835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 75.544:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
Box 7830
103 98 Stockholm
Sverige

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet All Risk forsikring for en bærbar computer i Moderna Försäkringar Sak AB, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade.

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.

I klageskrivelse af 29/1 2009 hedder det:

> "ang. klage over afgørelse ved reparation af computer dækket af forsikring.
>
> Resume:
>
> Den 13 december 2006 købte jeg en MacBook 2GHz Core2 13" Hvid i H.A. på … i K. Samtidig tegnede jeg All Risk 3-rig forsikring bring-in-privat til Macbook. Ved købet hed det en Apple Care Protection Plan. Kopi vedlagt som bilag ...
>
> I November måned 2008 kan den bærbare pludselig ikke finde batteriet, dvs. man kan ikke bruge maskinen uden net tilslutning.
>
> En gennemlæsning af den portefølje der blev udleveret ved købet af computeren omfattende hvilke betingelser forsikringen ikke dækkede nævner intet om batterier,
> Hvorefter computeren indleveres til reparation den 1-12-2008, tænkeligt dækket af forsikringen.

Det viser sig, at det ikke er computeren men batteriet der er noget i vejen med hvorefter det indleveres til vurdering af skade samme dag , d. 1-12-2008

Efterfølgende modtager jeg brev af 1-12- 2008. vedlagt som bilag ...

Heraf fremgår det at fejlen ikke er en fabrikations fejl, men opstået på et senere tidspunkt end købsdagen. Og at 'Apples udvidede batteri program siger også at der ikke er garanti på dette batteri'

Som sagt nævner forsikringsbestemmelserne slet ikke batterier, så det er svært at forstå hvad 'Apples udvidede batteri program' sigter til.
Forsikringsbestemmelser nævner 'slitage' som en grund til at forsikringen ikke dækker, men for at forsikringen overhovedet kan have en mening, må almindelig slitage ikke være omfattet af forsikringen, da forsikringen ellers ville være værdiløs, da enhver brug af maskinen omfatter slitage.
Med slitage må der menes omfattende excessivt slitage.

I den efterfølgende korrespondance med forretning hvori jeg fremsætter denne klage hedder det

'Hej …
Mange tak for din henvendelse.

Jeg er ked af, at du er utilfreds med sagsbehandlingen i forbindelse med ombytningen af dit batteri. Vi gør hvad vi kan for at udbedre de fejl der måtte opstå hurtigst muligt og med mindst mulig gene for vore kunder. Jeg beklager at vi ikke har formået det i dit tilfælde.

All Risk forsikringen dækker ikke sliddele, såsom batterier, hvorfor det desværre ikke er muligt for os at ombytte dit batteri uden beregning.

Med venlig hilsen / Kind regards
T.P.
Teamleder
Serviceafdeling / Service department'

Vedlagt som kopi, bilag …
Efter min opfattelse opfinder T.P. en kategori 'sliddele' og henfører den med tilbagevirkende kraft til at være omfattet af forsikringen.

Det skal bemærkes at forsikringen ikke nævner ordet/begrebet sliddele, men kun slitage, som jeg har argumenteret for må være 'almindelig slitage' for at forsikringen overhovedet kan have en mening og dække noget.

Min påstand er så at batteriet ikke har været udsat for noget udover almindelig slitage og da begrebet 'sliddele' ikke optræder som kategori i forsikringspapirerne må batteriet være omfattet af forsikringen."

I det i klageskrivelsen nævnte brev af 1/12 2008 hedder det bl.a.:

"**Vedrørende prisoverslag på reparation af Deres EDB-udstyr hos h.**

Vi kan hermed meddele Dem, at følgende udstyr er testet af h.'s Serviceafdeling:

3. 75.544

MacBook 13" hvid batteri

Tilbuddet omfatter:
Apple har garanti på et år på deres produkter.
Fejl anses ikke at være en fabrikationsfejl = til stede ved købstidspunkt men en senere defekt. Og Apples udvidet batteri program siger også at der ikke er garanti på dette batteri.
Derfor dette tilbud om ombytning
allrisk dækker slid dele som batteri

Reparation … vil andrage følgende beløb:

Varenr.	**Vare**	**Stk.**	**Stk. pris**
661-4703	Battery, 55 Whr, Lithium Ion	1	928,54
	Total eksl. moms		928,54
	Total incl. moms		1160,68

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelse af 1/7 2009 til nævnet.

Af skrivelse af 24/9 2009 fra Willis Forsikringsservice til nævnet fremgår:

"Willis Forsikringsservice udfører skadebehandling på vegne af Moderna Försäkringer i forbindelse med udvidede garantiforsikringer tegnet op til 31.12.2006 i forbindelse med køb af computerudstyr hos detailforhandleren ...

I ovennævnte sag er skadelidte computer og forsikring anskaffet 13.12.2006. Forsikringen gælder i 3 år med udløb 13.12.2009. Skaden er anmeldt i 2008 og således indenfor forsikringstiden.

Forsikringen dækker i forhold til de forsikringsbetingelser, der allerede er fremsendt til Ankenævnet i forbindelse med forsikringstagers henvendelse.

Af disse fremgår af paragraf 2.3, at '... skader opstået ved normal slidtage, gradvis forringelse...' ikke er dækket.

Vi henholder os til, at …s serviceværksted har konstateret, at batteriet ikke fungerer. Det er almindeligt anerkendt, at genopladelige batterier er en komponent, der gradvist nedslides og at den enkelte forbrugers adfærd (hyppige og/eller delvise op - og afledninger af batteriet) kan afkorte levetiden ganske betragteligt.

I forhold til forsikringens dækning har det ingen betydning, at Apple ikke anerkender det passerede som en reklamation indenfor de første 24 måneders ejer tid. Det er alene af betydning, at forsikringsbetingelsernes paragraf 2.3 klart definerer, at normal slidtage og gradvis forringelse ikke er dækket. Skaden kan således ikke dækkes."

Hertil har klageren i udateret skrivelse modtaget af nævnet den 7/10 2009 bemærket:

"Jeg ved ikke om jeg har kommenteret på det, men svaret fra Willis er forventeligt, idet man vil henholde sig til 'gradvis slitage', hvilket jo gør forsikringen helt ubrugeligt. Men da det er

indeholdt i forsikringsbestemmelserne kan man næppe rette indsigelse herimod, selvom forsikringen kalder sig 'all Risk'

Det der derimod kan opponeres imod er, at Apple jo i skadesbedømmelsen (1/12/08) betegner det som en defekt på batteriet som mod ses i modsætning til en gradvis forringelse hvad der jo på intet tidspunkt blev observeret.
Ved indleveringen af batteri blev det afprøvet på en af forretningens macbooks og som det fremgår af indleveringsbeviset dateret 01/12/08 kunne laptoppen slet ikke finde batteriet. Det ville den have kunnet, hvis batteriet blot led af almindeligt slid.
Tilbage står så konklusionen at en pludselig opstået skade ramte batteriet og det derfor er dækket af forsikringen.

Det må således påhvile Apple at godtgøre at skaden skyldes gradvis forringelse, og ikke en pludselig opstået defekt/skade som de jo tidligere har anerkendt den som være.

I selvsamme brev fra Apple dateret 01/12/2008 henviser de til 'Apples udvidede batteriprogram'. Skulle et sådan findes havde det været formålstjenligt at man havde gjort mig som køber af forsikringen opmærksom på det.

Ydermere må jeg skrive at det ligeledes havde været formålstjenstligt om Willis ved J.L.N. havde afholdt sig fra gennem generaliseringer at mistænkeliggøre deres kunder. J.L.N. kan intet som helst vide om mit brug af batteriet og hans kommentar må ses som et forsøg på at dække over at batteriet kun havde en levetid på knapt 2 år hvor standarden for batterier af denne type må forventes at være betydeligt længere."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Hvad forsikringen dækker**

1.1 Forsikringen dækker - bortset fra undtagelserne i pkt. 2 og 5 - beskadigelse af de forsikrede genstande ved pludselige eller uforudsete hændelser af en hvilken som helst årsag, som indtræffer i Danmark.
…
1.2 Ved forsikrede genstande forstås Hardware.
…
2. Hvad forsikringen ikke dækker
…
2.3 Skader opstået ved normal slitage, gradvis forringelse, rust, tæring, korrosion, skrammer eller ridser eller dårlig vedligeholdelse."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort af selskabet, at den omhandlede skade på batteriet skyldes normal slitage. Det er derfor nævnets opfattelse, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise skaden som sket. Selskabet skal

følgelig anerkende, at skaden er dækningsberettigende, og skal på den baggrund yde klageren den erstatning, som herefter tilkommer ham.

J. Hermann