831/09

Den 16. november 2009 blev i sag nr. 75.673:

xxxx xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx
xxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har All-risk ServiceForsikring i USG Danmark, klager over, at selskabet har afvist at dække reparationsudgifter og refundere selvrisiko i forbindelse med en anmeldt skade på klagerens bærbare 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.

Selskabet har ikke besvaret nævnets henvendelser, hvorfor nævnet har besluttet at afgive en udtalelse på grundlag af det af klageren indsendte materiale.

Det fremgår af sagen, at klagerens bærbare computer har været indleveret til reparation tre gange, og først efter tredje gang blev fejlen endeligt afhjulpet. Selskabet har afvist at dække reparationsomkostningerne ved første reparationsforsøg under henvisning til, at der var tale om en softwarefejl, hvilket ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Heroverfor har klageren gjort gældende, at der ikke på noget tidspunkt har været tale om en softwarefejl, men at der var tale om en defekt i diskcontrolleren på motherboardet, som viste sig ved, at computeren tabte filer fra harddisken. Klageren har ved skrivelse af 21/2 2009 til nævnet nærmere redegjort for sagen således:

"Inden indlevering af computeren til første reparation havde jeg testet computeren omhyggeligt og korrekt identificeret problemet som en defekt i diskcontrolleren på motherboardet, hvilket jeg angav i den medfølgende fejlbeskrivelse. Dette troede værkstedet imidlertid ikke på, men mente at det var styresystemet, der var defekt. Værkstedet lagde derfor nyt styresystem på disken, meddelte at det var en softwarefejl og fakturerede mig for reparationen, fordi softwarefejl ikke var omfattet af den tegnede forsikring.

Fejlen var imidlertid stadig til stede, og computeren blev derfor indleveret igen til samme værksted, hvilket forsikringsselskabet krævede, fordi der var tale om en fejl, der ikke var blevet udbedret. Også denne gang blev fejlen med tab af filer beskrevet i den medfølgende fejlbeskrivelse. Ved anden indlevering var der ligeledes en anden fejl til stede, som blev korrekt udbedret, men der blev ikke gjort noget ved den oprindelige fejl med tab af filer fra harddisken.

Computeren blev derfor indleveret en tredje gang, igen med klage over tab af filer fra harddisken. Denne gang blev motherboardet skiftet og fejlen har ikke været til stede siden.

Jeg betalte i forbindelse med reparationerne:
- første besøg: selvrisiko samt reparationsomkostninger
- andet besøg: selvrisiko
- tredje besøg: selvrisiko

Efterfølgende har jeg anmodet forsikringsselskabet om at refundere selvrisiko for to servicebesøg samt reparationsomkostningerne, som jeg uretsmæssigt blev opkrævet ved første reparation. Forsikringsselskabet har tilbagebetalt selvrisiko for andet servicebesøg, men har afvist at dække omkostningerne ved første servicebesøg under henvisning til at der her blev foretaget en softwarereparation, som ikke er dækket af forsikringen.

Min påstand er
- at jeg korrekt havde beskrevet problemet og anvist den tekniske løsning allerede ved første reparation
- at jeg ikke havde anmodet om at den blev foretaget en geninstallation af software (jeg havde allerede forsøgt dette flere gange uden det ønskede resultat)
- at det derfor var værkstedets valg at foretage en software-reparation
- at første reparation ikke udbedrede maskinens defekt og derfor viste at en softwareinstallation var unødvendig og utilstrækkelig

Mit krav er derfor at alt andet end en selvrisiko må være et mellemværende mellem værkstedet og forsikringsselskabet."

Af klagerens fejlbeskrivelse til værkstedet i forbindelse med første reparationsforsøg fremgår:

"**Fejlbeskrivelse**
1) Så vidt jeg kan se er der en hardwarefejl i harddiskcontrolleren.

For nogle dage siden begyndte maskinen at 'tabe' filer fra disken, fx c:\windows\system32\-system. Den stoppede da tidligt i boot og gjorde opmærksom på at en eller anden fil manglede. Når de blev lagt ind igen, var alting som det plejer. På et tidspunkt måtte jeg installere en større del af Windows igen med 'R' (repair funktionen), men denne kunne ikke fuldføres, idet der var filer der 'ikke kunne læses' fra installations CD eller ikke kunne skrives til disken.

> Jeg hentede Hitachi's HD test program, som ikke fandt fejl på harddisken.
>
> Men fordi jeg i nogen tid har kørt lige på kanten af diskkapaciteten, skiftede jeg alligevel disken. Jeg satte herefter en 100 GB Seagate i. Under installationen af Windows begyndte den at formatere normalt, men efter at 100 % af disken var formateret, skrev den at 'Installationsprogrammet kan ikke formatere partitionen'. Jeg formaterede derefter disken i en stationær og satte den tilbage i Notebook'en. Den begyndte at kopiere filer til disken, men stoppede så ret hurtigt og skrev at den ikke kunne kopiere raavi.ttf. En anden kopi af installations-CD'en løste ikke problemet, og hvis jeg trykker 'annuller', kommer der bare nye filer, som den ikke kan kopiere. Installationen kan altså ikke fuldføres.
>
> Hvis jeg sætter disken i en anden bærbar, formaterer disken og installerer Windows helt normalt.
> Så - for at summere:
> Normalt fungerende maskine, der i de seneste dage har tabt filer og givet masser af fejl i CHKDSK. Der tabtes filer fra den tidligere harddisk, men Hitachis diagnoseprogram gav ingen fejlmeddelelser. Den nye HD fungerer normalt i to andre maskiner, men i Notebook'en kan der ikke formateres / installeres styresystem.
> Formateringsproblemer på ny disk og tab af filer fra tidligere disk tyder på et controllerproblem eller andet motherboardproblem."

Af mailkorrespondancen mellem klageren og selskabet fremgår, at selskabet på baggrund af oplysningerne fra reparatøren fastholdt, at der ved første reparationsforsøg den 11/12 2007 var tale om en softwarefejl.

Heroverfor har klageren ved e-mail af 8/1 2009 til selskabet anført:

> "Det er forkert forstået at der var tale om en softwarefejl ved første servicebesøg. Servicecentret stillede her en forkert diagnose, hvilket nødvendiggjorde to yderligere serviceeftersyn. Fejlen har været den samme ved alle tre besøg, nemlig en fejl på motherboardet, men den blev først udbedret ved 3. servicebesøg, hvor mortherboardet blev skiftet.
>
> Grunden til at servicecentret ikke fangede fejlen ved første eller andet servicebesøg var, at den var periodisk, det vil sige lejlighedsvist optrædende. I de mellemliggende perioder fungerede computeren normalt, men når fejlen optrådte, viste den sig ved at der blev slettet filer fra harddisken. Nogle af filerne var systemfiler, så computeren efterfølgende ikke kunne starte.
>
> En sådan fejl kan i princippet skyldes tre ting. Enten er harddisken, styresystemet eller harddiskcontrolleren (som er del af motherboardet) defekt. Jeg havde allerede ved første indlevering af maskinen udelukket de to første muligheder ved flere gange at reinstallere styresystemet, hvilket ikke hjalp på problemet. Desuden havde jeg forsøgsvist udskiftet harddisken, hvilket heller ikke hjalp. Tilbage var der derfor kun en fejl i harddiskcontrolleren, hvilket jeg gjorde opmærksom på ved første indlevering.
>
> Når servicecentret kunne tro, at de havde 'repareret' maskinen ved første servicebesøg, skyldes det fejlens periodiske natur. Hver gang maskinen blev reinstalleret med et nyt styresystem, kunne den køre et stykke tid, inden fejlen viste sig igen. Fejlen viste sig derfor først i den daglige brug igen, da jeg fik maskinen tilbage.

På trods af at jeg indleverede maskinen med en korrekt diagnose, tog det ikke desto mindre tre servicebesøg inden centret erklærede sig enig heri og skiftede motherboardet. Derfor blev fejlen først afhjulpet ved tredje servicebesøg, og første og andet servicebesøg var derfor overflødige eller - om man vil - nødvendige for servicecentrets erkendelse af problemet."

Hertil har selskabet ved e-mail af 16/1 2009 til klageren anført:

"Vi har nu talt med værkstedet om de reparationer der er udført.
1. gang (skade nr. 129…) blev computerens harddisk formateret og programmer geninstalleret ifølge aftale mellem dig og værkstedet. Dette har ikke noget med forsikringen at gøre, hvorfor dette er noget du desværre selv skal betale for.

2. gang (skade nr. 134…) blev powerboardet repareret. Det var ikke tilstrækkeligt, hvorfor den 3. gang (skade nr. 139…) fik udskiftet mainboardet.

Det betyder at der er betalt 2 x selvrisiko á kr. 500,00 vedrørende reparationer der er omfattet af forsikringen.

Dette er én gang for meget, hvorfor vi refundere den forkert opkrævet selvrisiko med kr. 500,00 til din konto nr. …"

I forlængelse heraf skrev klageren igen til selskabet den 17/1 2009 og påpegede følgende:

"Tak for dit svar. Det indeholder ikke nye oplysninger, og jeg fastholder derfor, at den første reparation var del i den samlede række af reparationer som endte med at værkstedet til sidst fandt fejlen, en hardwarefejl.

Værkstedets vanskeligheder ved at finde fejlen kan have skyldtes at hardwarefejlen viste sig som et tilsyneladende softwareproblem, idet computeren tabte filer på harddisken. Dette var ofte systemfiler, bl.a. c:\windows\system32\drivers\system. Når sådanne filer mangler, kan computeren ikke starte styresystemet. Den umiddelbare kur er at formatere harddisken og reinstallere styresystemet, hvilket jeg selv havde gjort utallige gange inden maskinen blev indleveret til reparation den første gang. Fejlen var imidlertid ikke en softwarefejl men en hardwarefejl på motherboardet, og fejlen opstod igen efter relativ kort tid. På dette tidspunkt kunne proceduren så gentages. Imidlertid kan softwareinstallationer som bekendt ikke reparere hardwarefejl, og derfor måtte maskinen sendes til reparation endnu to gange, inden den defekte hardware blev skiftet.

