850/10

Den 25. august 2010 blev i sag nr. 77.567:

xxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af en anmeldt overspændingsskade på en computer.

Den 24/2 2009 skete der overspændingsskade på en række af klagerens elektriske apparater. Ifølge klageren er der herved også opstået skade på en computer. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at eventuelle fejl ved klagerens computer ikke skyldes overspændingsskaden.

I bilag til sin klage til ankenævnet har klageren bl.a. anført:

> "Jeg retter henvendelse til jer, da jeg er dybt utilfreds med jeres beslutning om at min bærbar acer ikke er erstatnings 'egnet', grundet at den har været til reparation 3 gange, og der ingen af gangene er fundet fejl på den.
>
> Min bærbare computer har været indsendt i alt 3 gange, den første gang kom den retur uden at være blevet gennemgået, det eneste der var blevet gjort, var der var blevet skiftet strømforsyning. Computeren bliver afhentet anden gang, det lykkedes stadig ikke diverse teknikere at finde fejl på den, på trods af at den er blevet betydelig langsom, fryser og hakker. Computeren bliver sendt retur med besked om at den intet fejler, og at det eneste de har fundet var 2 virusprogrammer, de mener at dette kan være skyld i evt. fejl jeg har oplevet. Jeg fortæller at min computer på INTET tidspunkt i det 1½ år jeg har haft den, har haft 2 virusprogrammer. Jeg gennemgår computeren da den kommer retur, og finder intet nr. 2 virusprogram.
>
> Da jeg modtager computeren er den stadig ikke funktionsdygtig. Jeg bliver kontaktet af J. fra Elektronikskader, som beder mig sende computeren til Sønderjylland. Jeg sender compute-

ren af sted, og får besked om at fejlen alene skyldes at c-drevet er fyldt op. De rydder op i computeren, for at sikre sig det er der fejlen er, og sender den retur med GLS.

Der opstår en masse problemer med GLS, hvilket gør at min computer er meget længe om at komme retur til mig. Da computeren endelig ankommer, er alle fejlene stadig på den, nye fejl er endda tilkommet, tastaturet reagerer periodisk ikke, der mangler yderligere også filer på min computer, en skrue der holder de to underste dele af computeren sammen mangler, hvilket medfører at underdelen gaber. Dette kan næppe være smart, da støv osv. Nu kan komme ind i min computer."

Ved skrivelse til nævnet af 29/1 2010 har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Ifølge vores registreringer har klageren ringet til vores skadeafdeling den 25. februar 2009 og oplyst, at der den 24. februar 2009 har været en overspænding på el-ledningsnettet, hvilket har medført beskadigelse af modem, oplader til mobil, pc, adapter til pc samt tv.

Det aftales, at vores samarbejdspartner Elektronikskader. dk. vil kontakte klageren for afhentning af de beskadigede genstande med henblik på nærmere undersøgelse, hvilket sker den 3. marts 2009.

Ved undersøgelse og test af den udleverede ca. 1½ år gamle pc mærket Acer blev det konstateret, at netdelen var defekt og denne blev derfor udskiftet og betalt af forsikringen, hvorefter pc'en blev returneret til klageren.

I anden anledning ringer klageren til vores skadeafdeling den 26. marts 2009, hvor det oplyses, at den modtagne pc tilsyneladende arbejder langsommere i forhold til tidligere. Det aftales at klageren selv kontakter Elektronikskader.dk. for nærmere at drøfte forholdet nærmere.
Elektronikskader.dk har efterfølgende haft den pågældende pc til undersøgelse og test - uden at man har været i stand til at lokalisere yderligere beskadigelse af maskinen som måtte være en følge af den tidligere overspænding,
…
I henhold til almindelig praksis påhviler det klageren at godtgøre sin påstand om at der udover den tidligere udskiftede og erstattede netdel, skulle være sket yderligere beskadigelse af pc'en ved den oplyste overspænding på el-ledningsnettet.

Af det i forsikringsbetingelser medfølgende dækningsskema fremgår det af skemaets venstre side bl.a. at

'Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved' og af dækningsskemaets kolonne B

'kortslutning

Ved kortslutning forstås i denne sammenhæng en utilsigtet forbindelse mellem el-førende dele eller mellem el-førende del og jord (stel), der udløser en strøm, som er væsentlig større end den normale driftstrøm.'

Som det fremgår af den vedlagte erklæringen fra Elektroniksskader.dk **(bilag …)** har klagerens pc været undersøgt og testet flere gange, uden at der udover maskinens netdel er konstateret yderligere beskadigelse ved maskinen, som skulle være en direkte følge af den tidlige anmeldte overspænding på el-ledningsnettet eller anden senere erstatningsberettiget begivenhed.

Vi har under vores tidligere korrespondance med klageren senest ved brev dateret 16. november 2009 meddelt, at det ikke er dokumenteret, at der ved den skete overspænding på elledningsnettet skulle være sket yderligere beskadigelse af pc'en udover den allerede udskiftede netdel eller at de af klageren oplyste driftsproblemer skulle være en direkte følge af en anden erstatningsberettiget begivenhed.

På baggrund af de foreliggende oplysninger meddelte vi derfor klageren, at vi ikke kunne tilbyde yderligere erstatning eller assistance med henblik på nærmere at klarlægge årsagen til de oplyste driftsproblemer.

Ved klagerens henvendelse til nævnet ses der ikke at være fremlagt nye oplysninger, som måtte dokumentere klagerens påstand om, at der i modsætning til de af Elektronikskader.dk foretagne undersøgelser og tests af pc'en, skulle være sket yderligere beskadigelse af maskinen og at dette i bekræftende fald, skulle være en direkte følge af en erstatningsberettiget begivenhed.

Vi må derfor fastholde, at klageren ikke har godtgjort, at hun skulle være berettiget til yderligere erstatning for den pågældende pc."

Af udtalelse fra "Elektronikskader.dk" fremgår bl.a.:

"Det er korrekt at Pc'en har været til reparation hos Elektronikskader.dk 3 gange. Første gang skiftede J.-afdelingen strømforsyningen, hvorefter PC ikke viste andre fejl ved testning. Efter klage fra FT tog de PC ind igen. Heller ikke denne gang fandt man nogen fejl. Den blev leveret retur på ny. Da FT fortsat ikke var tilfreds blev A.-afdeling (mig selv) inddraget. Vi talte med FT og blev enige om at lade 'nye øjne' se på maskinen. Aftalen blev, at FT skulle sende den med posten, hvorefter vi ville vende tilbage så hurtigt som muligt. Helt præcist blev hun lovet en melding indenfor 3-4 dage, efter modtagelse. Netop for at hun ikke skulle vente så længe denne gang. Vi lovede ikke, at vi kun ville beholde maskinen i 4 dage? Kun at hun ville blive kontaktet. Vi kan naturligvis ikke sige noget om, hvor lang tid der vil gå, før vi har set på tingene.
Efter undersøgelse af maskinen kan vi ikke finde egentlige fejl, men dog konstatere software/bruger fejl som gør at PC ikke kører helt som den skal. Disse 'fejl' er ikke dækket af forsikringen. En af de pågældende brugerfejl er at maskinen var fyldt helt op med data på C-drevet. Dette gør maskinen langsommere. Vi aftalte med FT at flytte nogle data, og så teste på ny. Efter et par ugers test, kontaktede vi FT og aftalte at sende PC retur.

Der er for os ingen tvivl om at denne maskine bør have en ny installation af software. De fejl som FT påstår i sin klage, har ikke umiddelbart noget med kortslutning eller overspænding at gøre. Det er et krav hvis forsikringen skal dække skaden. Vi fastholder derfor at det er korrekt at afvise og lukke sagen.

Mht. betaling for forsendelse har FT fået indsat 367,50 kr. til dækning af sine udgifter, så det skulle nu være i orden."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, herunder udtalelsen fra "Elektronikskader.dk", ikke at kunne kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag ikke har fundet det sandsynliggjort, at de af klageren anførte uløste problemer ved computeren er en følge af den anmeldte overspændingsskade.

Da nævnet herefter ikke kan pålægge selskabet at yde forsikringsdækning,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson