853/10

Den 6. oktober 2010 blev i sag nr. 77.814:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxxxx x

mod

AmTrust International
Underwriters Ltd.
v/Aon Denmark Insurance
Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har en 3 årig allrisk/totalforsikring med tyveridækning hos AmTrust International Underwriter Ltd. v/Aon Denmark Insurance Services A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for to anmeldte skader på den forsikrede computer.

Den første skade har selskabet afvist at yde forsikringsdækning for med henvisning til, at skaden er omfattet af en forhandler- eller leverandørgaranti eller af klagerens reklamationsret. Den anden skade har selskabet afvist at yde forsikringsdækning for med henvisning til, at skaden er forvoldt med forsæt.

Klageren købte den 20/2 2009 en computer. Virksomheden, hvor computeren var købt, gik senere konkurs. Den 23/11 2009 anmeldte klageren til selskabet en funktionsfejl på computeren, som selskabet afviste med henvisning til garanti og reklamationsret.

Selskabet har i brev af 23/3 2010 til nævnet bl.a. anført:

> "Kunden klager over selskabets afvisning af at dække funktionsfejl på produktet, hvortil selskabet har følgende udtalelse:

> Kunden har købt en All Risk forsikring, der som udgangspunkt dækker alle hændelser og skadetyper beskrevet i dækningsomfanget. Undtagelserne til dækningsomfanget er at finde i betingelserne pkt. 6, hvor der bl.a. står at forsikringen *ikke dækker skader, der er omfattet af leverandør-, forhandler- eller fabriksgaranti eller omfattet af reklamationsret.*
> Hensigten med denne undtagelsesbestemmelse er at undtage selskabet for ansvar på skader på produktet som opstår de første 2 år efter købet, da kunden har rettigheder for denne type skader i.h.t. leverandørens garanti og i.h.t. købelovens regler om reklamationsret ved fejl og mangler indenfor de første 2 år efter købet. Forsikringspræmien er beregnet på at selskabet ikke skal bære ansvaret og omkostningerne for denne type skader i løbet af de første 2 år.
> Efter selskabets opfattelse er garantien eller reklamationsretten ikke bortfaldet fordi en forhandler og/eller leverandør går konkurs. Kunden har stadig sine rettigheder, men er dog nødt til rette henvendelse med sit krav til konkursboet i stedet.
>
> Der vil jo også være kunder, som har købt et produkt hos Zepto eller andre forhandlere, som efterfølgende går konkurs, men IKKE tegnet forsikring. Og det kan, efter selskabets opfattelse, ikke med rimelighed forlanges af andre, som ikke bærer risikoen for dette, alligevel at skulle bære de omkostninger som forhandleren eller leverandøren ville have haft.
>
> Selskabet vil på baggrund af ovenstående fastholde afvisningen af denne skade."

Den 21/12 2009 anmeldte klageren endvidere en fysisk skade på computeren.

Ifølge selskabet anførte klageren i sin skadeanmeldelse, at skaden skete den 18/12 2009 ved, at klageren tabte computeren på trappen hjemme hos sig selv.

Selskabet anmodede den 7/1 2010 klageren om dokumentation for, at den tidligere anmeldte funktionsfejl var repareret. Den 11/1 2010 meddelte klageren selskabet telefonisk, at computeren ikke var blevet repareret, men at klageren den 16/12 2009 havde afhentet computeren hos reparatøren for at hente nogle filer på dens harddisk. I samme telefonsamtale oplyste klageren, at computeren blev tabt på vej hjem fra reparatøren samme dag.

Selskabet anmodede herefter klageren om en beskrivelse af hændelsesforløbet.

I klagerens e-mail af 20/1 2009 fremgår bl.a.:

> "Onsdag d. 16/12 2009 afhentede jeg min bærbare Zepto computer fra Infocare for at hente nogle filer på dens harddisk. Computeren efterlades hos mine forældre hvor jeg lånte bilen. Fredag d. 18/12 2009 om eftermiddagen, på vej hjem til mig selv med computeren for at kopiere filerne, glider jeg på vej op ad trappen i min trappeopgang og taber den."

Selskabet afviste herefter at dække den fysiske skade på computeren, idet selskabet på baggrund af hændelsesforløbet anså det for overvejende sandsynligt, at klageren havde forårsaget den fysiske skade forsætligt.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afvisning af at yde forsikringsdækning for begge de anmeldte skader.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**1. Dækningsomfang:**
Zepto Totalforsikring dækker over alt i Danmark, Norge og Sverige 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:

Nævnet har gennemgået sagen og finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for funktionsfejlen under henvisning til forsikringsbetingelserne.

Hvad angår den fysiske skade på computeren, finder nævnet på baggrund af det skitserede hændelsesforløb ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Dette udelukker dog ikke, at en nærmere bevisførelse vedrørende hændelsesforløbet kan føre til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson