856/10

Den 29. november 2010 blev i sag nr. 77.398:

xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

AmTrust International Underwriters Ltd.
v/USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet en Serviceforsikring i AmTrust International Underwriters Ltd., klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en række anmeldte skader på den forsikrede 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 afvist at dække skaden med henvisning til, at den først anmeldte skade ikke er dækket af forsikringen. De efterfølgende forklaringer i de følgende anmeldelser finder selskabet ikke troværdige.

Klageren indgav den 24/9 2009 skadeanmeldelse og oplyste bl.a. i anmeldelsen:

"Købsdato 16-06-2008

Oplysninger om skaden	Teknisk fejl
Skadedato	10-09-2009
Hvor skete skaden	hjemme

…
Hvordan opstod fejlen/uheldet
Fejlen opstod, som jeg har skrevet på forrige side af sig selv. Rent faktisk kan den sagtens være opstået langt tidligere. Den består i, at Mac'en ikke vil læse cd'er.

Hvad er der sket med produktet
Jeg købte en opgradering af den til et nyere styresystem, kaldet Snowleopard, men jeg kunne som nævnt ikke installere dette, da dvd'en blev skubbet ud hele tiden."

Selskabet afviste at yde dækning, idet selskabet henviste til, at forholdet henhørte under klagerens reklamationsret, som selskabet havde undtaget dækning for.

Klageren var utilfreds med selskabet afgørelse og indgav den 28/9 2009 på ny en skadeanmeldelse, hvori han oplyste:

"Oplysninger om skaden Hændeligt uheld
Skadedato 10-09-2009
Hvor skete skaden hjemme eller på rejse til Jylland
…
Hvordan opstod fejlen/uheldet
Computeren har fået et stød. Datoen for skaden er IKKE den anførte. Skaden er opstået tidligere.

Hvad er der sket med produktet
Den kan ikke længere læse cd'er. Datoen for skaden er IKKE den anførte. Skaden er opstået tidligere. Denne anmeldelse er en korrektion på anmeldelse nr. ..."

Herudover fremsendte klageren samme dag e-mail til selskabet, hvori han anførte:

"Jeg har nu rettet i den oprindelige skadesanmeldelse, således at den er mere i overensstemmelse med det sande hændelsesforløb.

Anmeldelsen er vedhæftet underskrevet.

Det sande hændelsesforløb er, at jeg ikke har behandlet min maskine særlig godt. Den er blevet repareret en gang og afvist allerede en gang.

Reparationen var et ødelagt tastatur, og Apple betale dette, da jeg indleverede den lige før 1 års frisen.

Også indenfor et års fristen afleverede jeg den derefter til reparation for nogle hårfine revner i krop og låg. Dette afviste Apple og USG, og da de ikke betød noget for computerens funktion, gjorde jeg ikke mere ved det. Når jeg afleverede computeren til reparation for disse revner skyldtes det kun, at personalet hos HUMAC opfordrede mig til det. Da det blev afvist, undrede jeg mig noget over opfordringen.

Nu denne aktuelle skade, som vi allerede har mailet en del om.

Det er IKKE skadesdatoen, som jeg har indtastet. Men jeg kan ikke afgive en skadesanmeldelse uden en dato.

Jeg har derfor angivet samme dato, som ved første anmeldelse.

Hvis anmeldelsen så afvises af denne grund, vil jeg da udfylde en ny anmeldelse med en tidligere dato, og da før 1 års fristen er overskredet. Den vil være lige så sand som den nu anførte, da jeg ikke ved, hvornår skaden skete eller hvorfor.

Skaden er, at CD rommen ikke kan læse cd'er. Det er en skade, der kan skyldes små urenheder, der er kommet ind i cd-rommen udefra. Den kan skyldes andre forhold, måske en af de gange, jeg har tabt maskinen, uden at der i øvrigt er sket andet end f.eks. disse små hårlinie-revner.
Skaden kan skyldes, at computeren har ligget i min bil og jeg kører en hel del. Så rystes den, den kurer lidt rundt i bagagerummet osv. Og jeg skal til Jylland igen i overmorgen, denne gang da uden en computer, da sagen nu har mig som en lus imellem USG og Apple, hvor ingen af I to vil reparere en maskine efter 1 år og inden 2 år af dens levetid, og hvor jeg, der betaler er fanget som en lus mellem en mastodont og et forsikringsselskab.
Hvis jeg ikke accepterer Jeres holdninger, får jeg ikke maskinen repareret, uden at gå gennem forbrugerrådet eller en advokat. Så jeg synes, at I som forsikringsselskab skulle betale denne klage, og så klage til forbrugerrådet og så siden hen få Jeres penge tilbage af Apple. Hvis I vinder, for hvis I taber, skal I betale.
Kernen er, at med min all-risk forsikring skal jeg IKKE betale."

Da selskabet på ny afviste at dække skaden indgav klageren den 11/10 2009 yderligere en skadeanmeldelse, hvoraf fremgår:

"Oplysninger om skaden Hændeligt uheld
Skadedato 11-10-2009
Hvor skete skaden i hjemmet
…
Hvordan opstod fejlen/uheldet
Jeg brugte Macbooken som ekstern harddisk og flyttede filer fra den til en anden computer. Desuden slettede jeg filer på Macbooken. Da jeg var færdig hermed, tog jeg Macbooken ud af den anden computer uden at følge proceduren, nemlig at 'ejecte' den ved at trykke på den dertil tydeligt viste knap på skærmen. Derefter kom der en advarsel, at jeg havde taget den ud uden at gøre det på den rigtige måde, og at den kunne være beskadiget. Da jeg så prøvede at tænde den, kunne jeg ikke.

Hvad er der sket med produktet
Den kan ikke starte. Jeg trykker på tændknappen og den tænder, men inden den tænder helt og åbner sig for brugeren, genstarter den. Det gør den i timer uden ændring. Jeg har kontaktet forhandleren, der afviser ansvaret fordi jeg lavede en betjeningsfejl og henviser til, at jeg må få en ny HD antagelig. Derfor anmeldes den nu."

Endelig anførte han i skadeanmeldelse af 12/11 2009 således:

"Oplysninger om skaden Hændeligt uheld
Skadedato 19-06-2009
Hvor skete skaden Kastrup Lufthavn
…
Hvordan opstod fejlen/uheldet
Computeren blev taget ud af dens taske forud for sikkerhedskontrollen på forlangende af personalet. Den blev lagt ovenpå min taske, hvorfra den gled ned på gulvet og ramte gulvet med hjørnet. Jeg tjekkede computeren som startede. En sikkerhedsvagt havde set hændelsen og er villig til at vidne.

Hvad er der sket med produktet
Udover de tidligere afgivne anmeldelser er såvel bund som låg revnet. Der er hårfine små revner i kassen."

Klageren har desuden fremsendt udtalelse fra det firma, som computeren blev indgivet til med henblik på eventuel reparation. Af udtalelsen dateret den 5/11 2009 fremgår:

"Ved indlevering er der sagt at den er blevet tabt i lufthavnen, og de fejl du beskriver den har, er typiske for tab af maskinen."

Da selskabet uanset de forskellige anmeldelser fastholdte sit afslag, har klageren ved skrivelse af 4/12 2009 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og heroverfor gjort gældende:

"Jeg vil have erstatning iht. forsikringsbestemmelserne. Dette betyder, at computeren skal repareres med mindre skaderne er så omfattende, at der er tale om en total skade. I så tilfælde, vil jeg have erstatningen udbetalt som beløbet på en ny tilsvarende maskine, idet min har computer været uanvendelig siden 11/10, og jeg har købt en ny. Jeg ønsker den nye computer betalt via forsikringen.
Endelig er forsikringen gældende i fem år. Den skal stadig være gældende. Endelig foreslår jeg, at da min nye computer er dyrere end den gamle, idet jeg har købt en maskine uden cd-rom og harddisk, en Macbook Air, skal forsikringen alligevel være gældende for denne nye maskine uden ekstra omkostninger for mig. Alternativt skal USG opsige forsikringen og udbetale mig policebeløbet på 1.695 kr, selvom de dækker denne skade.
PS: Jeg har netop købt en maskine uden det indhold, der er gået i stykker og med et betydeligt stærkere hus. Dette koster, men gør skader mindre sandsynlige."

Klageren har videre i supplerende redegørelse vedlagt klageskrivelsen anført:

"**Der** er sket et enkelt uheld, der har medført fire anmeldelser:

1. UHELDET: Skaderne opstod ved et fald, hvor der ikke umiddelbart kunne konstateres skader, hvilket gjorde, at uheldet ikke blev anmeldt.

2. Der er tre skader:
   a. Cd-rommen kan ikke læse CD-er, de stødes ud af maskinen
   b. Harddisken kan ikke starte computeren, den genstarter og genstarter uden effekt.
   c. Omslaget, (kassen/bund og låg) er revnet.

3. ANMELDELSERNE: Effekterne af uheldet opstod ikke med det samme, og jeg har anmeldt de tre skader på de fire vedlagte anmeldelser.

4. Jeg erindrede ikke uheldet ved den første anmeldelse.

5. Endelig har værkstedets kommentarer henledt min opmærksomhed på den tredje skade, nemlig et revnet computerhus/kasse og låg.

Vedr. 1: UHELDET var et fald fra transportbåndet ved sikkerhedskontrollen i Kastrup Lufthavn 25/6-09. Bærbare computere skal ud af tasker. Da jeg lagde min computer oven på tasken, gled den ned og ramte gulvet. Faldet skete ned på hjørnet af maskinen.

Maskinen havde været slukket (harddiske bør transporteres i slukket tilstand). For at kontrollere for skader, tændte jeg for den med det samme. Dette gjorde jeg inde på sikkerhedskontrollens areal med en sikkerhedsvagt på den anden side af bordet. På hjørnet af det stålbord, hvor man modtager sine tasker og computere, er der lidt ekstra plads, der ofte benyttes til at rejsendes tasker kan kontrolleres for en genstand set i røntgenkontrollen. På dette hjørne åbnede jeg for maskinen, og vagten holdt øje med mig, da det er deres job at kontrollere alle aktiviteter, og en computer, der tændes på det sted, er usædvanligt og skal overvåges.

Jeg frygtede naturligvis, at computeren var gået i stykker efter det hårde fald direkte på hjørnet af dens omslag/kasse. Den tændte dog og virkede tilsyneladende, men da faldet havde været så hårdt som beskrevet, bad jeg sikkerhedskontrollen om at bevidne uheldet. Og dette gjorde en af de vagter, der havde stået foran røntgenapparatet.

Jeg har således at pålideligt vidne på, at uheldet skete, således som jeg beskriver det. Og om fornødent kan vi antagelig få de andre vagter, der var på arbejde den dag, til at støtte mit vidnes erklæring, og de vil kunne opspores gennem vagtplanen.

Vedr. 3: SKADESANMELDELSERNE:
Skadesanmeldelserne er fortløbende nummereret inkl. datoen for indgivelsen af skaden. Ovenfor er skadernes løbenummer understreget, og på bilagene har jeg markeret løbenumre med en skrå streg gennem nummeret for at tydeliggøre forløbet.

Der er som nævnt tale om et uheld med tre efterfølgende skader:
1. CD-rommen virker ikke. (skadenr … og …)(bilag …)
2. Harddisken virker ikke. (skadenr …) (bilag …)
3. Kasse og låg er revnet. (skadenr …) (bilag …)

Skaden er iflg. værkstedet (5/11-09) overensstemmende med et fald, som computeren som ovenfor beskrevet havde ved en rejse ud af landet. (bilag …)

USG fejllæser mine skadesanmeldelser således, at fordi der ikke står det samme i dem, så vil man ikke dække skaden.

Efter min opfattelse er der dog ikke tale om modstridende, men om uddybende forklaringer. Den anden anmeldelse er en uddybning, og teknisk kan man på USGs hjemmeside ikke uddybe, kun nyanmelde.

Anmeldelse nr. 1: …
Fejlen opstod, som jeg har skrevet på forrige side af sig selv. Rent faktisk kan den sagtens være opstået langt tidligere. Den består i, at macen ikke vil læse Cder.

Anmeldelse nr. 2: …
Computeren har fået et stød. Datoen for skaden er IKKE den anførte. Skaden er opstået tidligere.

Disse to forklaringer er ikke modstridende, i den ene anmelder jeg, at den ikke virker, der anmeldes ikke en hændelse og der skrives direkte, at skaden kan være af gammel dato.

(Fordi jeg ikke benytter Cd-rom drevet særlig tit. Således kan Cd-rom drevet godt være ødelagt ved faldet.)

Derefter kommer anmeldelse nr. 3:

Anmeldelse …
Jeg brugte Macbooken som ekstern harddisk og flyttede filer fra den til en anden computer. Desuden slettede jeg filer på Macbooken. Da jeg var færdig hermed, tog jeg macbooken ud af den anden computer uden at følge proceduren, nemlig at 'ejecte' den ved at trykke på den dertil tydeligt viste knap på skærmen. Derefter kom den en advarsel, at jeg havde taget den ud uden at gøre det på den rigtige måde, og at den kunne være beskadiget. Da jeg så prøvede at tænde den, kunne jeg ikke.

I denne anmeldelse beskriver jeg en hændelse, som kan være anledning til, at harddisken ikke virker. De er ikke tidligere nævnt i denne klage, idet jeg i dag mener, at den egentlige grund til skaden skyldes faldet. Men som jeg har beskrevet forløbet, er der for mig ingen tvivl om, at USG også skal dække denne specifikke skade af den nævnte årsag. § 1,1 dækker indefra kommende begivenheder, og det er almindelige funktionsfejl, med mindre der er tale om grov uagtsomhed (§6), hvilket der jo ikke er tale om.

Anmeldelse nr. …
Jeg blev gennem svaret fra værkstedet opmærksom på, at også selve computerkassen er beskadiget. Der er ikke tale om kosmetiske skader, men om skader, hvor revner er på vej til at skille såvel bund som låg fra hinanden. Jeg anmelder dem nu, fordi skader skal anmeldes når de er opstået. Jeg ville evt. miste erstatningskravet, hvis jeg ikke gjorde det, og jeg mener, at alle skaderne bør behandles nu og samtidigt.

Da jeg anmelder hændelsen i lufthavnen, beder USG mig om at sende et bevis på, at jeg var i lufthavnen. Jeg indsender derfor bilag …

USG sender mig derefter en mail af 12/10-09 (bilag …) med følgende tekst:
Vi kan imidlertid godt arrangere, at maskinen sendes ind til tjek hos vores servicepartner.

Men hvis teknikeren konkluderer, at fejlen ikke har relation til et fald /stød skal du selv betale for - undersøgelse og eventuel reparation, da det så fortsat ikke er en fejl der er dækket af forsikringen

I bilag …, mail af 4/11 er vedhæftet afvisningen til Infocare *noname (bilag …).* Heri skriver USG til værkstedet Infocare:
Vi har allerede anmeldt til kunden at vi ikke vil dække fejlen - uanset han nu mener den blev tabt.

Men teknikeren skriver til mig 5/11 (bilag …):
Ved indlevering er der sagt at den er blevet tabt i lufthavnen, og de *fejl du beskriver den har, er typiske for tab af maskinen.*

Men USG skriver endeligt i mail af 12/11:
Du har som vi efterhånden har talt om mange gang skiftet forklaring og oprettet flere anmeldelser. Vi fastholder din første anmeldelse hvor fejlen skulle være ordnet i henhold til købeloven. Sådan som forbrugerstyrelse også fortalte dig.
Jeg syntes du skal rette henvendelse til Ankenævnet - så må vi se hvad deres opfattelse er og tage det til efterretning.

Jeg vil slutte disse uddybende bemærkninger med denne afsluttende kommentar til denne mail:

1. Jeg har ikke skiftet forklaring
2. USG vælger at fastholde, at de ikke skal dække indefra kommende fejl (se betingelserne § 1,1), jeg mener, at de skal. Og at fejlen i øvrigt skyldes faldet.

Konklusionen er, at da USG indvilliger i at lade værkstedet undersøge, om skaden skyldes det beskrevne fald og da værkstedet bekræfter dette, skal USG betale for reparationen."

Selskabet har i svarskrivelse af 28/1 2010 til nævnet anført:

"Fejlen er ikke dækket af forsikringen, da der er tale om en betjeningsfejl. Computeren er taget forkert ud af stikket efter brug.

[Klager] i alt oprettet 4 skadeanmeldelser til os (se vedlagte). Den første anmeldelse af teknisk fejl afvises i det fejlen er omfattet af købelovens reklamationsret. Dette blev efterfølgende bekræftet af [klager] selv efter [klagers] henvendelse til forbrugerstyrelsen. Forretningen hvor produktet er købt afviser imidlertid mht. Apples et års produktgaranti.

Herefter ændres forklaring jf. vedlagte yderligere 3 skadeanmeldelser.

Vi er af den overbevisning, at [klager] skifter mening (jf. vedlagte bilag …) da sagen hermed hurtigt kunne forventes afsluttet frem for den ret lange sagsbehandlingstid, der var udsigt til hvis sagen skulle tages op i Forbrugerstyrelsen.

Vi tror ganske enkelt ikke på forklaringerne i de efterfølgende anmeldelser fra [klager]."

På baggrund af selskabets skrivelse har klageren i skrivelse af 20/2 2010 til nævnet anført:

"Det er ikke helt rigtigt, som forløbet er beskrevet, men jeg kan i dag godt se, at USG fik en fejlopfattelse. Hvad jeg klager over er at denne fejlopfattelse ikke kunne ændres med fornuftige forklaringer og vidner, men stod fast, da det kom til at erstatte mig mit tab.

Forløbet er sådan, at den indbyggede cd ikke ville afspille en cd, og at jeg så klagede, og det blev afvist. Senere ville selve harddisken ikke længere starte op.

På dette tidspunkt kom jeg da i tanke om, at computeren var faldet på gulvet i lufthavnen som beskrevet.

Jeg ved ikke, hvorfor USG ikke vil høre på en sikkerhedsvagt, eller på dennes kolleger, men når man ikke vil teste et vidne, så skal vidnets udsagn tages til troende, og så er min computer gået i stykker fordi den faldt på gulvet og så skal USG betale iht totalskadeforsikringen.

Mht Forbrugerstyrelsen, så er der tale om, at Apple dækker indtil, der er gået et år, og USG i tiden efter 2 år, hvis der ingen årsag er til skaden. USG fortalte mig, at jeg selv skulle tage sagen op med dette år, hvor der ingen dækning er. Det mener jeg er USG's job, jeg er dækket, og hvis de ikke vil betale skal Apple, men indtil det sker så mener jeg, at USG skal lægge ud.

Men denne problematik er IKKE aktuel i denne sag, jeg tabte min computer og nogle måneder efter brød den sammen, selvfølgelig skal USG betale."

Klagerens skrivelse har givet selskabet anledning til følgende bemærkninger i skrivelse af 28/4 2010:

"Vi mener ikke, at der med [klagers] svar er noget nyt i sagen. Med hensyn til vidnet (en sikkerhedsvagt i lufthavnen) til det hævdede uheld har vi følgende kommentar. Vi kan [ikke] forestille os, at en uvildig vagt i lufthavnen skulle være i stand til, at huske [klagers] påståede uheld så længe efter hændelsen.

Endvidere mener vi, at fejlene i computeren ville være synlige umiddelbart efter det hævdede uheld opstod - og ikke 3 måneder efter! I en af sine utallige e-mails anerkender [klager] ydermere, at han ikke har behandlet sin computer særligt godt, se venligst vedlagte kopi af e-mail fra [klager] den 28-09-2009.

Endvidere er det velkendt, at Apple kun yder et års garanti på deres produkter - og forhandlere af Apple produkter forsøger ofte, at tilsidesætte forbrugernes rettigheder de sidste år af den 2 årige reklamationsperiode ([klagers] computer er mere end 12 mdr. gammel). Vi er (som allerede nævnt i denne sag) af den overbevisning, at [klager] skiftede mening da sagen hermed hurtigere kunne forventes afsluttet (som forsikringssag) frem for at tage sagen op i forbrugerstyrelsen.

Det er næsten ikke til at finde 'hoved eller hale' i [klagers] mange anmeldelser af fejl og hævdede uheld i denne sag. Men vores opfattelse er, efter mange telefonsamtaler og skriverier med [klager], at det anmeldte ikke er i overensstemmelse med de faktiske forhold, hvilket vi mener at have underbygget med ovenstående - og de forhold vi allerede har påpeget i vores tidligere skrivelser."

Videre anfører selskabet i skrivelse af 25/8 2010 til nævnet:

"Med hensyn til overførelse til klagers nye computer.
Hvis den gamle computer, der er tegnet forsikring til er ombyttet af leverandøren i garanti/reklamationsperioden kan den nye computer overføres til den eksisterende police, der herefter dækker den nye 'erstatningscomputer' leverandøren har leveret til [klager].

Det skal bemærkes, at vi ikke har totalskadet [klagers] 'gamle' computer med serie nr. … OP1 (der er omfattet af policen), hvorfor dækningen fortsat er gældende for denne computer (serie nr. … OP1) fem til 16-06-2011.

De fejl / skader [klager] har anmeldt er blevet afvist jf. vores tidligere skrivelser i sagen. Men i forbindelse med en skade har både [klager] og selskabet mulighed for, at opsige forsikringen - og i denne situation refunderes forudbetalt præmie forholdsmæssigt fra skadetidspunktet frem til forsikringens udløbsdato. Dette er vi også indstillet på i denne sag."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Dækningsomfang:**
Total dækker over alt i Danmark, Global over alt i verden. Den valgte dækning fremgår af forsikringsbeviset og dækker de på beviset anførte produkter mod:

1. Normale reparationsomkostninger som følge af indefra kommende fejl (funktionsfejl), der betyder at produktet ikke kan anvendes.
2. Normale reparationsomkostninger ved enhver beskadigelse som følge af uforudsete udefra kommende hændelser, der betyder, at produktet ikke kan anvendes.
3. Normale reparationsomkostninger i forbindelse med en skade, der kan afhjælpes ved rensning af produktet.
4. Indbrudstyveri, hvorved forstås tyveri fra aflåst bygning, lokale eller bil, hvor tyven har skaffet sig adgang ved hjælp af vold. Ved tyveri fra bil skal apparatet have været anbragt i aflåst handskerum eller bagagerum, således det ikke er synligt udefra, og der skal være synlige tegn på opbrud af bilen.
5. Transport indenfor Danmarks grænser af Fladskærms TV større end 24" ved en dækningsberettiget skade.

…

2. Hvem er dækket og forsikringens løbetid.

Sikrede er køber af udstyr, jf. forsikringsbeviset udstedt hos forhandler eller USG Danmark. Forsikringsperiode er fra 1 til 5 år fra udstyrets købs-/fakturadato. Den valgte dækning (Global, Total eller Standard) samt løbetiden og eventuel tyveridækning fremgår af forsikringsbeviset eller købers regning/faktura udstedt hos forhandler, vedrørende de forsikrede genstande.

…

6. Forsikringen dækker ikke

…

- Skader, der skyldes forkert opbevaring, dårlig pleje, uforsvarlig brug, fejlinstallation, fejlopsætning og fejlbetjening eller skader, der skyldes at det forsikrede produkt ikke anvendes efter brugsanvisningen.
- Skader, der er omfattet af leverandør-, forhandler- eller fabriksgaranti eller omfattet af reklamationsret.

…

8. Opsigelse

Fra købsdatoen af forsikringen er der 14 dages fortrydelsesret for tegnet forsikring. Herefter kan forsikringen ikke opsiges, dog gælder nedenstående regler. Ved enhver skade kan både forsikringsselskabet og forsikringstager senest 14 dage efter afgørelsen, opsige forsikringen til næstkommende 1. i måneden. Forudbetalt præmie tilbagebetales forholdsmæssigt."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler en forsikringstager at godtgøre, at der foreligger en dækningsberettigende skade, mens det omvendt påhviler selskabet at godtgøre, at der foreligger en dækningsundtagelse.

Skade 1 - Aflæsning af cd'er:

Nævnet bemærker, at det ikke finder grundlag for at kritisere, at selskabet ved sin afgørelse har lagt klagerens første fremstilling af det passerede i den første anmeldelse til grund for afgørelsen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen omfatter indefra kommende fejl (funktionsfejl), der betyder at produktet ikke kan anvendes.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har sandsynliggjort, at computeren blev skadet som følge af en indefra kommende fejl. Nævnet finder dog, at selskabet herefter har sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsundtagelse, da forholdet er omfattet af en reklamationsret, hvorfor selskabet har været berettiget til at afslå dækning som sket.

Skade 2 - harddisk, der ikke kan starte computeren:

Undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes pkt. 6 og fejlbetjening må efter nævnets opfattelse fortolkes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 18-20. Da fejlbetjeningen ikke kan anses for forvoldt ved grov uagtsomhed, finder nævnet, at selskabet er forpligtet til at dække skaden.

Skade 3 - revne i computerens låg og bund:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at denne skade i overensstemmelse med de for klageren gældende forsikringsbetingelser må anses for dækningsberettigende.

Overførsel af forsikringsdækning:

Nævnet må lægge til grund, at den dækningsberettigede skade på computerens låg og bund ikke medfører totalskade, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at lade den tegnede forsikring gælde for klagerens nye computer.

11. 77.398

Ophør af forsikringen:

Da forsikringen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne kan opsiges med 14 dages varsel, og da selskabet har indvilliget i at refundere forudbetalt præmie, kan nævnet ikke kritisere selskabets behandling, hvis forsikringen opsiges.

Marianne Højgaard Pedersen
formand