856/10

Den 29. november 2010 blev i sag nr. 77.673:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet all-risk forsikring i AmTrust International Underwriters Ltd. v/USG Danmark, klager over, at selskabet har afvist at dække klagerens omkostninger til reparation af tastaturet til hans computer.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til dels, at klageren har ændret sin forklaring efter første anmeldelse, dels at forholdet er omfattet af forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelser.

Klageren udfyldte den 9/1 2010 skadeanmeldelse til selskabet og oplyste i anmeldelsen:

"

Hvordan opstod fejlen / uheldet	Hvad er der sket med produktet
Jeg brugte computeren, gik væk i ca 15 minutter, da jeg skulle bruge den igen var den død	vil ikke starte -. hverken med intern HD, installations-dvd eller ekstern harddisk

"

I mail af 13/1 2010 oplyste klageren videre til selskabet:

> "Jeg har talt med værkstedet ATEA, som fortæller, at der faktisk er tale om to fejl: Det ene henvises foreløbigt til Apple under reklamationstiden. Maskinen er 22 mdr gammel. Logicboardet er dødt. Men tastaturet er også i udu, og skal skiftes. Fejlen opstod, da jeg ville ren-

gøre computeren, hvorved to taster faldt af. Reparationen kommer til at koste 1225,-kr plus moms. Og det dækker min forsikring hos Jer jo.

Spørgsmålet: Skal jeg oprette en ny sag, eller går den ind under den allerede oprettede?"

Da klageren ikke hørte fra selskabet indgav klageren den 15/1 2010 på ny en anmeldelse, hvori han anførte:

"

Hvordan opstod fejlen / uheldet	Hvad er der sket med produktet
Da jeg ville rengøre computeren inden afsendelse til værksted, gled den, Jeg ville gribe den, og derved røg to taster af tastaturet	tastaturet har mistet to taster

"

Selskabet afviste at yde dækning, hvorefter klageren ved skrivelse af 21/1 2010 har indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring med påstand om dækning af reparationsudgifterne til tastaturet.

Selskabet har i svarskrivelse af 4/2 2010 til nævnet anført:

"Vi finder det usandsynligt at, der er opstået det uheld som [klageren] hævder. Dette begrundes med, at det ville have været helt naturligt, at [klageren] anmeldte uheldet allerede på den første skadeanmeldelse. Ydermere undlader [klageren] at henvise til uheldet, da han kontakter os pr. mail den 14-01-10.

I denne e-mail skriver [klageren] at tasterne faldt af, da han ville rengøre tastaturet - og vi må på den baggrund konkludere, at [klageren] enten har været for voldsom og/eller har rengjort computeren forkert - eller at der er tale om en fabrikationsfejl, der har forårsaget at tasterne er faldet af.

Det faktum, at uheldet ikke tydelig beskrives af [klageren] i den første anmeldelse eller den efterfølgende henvendelse til os pr. e-mail taler med overvejende sandsynlighed for, at skaden ikke er sket sådan som [klageren], hævder.

Det skal endvidere bemærkes, at vi jævnligt modtager henvendelser fra kunder, der har en computer hvor en eller flere taster er faldet af tastatur, uden at der er sket et uheld. Det er en fejl, der ofte følger af slitage eller konstruktionsfejl.

Af denne årsag er tastaturet undtaget i forsikringsbetingelserne.

Vi mener ikke der er sket fejl i vores behandling af sagen."

På baggrund af selskabets skrivelse er klageren i skrivelse af 11/2 2010 fremkommet med følgende bemærkninger:

"Jeg har modtaget selskabets svar på min klage, og undrer mig over, at der ikke tages stilling til min egentlige årsag til sagsanlæggelse.
I firmaets svar til Jer står: '*det ville have været helt naturligt, at [klageren] anmeldte uheldet allerede på den første skadesanmeldelse'.*
Uheldet var jo netop ikke sket, da jeg anmeldte den første skade!

Den 9/1 døde min computer. Dette anmeldes til firmaet (sag 1). Den 10/1 vil jeg rengøre den før afsendelse til værksted. Under rengøringen sker et uheld: Den glider fra mig, og jeg vil gribe den. Derved rives to taster af tastaturet.

Efterfølgende kontakter jeg firmaet for at få at vide, om jeg skal oprette endnu en skadesanmeldelse. Dette fik jeg ikke, trods gentagne henvendelser, svar på.

Sagen er, at uheldet ikke var sket, da jeg anmeldte den første skade (sag 1). Jeg skrev en kort mail til firmaet for at spørge, om jeg skulle anmelde endnu en skade. Uden nærmere at beskrive, hvad der var sket. Denne beskrivelse skulle efter min opfattelse ske på en evt. senere anmeldelse. Flere gange (se mailkorrespondance) forsøger jeg at forklare hr. H.B., at jeg ikke vil ændre den første anmeldelse, men udelukkende have at vide, om jeg skal oprette en ny. Da jeg, efter flere forsøg på dialog såvel telefonisk som pr mail til en fuldstændigt afvisende hr. H.B., anmelder den anden skade (sag 2), anfører jeg omstændighederne ved uheldet.

Og det er udelukkende denne anden sag, jeg klager over."

Selskabet har til klagerens bemærkninger i skrivelse af 11/3 2010 anført:

"Vi undres over at [klageren] ikke retter henvendelse til os umiddelbart efter skaden skulle være sket den 10-01-2010 - og inden computeren sendes til reparation for en fejl der er dækket af købelovens reklamationsret. Man må forvente, at [klageren] (der er skolelærer) ved, at et uheld (som det [klageren] hævder at være sket) ikke er dækket af reklamationsretten.

I sin e-mail af 13-01-2010 skriver [klageren] ordret følgende til os:
'Jeg har talt med værkstedet ATEA, som fortæller, at der faktisk er tale om to fejl: Det ene henvises foreløbigt til Apple under reklamationstiden. Maskinen er 22 mdr gammel. Logicboardet er dødt. Men tastaturet er også i udu, og skal skiftes.'

Endvidere skriver han, at tasterne faldt af da han ville rengøre tastaturet. Vi konkluderer, at [klageren] enten har været for voldsom og/eller har rengjort computeren forkert - eller at der er tale om en fabrikationsfejl, der har forårsaget at tasterne er faldet af.

Først den 14-01-2010 forklarer [klageren], at computeren gled fra ham under rengøringen, som årsag til at taster er faldet af tastaturet. Igen undres vi over, at dette ikke bliver oplyst med det samme og inden computeren sendes på værksted!

Ydermere kan man undres over hvorfor computeren overhovedet skulle rengøres inden den sendes til reparation.

Forløbet som [klageren] beskriver giver efter vores opfattelse ikke mening. Det faktum, at uheldet ikke tydelig beskrives af [klageren] i den første anmeldelse eller den efterfølgende henvendelse til os pr. e-mail taler med overvejende sandsynlighed for, at skadet ikke er sket sådan som [klageren] hævder. Derfor har vi afvist at dække reparationen på tastaturet."

Parternes øvrige korrespondance for sekretariatet er forelagt nævnet.

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.

…

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."

Nævnet udtaler:

Klageren har indgivet to skadeanmeldelser. Efter nævnets opfattelse er forklaringen i den anden skadeanmeldelse ikke uforenelig med klagerens forklaring i den første skadeanmeldelse. Det må herefter lægges til grund, at der er sket to skader på det forsikrede produkt.

Herefter bemærker nævnet, at det påhviler en forsikringstager at godtgøre, at der foreligger et forsikringsdækket skadetilfælde, mens det omvendt påhviler selskabet at godtgøre, at der foreligger en dækningsundtagelse.

Det kan som ubestridt lægges til grund, at tastaturet er gået i stykker.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at skaden er omfattet af en af de ovenfor citerede undtagelsesbestemmelser, hvorfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, AmTrust International Underwriters Ltd., v/USG Danmark, skal anerkende, at skaden på tastaturet er omfattet af forsikringen, og opgøre og afregne skaden i overensstemmelse hermed.

Marianne Højgaard Pedersen
formand