Eftersom der ikke var megen ide i at indlevere en computer, der tilsyneladende fungerede, indleverede jeg computeren til reparation på et tidspunkt hvor styresystemet var brudt ned. Derfor gjorde værkstedet hvad jeg også selv havde prøvet mange gange - at formatere harddisken og lægge Windows ind igen. Dette fik igen computeren midlertidigt op at køre igen, og jeg fik computeren tilbage, men uden at den egentlige hardwarefejl på motherboardet var udbedret. Resultatet var at computeren snart igen tabte filer fra harddisken, og at jeg selv genoptog de regelmæssige formateringer og installation af styresystemet. Den første reparation løste altså ikke problemet og yderligere to reparationer var nødvendige for at finde hardwarefejlen.

Når du anfører at der var en aftale om formatering og installation af programmer ved første reparation, er det fordi værksteder ikke formaterer harddiske uden at sikre sig at kunden gi-

ver tilladelse hertil, idet samtlige af kundens data på disken slettes. Jeg gav derfor værkstedet frie hænder til at løse opgaven, inklusive formatere disken, hvis det var det de havde lyst til, men det betyder ikke at jeg var enig i, at dette ville løse problemet og slet ikke at jeg sendte computeren til reparation for at få formateret harddisken. Dette fremgår dels af den fejlbeskrivelse, der fulgte med computeren ved indleveringen, dels af at jeg til daglig supporterer nogle hundrede computere, og derfor godt ved hvordan man formaterer en harddisk og hvornår en fejl er software eller hardwarebetinget.

Jeg gav derimod værkstedet helt korrekte forudsætninger for at foretage reparationen. Jeg fortalte at jeg havde forsøgt at formatere harddisken og installere nyt styresystem flere gange uden at problemet var løst. Dermed havde jeg udelukket at problemet kunne være softwarerelateret. Jeg gjorde også opmærksom på at problemet optrådte på flere forskellige harddiske. Dermed havde jeg udelukket, at problemet kunne skyldes harddisken. Min - korrekte - konklusion var derfor at fejlen var en defekt harddiskcontroller.

Alle disse oplysninger havde værkstedet da maskinen blev indleveret første gang. Hvis værkstedet havde valgt at tage disse oplysninger i betragtning ved fejlsøgningen, kunne værkstedet allerede her have skiftet maskinens motherboard og dermed løst problemet. Dette gjorde man ikke, og derfor måtte forløbet udstrækkes til de tre besøg.

Det var imidlertid værkstedets valg, og dette bør ikke ligge mig til last. Jeg fastholder derfor mit oprindelige krav."

I selskabets afsluttende e-mail af 6/2 2009 til klageren hedder det:

"Vi kan ikke refundere beløb vedrørende den første regning, da vi aldrig er blevet opkrævet noget for dette af værkstedet.
Som nævnt har formatering af harddisk / geninstallation af programmer ikke noget med forsikringen at gør.

Endvidere kan vi ikke afgøre om der har været softwarefejl på din maskine eller ej.
Kravet vedrørende software / formatering må du rette henvendelse til værkstedet omkring for eventuelt refundering af beløbet.
Det er kun værkstedet der kan svare på om de har begået en fejl i denne sag.

Vi har den 19-01-2009 refunderet den forkert opkrævet selvrisiko med kr. 500,00 til din konto …"

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"1.1 Hvem er dækket.
Sikrede er køber af udstyr, jf. policen/faktura udstedt hos forhandleren eller USG Danmark. Ved sikrede udstyr forstås alene hardware.
…
2.1 …Ved enhver skade gælder følgende selvrisiko: For stationært udstyr: 10 % af skadebeløbet, dog minimum kr. 250,-. For bærbart udstyr: 10 % af skadebeløbet, dog minimum kr. 500,-.

3. Undtagelser. Standard-, Special- og Totalaftalen dækker ikke:
…

3.7 … Skade eller tab forvoldt af virusangreb, skade på indtastede data preinstalleret og andet software og geninstallation heraf. …"

Nævnet udtaler:

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

Der er - ifølge den i sagen vedlagte korrespondance mellem klageren og selskabet - uenighed om, hvorvidt der er tale om software- eller hardwarefejl.

På baggrund af klagerens beskrivelse af fejlen ved computeren og den endelige afhjælpning af denne i forbindelse med udskiftningen af motherboardet ved tredje reparationsforsøg, finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at fejlen ved computeren skyldtes en hardwarefejl, der er omfattet af forsikringens dækning. Da selskabet ikke har godtgjort omstændigheder, der kan begrunde en afvisning af klagerens erstatningskrav, skal selskabet betale for reparationen af computeren og refundere selvrisikoen for første reparationsforsøg.

Marianne Højgaard Pedersen
formand