857/10

Den 13. december 2010 blev i sag nr. 77.684:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx x

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet EDB-forsikring hos AmTrust International Underwriters Ltd v/USG Danmark, klager over, at selskabet har afvist at dække hans udgifter til reparation af den forsikrede bærbare computer.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at den anmeldte fejl er omfattet af købelovens reklamationsret og således omfattet af forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelse herom.

Klageren indgav den 31/10 2009 elektronisk skadeanmeldelse, hvori han bl.a. oplyste:

"

Hvordan opstod fejlen / uheldet	Hvad er der sket med produktet
Jeg bruger både en XP partition og en MacOS partition - jeg kunne så ikke genstarte MacOS mere, et forsøg at starte op fra MacOS DVD/CD fungerede heller ikke	Ikke noget ud over at jeg kan ikke starte MaxOS X

"

Samme dag meddelte selskabet klageren, at forholdet ikke var dækket af forsikringen, da forholdet vedrørte en teknisk fejl, som burde være dækket af garantien og/eller købeloven, hvorfor klageren opfordredes til at tage kontakt til producenten.

2. 77.684

Klageren er ikke enig i selskabets vurdering og har ved skrivelse af 20/1 2010 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring. Over for nævnet har klageren anført:

"Jeg har den 28.1.2008 købt en bærbar computer fra Apple, en MacBook og tegnet en 4 årig Totalforsikring hos EDBforsikring.dk. (se bilag … - EDBforsikringen homepage og betingelser).

Computeren er udstyret med 2 operativsystemer på hver sin partition på harddisken, den ene med Mac OS X, den anden med Windows XP. Sidst i oktober kunne computeren ikke starte Mac OS X mere, men fungerede fint med Windows XP. Et forsøg at genskabe Mac OS X fra installations-DVD'en kunne ikke gennemføres.

Jeg anmeldt skaden primært til EDBforsikringen, som dog henviser til det 2 årige reklamationsret iht. købeloven.(se bilag …)

Jeg meldte skaden derfor også til Apple og sendt computeren til InfoCare med ønsket om at få repareret skaden, dækket enten under reklamationsretten eller den ekstra tegnede total serviceforsikring. (se bilag …)

InfoCare finder dels et defekt CD/DVD drev samt en skade på harddisken (samt et knækket cover som jeg ikke havde anmeldt men som dækkes af Apple).

Efter længere ventetid og en del misforståelse ender sagen med at Apple dækker skaden på CD/DVD spilleren men afviser at skifte harddisken. (se bilag …)

Jeg henvendte mig derfor igen til EDBforsikringen som dog holder fast i at det er Apple som har reparationspligten. se bilag … - mail fra d. 16.12.09

EDBforsikringen kræver at 'en uafhængig undersøgelse kan påvise at computeren/harddisken har været udsat for stød eller lignende - og at dette også er årsagen til den aktuelle fejl på disken'. Samtidig mistænkeliggør selskabet min beskrivelse 'Gætterier og pludselige ændringer i hændelse/ årsag til fejlen ...' (fra e-mail 16. december 10.50) se bilag ... Dertil har jeg to kommentarer:

- Det er ikke muligt at fastslå tidspunktet hvor skaden/fejlen opstod: Min søn brugt computeren skiftevis 2 operativsystemer som ligger hver på deres område på harddisken - med Windows XP eller Mac OSX. Da Windows kørte upåklageligt opdagede vi fejlen først da vi igen skulle starte Mac OSX. Det er derfor ikke muligt at finde frem til det nøjagtige tidspunkt hvor defekten opstod.

- Årsagen til skaden vil ikke kunne slås fast med sikkerhed: Specielt når harddisken har fungeret upåklageligt i ca. 1 1/2 år er det mest sandsynligt at computeren har været udsat for ryk/stød eller lignende som var udløsende faktor for defekten/fejlen.

Jeg har tegnet en ekstra forsikring netop for at være dækket for alle de fejl og skader der kan optræde ved en bærbar PC, incl. udgifter til reparationer, reservedele, funktionsfejl, selvforskyldte skader osv. osv. (Uddrag fra www.edbforsikring.dk)

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil gerne at EDBforsikringen accepterer at denne reparation er dækket som forsikringsskade.

Jeg vil gerne få udbetalt kr. 1.724,4 + moms til dækning af skaden."

Selskabet har i svarskrivelsen af 11/2 2010 til nævnet anført:

"Det er vores overbevisning, at den anmeldte fejl er omfattet af købelovens reklamationsret, hvorfor dækningen blev afvist med henvisning til undtagelserne i forsikringsbetingelserne.

Værkstedet der har haft computeren til reparation har ikke i deres reparationsoverslag og undersøgelse af computeren tilføjet nogen anmærkning om tegn på misligholdelse, stød, slag, fugt eller lignende udefrakommende forhold, der kan have forårsaget fejlen i produktet.

Vi har bl.a. lagt følgende til grund for vores afvisning:
Et produkt er mangelfuldt (i købelovens forstand) hvis det som følge af en fabrikations- / funktionsfejl eller lignende ikke kan holde til normal brug i produktets forventede levetid. En harddisk må forventes at kunne holde i mindst 2 år!

Kun hvis der er tegn på dårlig pleje, misligholdelse, stød/slag eller lignende er det sandsynliggjort at fejlen ikke kan have været til stede på leveringstidspunktet.

Vi mener ikke der er sket fejl i vores behandling af anmeldelsen. Derimod er der efter vores opfattelse tale om sag der skal behandles i forbrugerstyrelsen, som vi skrev til [klager] i vores e-mail af den 15-12-2009."

På baggrund af selskabets skrivelse er klageren i skrivelse af 26/2 2010 fremkommet med følgende bemærkninger:

"Jeg er i følgende punkter ikke enig i selskabets forklaringer:
1. 'Værkstedet der har haft computeren til reparation har ikke i deres reparationsoverslag og undersøgelse af computeren tilføjet nogen anmærkninger om tegn på misligholdelse stød, slag, fugt eller lignende udefrakommende forhold, der kan have forårsaget fejlen i produktet'

Kommentar: Spørgsmålet om fejlen på harddisken dækkes af reklamationsretten blev vurderet af producenten, Apple og afvist. Vigtigt er her at InfoCare og Apple har vurderet problemet og afvist at det falder under reklamationsretten. Denne vurdering er i øvrigt almen accepteret, dvs. en fejl på en harddiske som er tilstede på produktions/købstidspunktet vil gøre sig bemærket relativ hurtig efter ibrugtagning. Fejl på harddiske, specielt i bærbare enheder, som opstår senere vil typisk være udtryk for en udefrakommende indvirkning.

Ydermere vil det være sådan at et mindre stød eller slag godt kan skade selve disken uden at det i øvrigt kan ses på computeren.

Man kunne selvfølgelig godt mistænke Apple for at være useriøs/inhabil - Apple har dog under samme reparationssag accepteret at skifte et combodrev i samme computer og samtidig også accepteret at skifte den øverste afdækning af computeren (som jeg ikke havde bedt om men som de af egen drift gjorde opmærksom på). Jeg mener derfor at spørgsmålet er belyst og vurderet af en kompetent og habil instans.

2. 'Vi har bl.a. lagt følgende til grund for vores afvisning: Et produkt er mangelfuldt (i købelovens forstand) hvis det som følge af en fabrikations- / funktionsfejl eller lignende ikke kan hol-

de til normal brug i produktets forventede levetid. en harddisk må forventes at kunne holde i mindst 2 år!'

Kommentar: Ifølge USG Danmarks hjemmeside så *'skal forbrugeren godtgøre, at fejl der konstateres også var til stede på købstidspunktet.'*

Det er i mine øjne en væsentlig forskel til det USG Danmark skriver i deres svarbrev. Jeg kan godt forstå at forsikringen ikke dækker skader som dækkes under den 2 årige reklamationsret. Men når nu spørgsmålet er vurderet af en kompetent instans, så virker USG's afvisning som en spidsfindig måde at slippe for en reparationsudgift. Hele ideen med forsikringen er jo at dække både uforudset hændelser, funktionsfejl osv. over en 4 årig periode."

Klagerens skrivelse har ikke givet selskabet anledning til at ændre afgørelsen.

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 er omfattet af leverandør-, forhandler- eller fabriksgaranti eller omfattet af reklamationsret. Endvidere pixelfejl, der ligger udenfor de af leverandøren anførte grænser."

Nævnet udtaler:

Som forsikringsbetingelserne er formuleret, er det selskabet, der skal bevise, at skaden er omfattet af undtagelsesbestemmelsen om "Skader der er omfattet af leverandør-, forhandler- eller fabriksgaranti eller omfattet af reklamationsret". Efter det oplyste, hvor producenten har afvist klagerens reklamation over skaden på computerens harddisk, finder nævnet, at selskabet ikke har løftet sin bevisbyrde herfor. Selskabet kan herefter ikke afvise at yde dækning med henvisning til denne bestemmelse.

Nævnet må endvidere lægge til grund, at skadeårsagen er uafklaret. Da forsikringen ifølge forsikringsbetingelserne dækker normale reparationsomkostninger som følge af såvel "indefra kommende fejl (funktionsfejl)" som "uforudsete udefra kommende hæn-

delser", der betyder, at produktet ikke kan anvendes, finder nævnet, at skaden er omfattet af forsikringen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Am Trust International Underwriters Ltd. v/USG Danmark, skal anerkende, at den anmeldte skade på computerens harddisk er omfattet af forsikringen, og yde klageren erstatning i overensstemmelse hermed med tillæg af rente i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann