802/08

Den 27. august 2008 blev i sag nr. 73.715:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxx
xxxx xxxxxx x

mod

Bankers Insurance
Company Ltd.
v/Assurant Solutions Nordic
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har luksusforsikring i Bankers Insurance Company Ltd., klager over reparationstiden i forbindelse med en fejl på hendes bærbare computer. Klageren ønsker kompensation.

Selskabet henviser til, at forsikringen alene omfatter reparation af skader og fejl, hvorfor klageren ikke er berettiget til kompensation ved lang reparationstid.

Selskabet redegør I skrivelse af 12/7 2008 således for forløbet:

> "Sagen omfatter som bekendt en bærbar computer, hvis batteri ikke kunne holde på strømmen.
>
> Med henvisning til ovennævnte klage vil vi først bemærke, at vi dækker ifølge den indgående forsikringsaftale ved police nr. 150… og ifølge Forsikringsaftalelovens regler, hvilket policen er underlagt.
>
> Skaden på klagerens bærbare computer er blevet repareret i henhold til dækningen i forsikringsbetingelserne § 3. ... Ifølge klageren har hendes bærbare computer ikke længere et problem med strømmen og dens batteri. Forsikringen dækker ikke og kompensere ikke for lang sagsbehandlings- og/eller reparationstid, jf. forsikringsbetingelsens § 3. ... Af den grund afvises klagerens krav om kompensation for lang sagsbehandlings- og/eller reparationstid.
>
> Mht. sagens reparationsforløb skal jeg bemærke, at klageren indleverede sin bærbare computer første gang den 29. oktober 2007 - reparationsnr. …450, ... Den 5. november 2007 bliver der sendt en sms til klageren med besked om fra M.'s reparationsværksted I., at hendes

bærbare computer er repareret færdig og klar til afhentning af klageren i M.'s butik, …Denne sms reagerer klageren ikke på, da oversigten for reparationsforløbet viser, at klageren først afhenter hendes bærbare computer den 6. februar 2008. Dvs. først 3 måneder efter hun havde modtaget sms (reparations nr. …450) om, at hun kunne hente hendes bærbare computer hos M. Ud fra ovenstående ser det ud til, at klageren er selvforskyldt i den lange ventetid, da hun allerede den 5. november 2007 har modtaget en sms om, at hendes bærbare computer var klar til afhentning i M.'s butik.

Klagerens bærbare computer blev indleveret igen den 6. februar 2008 - reparationsnr. …731, hvor hun fik en sms fra M. reparationsværksted I. den 19. februar 2008 om, at reparationen er afsluttet og ankommet til butikken, ... Klageren afhenter sin bærbare computer samme dag, …

Den 25. februar 2008 bliver klagerens bærbare computer for 3. gang indleveret - reparationsnr. …866, hvor hun afhenter den i M.'s butik den 5. marts 2008, …"

Klageren har ved skrivelse af 10/3 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde kompensation som følge af en lang reparationstid. Hun har til støtte herfor anført:

"D. 29-10-07 kontakter jeg M.'s administrationskontor, på grund af at min computer ikke virker. Jeg får af vide, at jeg skal indlevere den i den nærmeste M. forretning, sammen med en kvittering på forsikringen. Samme dag indleverer jeg den i M. i R.centret i O. …

Jeg fortæller ekspedienten, at jeg mener, at der er noget galt med batteriet, da den først og fremmest ikke kunne holde strøm og dernæst kan jeg så ikke tænde den. Ekspedienten prøver, at tage batteriet ud, sætter strømforsyning til og kan alligevel ikke starte den. Han konkluderer, at der er noget galt og sender den til reparation, og giver mig den besked, at jeg formodentlig kan hente den om ca. 14 dage, og at jeg får en besked pr. sms.

Der går ca. 1 mdr. og jeg hører ikke noget. Jeg prøver at kontakte butikken, lægger flere beskeder på deres tlf.svarer og ingen vender tilbage. Der går ca. 2 mdr. og jeg ringer igen og får af vide, at den ikke er kommet i butikken, men at jeg kan følge reparationen på nettet, med følgende nummer, som står på min kvittering. Efter 3 mdr. henvender jeg mig i butikken og får af vide, at computeren har været i butikken længe? Vi afprøver den med det samme og computeren har ikke været lavet. Ekspedienten siger, at det er typisk og at det er set mange gange før. Jeg fortæller ham, at de bliver nødt til at lave den hurtigst muligt, da jeg skal påbegynde min videreuddannelse. Han lover, at der kun vil gå en lille uge. Efter en uge henvender jeg mig igen og computeren er ikke kommet tilbage. Efter endnu en uge, får jeg en besked pr. sms og kan hente computeren. I butikken prøver vi at starte den igen og denne gang kan den tændes, men den kan ikke holde strøm. Jeg spørger om de ikke bare kan skifte batteriet, men ekspedienten mener at det er min strømforsyning det er galt med?

Jeg indleverer strømforsyningen næste dag og får af vide, at de vil prøve at sætte den til strøm i butikken. Med det resultat, at de også kan konkluderer, at det er batteriet. Derfor får jeg at vide, at de må sende den ind igen. På grund af min uddannelse, får jeg lov til at låne en computer og den henter jeg dagen efter. Med beskeden om, at der desværre ikke er trådløst netværk i. Dagen efter på skolen, finder jeg ud af, at der slet ikke er et skriveprogram på denne.

På grund af at det har taget så lang tid, og at de ikke gør noget for at hjælpe mig, skriver jeg et klagebrev til chefen i butikken, hvor jeg beder ham om at henvende sig til mig. Jeg hører efterfølgende intet, så derfor tager jeg ud i butikken igen og beder dem om at få sendt min computer lavet eller ikke lavet. De svarer, at det ikke kan lade sig gøre og selvom jeg beder dem om at hente den ledende chef, siger de, at det heller ikke er muligt. Så beder jeg dem om at give mig en anden computer, når de ikke kan skaffe min, hvoraf flere at M.'s medarbejder griner ad mig.

Jeg ringer til M.'s adm. og får fat i den medarbejder, som arbejder i reklamationsafd. Han fortæller, at jeg kan hente computeren i butikken et par dage efter. Computeren er hentet d. 06-0308 og der er kun skiftet batteri.

Da der er gået over 4 mdr. hvor de har haft min computer, og hvor det kun har drejet sig om et batteriskift, påpeger jeg, at jeg vil have kompensation i form af forlængelse af min forsikring eller anden kompensation for spild af min tid for alle de gange jeg har været i butikken. Dette får jeg nej til. Hvorfor jeg sender denne anmeldelse til jer, i håb om at I kan hjælpe mig videre i denne sag."

Selskabet har ved skrivelse af 12/6 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Assurant Solutions Nordic har ingen indflydelse på, hvor lang reparationstid M. har på skader som skaden på klagerens bærbare computer, hvilket også omfatter ovenstående reparationsforløb på klagerens bærbare computer. Derfor afvises klagerens kompensationskrav også med udgangspunkt i dette.

Afslutningsvis skal der gøres opmærksom på, at Assurant Solutions Nordic først modtager en faktura fra M. den 4. marts 2008 på klagerens skade. Sagen blev færdig behandlet af Assurant den 9. marts 2008, …, som alene er en afregning mellem Assurant og M.'s reparationsværksted I.

Derfor afviser vi kundens krav om kompensation i form af enten et økonomisk bidrag eller en forlængelse af klagerens police dækning med 4 måneder."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Forsikringen dækker:**
• Funktionsfejl.
• Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefrakommende hændelser).
• Tab (ej bortkomst).
• Slitageskader og fejl afhjulpet ved rensning.
• Transport til/fra værksted af tv over 21", paraboler og større hi-fi-anlæg.
…
8. Ved forsikringsreparationer er butikken ikke forpligtet til at stille en erstatningsvare til rådighed. Forsikringen kompenserer ikke for eventuelle lange reparationstider og en lang reparationstid medfører ikke, at varen totalskades."

Nævnet udtaler:

At der begås fejl i den elektronikkæde, det indklagede selskab samarbejder med, kan efter omstændighederne indebære, at det indklagede selskab må betale erstatning for de udviste fejl. Det er en betingelse for at kunne gennemføre et erstatningskrav mod det indklagede selskab, at klager kan godtgøre at have lidt et økonomisk tab. Da dette ikke ses at være tilfældet, kan nævnet ikke pålægge selskabet nogen betalingspligt, selv om nævnet er enigt med klageren i, at sagsbehandlingen hos elektronikkæden har været kritisabel.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson