udskiftet. Desuden fik jeg oplyst, at skaderne på kabinettet var dækket, og skaderne på tastatur og batteri, ville der først tage stilling til, når mainboardet var blevet skiftet.
…
Den 21. januar 2008 kontaktede jeg telefonisk … ApS, for at høre om de havde takseret skaderne på min computer. Dette fik jeg mundtligt bekræftet at de havde. Desuden fik jeg at vide, at alle skaderne på min computer var dækket af den forsikring jeg havde tegnet. … ApS ville videresende mig en mail, for skriftligt at bekræfte ovenstående.

E-mail modtaget af … ApS den 21. januar 2008."

Af e-mail af 21/1 2008 fra den første reparatør …ApS fremgår bl.a.:

"Hej M.
Vedr. USG skade …007, som vi har håndteret pr. d. 11-10-2007 og videresendt til USG Danmark d. 16-11-2007 pga. ophørt samarbejde.

Skaden:

Du har anmeldt en skade på din IBM X40, efter at have tabt denne på gulvet og slået en flis af A plasten, samt at bios chippen er beskadig, så det ikke længere er muligt at logge på systemet.

Vores konklusion.

A plasten er dækket i henhold til USGs forsikringsbetingelser, under hændelig uheld.
-Mainboardet (bios chippen) er dækket på samme måde som plasten, da bios chippen er beskadiget ved slaget.

Hvis såfremt der skulle være tvivl om skaden på mainboardet er opstået ved slaget, vil den være dækket under funktionsfejl, da der er tale om en fejl i firmwaren (hardware chippen), hvilket ikke er nogen software fejl.

På baggrund af afvisningen hos USG Danmark, har du krav på en skriftlig afvisning, hvori de skal dokumenterer deres afvisning, hvilket er umuligt i denne sammenhæng. En afvisning af denne sag, vil være at bekræfte deres mangel på teknisk viden."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 15/2 2008 bl.a. anført:

"M.B.s [klageren] skade (tabt computer på gulvet) er dækket af forsikringen. Imidlertid har M.B. selv (sandsynligvis ved en fejl) rettet / ændret passwordet i computerens BIOS. Denne fejl er ikke dækket af forsikringen, da der her er tale om en software- og brugerfejl.

Dette er blevet meddelt M.B. telefonisk og skriftligt jf. vedlagte kopi af vores korrespondance. Softwarefejl er tydeligt undtaget fra dækningen i forsikringsbetingelserne. Det fremgår ligeledes, at brugerfejl ikke er omfattet af dækningen.

Det skal bemærkes, at mainboardet ikke har nogen fysisk skade (hardware fejl) da computeren kan tænde. Problemet er, at M.B. har ændret passwordet til BIOS og efterfølgende ta-

stet forkert hvorfor computeren låser. M.B. har bekræftet over for os og T.'s teknikker, at han har ændret passwordet i BIOS.

At værkstedet … ApS fejlagtigt har givet M.B. indtryk af, at forsikringen skulle dække softwarefejlen står vi uforstående overfor. Værkstedet har sandsynligvis henvist til selve uheldet, der er dækket. Alternativt kan det tænkes, at værkstedet har ønsket, at få det maksimale ud af reparationsopgaven på M.B.s computer.

Endvidere er det ikke værkstederne, der tager stilling til om en skade er dækningsberettiget. Denne afgørelse ligger alene hos os eller TrygVesta, der står bag dækningen.

Vi har som nævnt meddelt M.B., at uheldet er dækket. Det giver imidlertid ingen mening, at skifte hverken kabinet, tastatur eller andet hvis softwarefejlen ikke udbedres. Computeren virker ganske enkelt ikke uden at denne fejl udbedres.

Enhver der 'roder' med BIOS opsætningen og/eller ændre password til BIOS ved, at man løber en høj risiko, da fejl ikke umiddelbart kan rettes på grund af sikkerheden. Dette forhold er M.B. udmærket bekendt med.

Vi mener ikke, at der i henhold til forsikringsbetingelserne er sket fejl i vores behandling af skaden. Vi har således ingen yderligere kommentarer til sagen. Såfremt De har spørgsmål til nærværende er De velkommen til at kontakte undertegnede."

Af e-mail af 11/10 2007 fra den første reparatør JK E. til klageren fremgår bl.a.:

"**Vedrørende din skade.**
Vi har dags dato modtaget dit udstyr til undersøgelse/reparation. Vi takserer og reparerer langt de fleste skader inden for 8 - 10 arbejdsdage. Dog kan behandlingstiden ved større skaden, såsom væskeskader eller hvis udstyret har været tabt være længere. Ligeledes hvis oplysningerne på din anmeldelse er mangelfulde eller hvis der er ventetid på reservedele eller komponenter/dele i restordre.

Status på skaden
De kan løbende se status vedrørende din skade på www….dk
…
Hvis udstyret ikke kan repareres
Hvis dit produkt ikke kan repareres kontakter vi dig pr. telefon eller e-mail (som du har oplyst på skadeanmeldelsen) i løbet af nogle få dage.
…
Generelt
…
... ApS er skadecenter for USG Danmark og takserer din skade. Alle henvendelser vedrørende skaden skal derfor rettes direkte til os."

Klageren har bl.a. anført, at fejlen ikke er en softwarefejl, men snarere en firmwarefejl, og at det er almindelig brug af computeren at ændre BIOS passwordet. Ved skrivelse af 20/2 2008 har klageren herved bemærket:

"Jeg har helt bevidst ændret BIOS passwordet da jeg købte computeren, inden jeg tog den i brug.

Dette har jeg gjort, for at højne sikkerheden i tilfælde af tyveri. Det jeg har gjort er at sætte et power-on-password (opstarts kodeord), som så efterfølgende skal indtastes for at starte computeren.

Dette forekommer for mig som almindelig brug af computeren. Det er en mulighed alle computere har, og som mange gør brug af.

Videre er jeg ikke enig i, at der skulle være tale om en fejl, ved at gøre brug af denne funktion. Det er ikke en fejl, at man kan ændre passwordet, det er en mulighed der ligger i alle computeres BIOS.

Videre fremgår det af skrivelsens 3. paragraf, *'Softwarefejl er tydeligt udtaget fra dækning i forsikringsbetingelserne. Det fremgår ligeledes, at brugerfejl ikke er omfattet af dækning'.*

USG Danmark hævder, at der er tale om en softwarefejl. Jeg henviser til bilag i, e-mail modtaget fra …ApS d. 21. januar 2008, hvoraf det fremgår, at værkstedet beskriver at skaden er opstået som følge af at mainboardet er blevet beskadiget ved slaget, og derfor er dækket under hændeligt uheld. Videre fremgår det, at såfremt der skulle være tvivl om skaden på mainboardet er opstået ved slaget, vil den i stedet være dækket under funktionsfejl, da der er tale om en fejl i firmwaren (hardware chippen), hvilket ikke er nogen softwarefejl, som USG Danmark hævder.
Endvidere skal jeg præcisere, at skaden på computeren ikke er at gøre brug af password funktionaliteten i BIOS. Denne funktionalitet har jeg brugt hver gang jeg har tændt min computer, siden jeg købte den i 2005.

Fejlen er, at det ikke kan lade sig gøre at fjerne passwordet efter at computeren har været tabt på gulvet. Jeg ville fjerne passwordet, inden jeg sendte computeren ind til reparation. Dette kunne i midlertidig ikke lade sig gøre, og computeren låste, og det var herefter slet ikke muligt at starte computeren.

Af skrivelserne fra … ApS fremgår det, at mainboardet er blevet beskadiget ved slaget, hvorfor det ikke er muligt at fjerne passwordet.

Jeg kan endvidere tilføje at passwordet, der også fremgår af skadesanmeldelsen, er det samme password jeg har brugt siden jeg købte computeren, og er det eneste jeg nogensinde har brugt i den forbindelse. Derfor er jeg sikker på, at passwordet er det rigtige. Men fejlen er jo ikke, at passwordet ikke virkede, men at det ikke var muligt at fjerne det.

Ved skrivelse af 11/3 2008 til nævnet har selskabet hertil bl.a. fremført:

"I henhold til samtale med IBM Support er der kun én måde at fjerne 'power-on password' på - og det er, at deaktivere det i bios. Man kan ikke fjerne det ved at nulstille bios (tage backup batteriet ud). Hvis det var tilfældet ville der jo ikke være tale om sikkerhed !

Det vil sige, at hvis man har skrevet sit password forkert og har gemt det kan man ikke bruge computeren. Mainboardet vil være låst. Når værkstedet vil starte M.B.s computer bliver teknikeren bedt om at indtaste passwordet. Men det password M.B. har oplyst vil computeren ikke acceptere. Med andre ord er problemet, at M.B. enten har ændret passwordet eller lavet en fejl da han ville fjerne 'power-on passwordet' i bios, som han skriver i anmeldelsen.

Vi er bekendt med flere kunder der benytter password til bios. Hvis de glemmer deres passwordet er der desværre ingen mulighed for at starte computeren igen. I disse tilfælde er man desværre nød til at skifte boardet.

Endvidere må vi slå fast, at der er tale om en softwarefejl. Bios kan vel bedst betegnes - eller sammenlignes med computerens øvrige styresystemer og forskellen mellem hard- og software er jo netop, at software kan ændres, opdateres, slettes osv.

Med hensyn til reparation af de dækningsberettigede skader kan det naturligvis godt lade sig gøre. Men som tidligere nævnt giver det ingen mening, at skifte hverken kabinet, tastatur eller andet hvis softwarefejlen ikke udbedres. Computeren virker ganske enkelt ikke uden at denne fejl udbedres. Ydermere kan værkstedet ikke teste den reparation de så udfører. På den baggrund finder vi det ikke rimeligt, at gå videre med reparationen før der er en afklaring mht. til softwarefejlen fra M.B.s side."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"Generelle betingelser for ServiceForsikringerne: Total, Special og Standard.

1. Dækningsomfang. Den valgte dækning (Total, Special eller Standard) fremgår af policen vedrørende de sikrede genstande.

TOTAL dækker udgifter til reparationer, fejlretning, reservedele og arbejdsløn i forbindelse med udbedring af mekaniske fejl og skader der følger af normal brug samt skader på udstyret forårsaget af en uforudset pludselig udefra kommende hændelse, herunder skade forårsaget af brand, vand eller anden væske. Eventuelt tyveridækning (tillæg til Total) fremgår særskilt af policen vedrørende de sikrede genstande.
…
3. Undtagelser. Standard-, Special- og Tyveriaftalen dækker ikke:
3.1 Skade eller fejl forvoldt med forsæt. Fejlagtig betjening og installation eller fejl på tilkoblet udstyr der ikke fremgår af policen vedrørende det sikrede."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder på det foreliggende grundlag, herunder klagerens forklaringer og den første reparatørs e-mails af henholdsvis den 11/10 2007 med tilhørende information om skadesstatus og den 21/1 2008, at måtte lægge til grund, at den første reparatør efter modtagelsen af computeren med bindende virkning over for selskabet har givet klageren tilsagn om, at også ”BIOS-fejlen” var omfattet af forsikringen.

På denne baggrund finder nævnet, at selskabet ved sin videre behandling af sagen skal lægge til at grund, at også ”BIOS-fejlen” ved computeren er omfattet af selskabets dækningstilsagn.

Marianne Højgaard Pedersen