858/10

Den 30. december 2010 blev i sag nr. 77.830:

xxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
v/USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet All-risk ServiceForsikring (Total) for en bærbar computer i Tryg Forsikring A/S v/USG Danmark, klager over, at selskabet har afvist at yde totalskadeerstatning i anledning af en anmeldt skade på den forsikrede computer.

Selskabet henviser til, at det har behandlet sagen i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet gør desuden gældende, at klageren først har rettet henvendelse til selskabet efter forsikringstidens ophør.

Forsikringen trådte i kraft den 15/9 2005. Forsikringen blev tegnet med en løbetid på 4 år.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 12/12 2010, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> Jeg anmelder den 15-07-2009 en skade på min bærbare computer af mærket ASUS M6994VAUP. Skaden består i at skærmen flimrer og bliver helt hvid. USG anerkender skaden og henviser computeren til reparation hos PC Service Center (med binavnet brugtecomputere.dk). Reparationen består i udskiftning af skærmen og reparationen tager næsten 3 mdr. fordi der tilsyneladende er leveringstid på skærmen.
> PC Service Center opkræver en USG selvrisiko på kr. 500 og da jeg har betalt den, sender de computeren tilbage. Da jeg får skærmen tilbage, så konstaterer jeg, at den ikke længere bliver hvid, men at den stadig flimrer. Jeg sender den tilbage til PC Service Center med en

CD indeholdende et videoklip, jeg har optaget, som viser fejlen. PC Service Center taper skærmkablet op på computeren og sender den tilbage. Jeg kan atter konstatere at skærmen flimrer og sender den tilbage til PC Service Center. De konstaterer, at de kun kan genskabe fejlen ved at trække i skærmen og at fejlen kun optræder periodisk. Årsagen er, at skærmkablet er slidt og der kan ikke skaffes et nyt. De giver udtryk for, at det er, hvad man må forvente. Denne besked videregiver de til USG, som herefter meddeler mig, at det er en fejl/skade af mindre art og det dækker de ikke. Jeg gør herefter indsigelse mod afgørelsen. USG fastholder afgørelsen og tilføjer, at for øvrigt er forsikringen udløbet den 15-09-2009.

Computeren er i skrivende stund stadig hos PC Service Center.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker skaden repareret, således at computeren er i væsentligt samme stand som før skaden. Da reparationen med tape ikke har løst problemet med flimren på skærmen og der ikke kan skaffes et nyt skærmkabel, så må computeren erklæres for totalskadet og erstattes med nyt eller tilsvarende udstyr (eventuelt in natura), dog højst med købsbeløbet på kr. 14.995 som fremgår af policen."

Af en vedlagt supplerende redegørelse fremgår bl.a.:

"**Begrundelse for anke**
Jeg anvender min bærbare computer både hjemme og i forbindelse med min uddannelse til Multimediedesigner og derfor arbejder jeg meget med 3D grafik og design på computeren, som er udstyret med et kraftigt grafikkort og hvor en flimrende skærm i uacceptabel grad generer dette arbejde. Computeren transporteres dagligt til og fra skolen og i den forbindelse åbnes/lukkes skærmen, som jo fungerer som låg, adskillige gange om dagen. Dette kan ikke undgå at belaste skærmen (og dermed det defekte skærmkabel), uanset hvor forsigtigt man åbner låget på computeren. Dette betyder også at PC Service Centers reparation med tape er utilstrækkelig, idet den hurtigt vil løsne sig igen, dels pga. bevægelsen og dels på grund af varme og vibrationer fra computeren. Desuden kunne jeg, straks efter at have modtaget computeren tilbage fra samtlige reparationer, fastslå, at fejlen stadig er der og dermed at fejlen optræder næsten omgående under normal brug, og ikke kun periodisk, som når den står stationært hos PC Service Center.

Jeg afviser dermed USG's påstand om, at det er en mindre fejl/skade og at jeg må acceptere ikke 'at vride i skærmen'.

Med hensyn til USG's oplysning om, at forsikringen udløb den 15-09-2009, så vil jeg hertil sige, at skaden er anmeldt i god tid inden forsikringsperiodens udløb, og at USG ikke har formået at afhjælpe den anmeldte skade i forsikringstiden.
…
Af reparatørens forklaring fremgår at fejlen er forventelig (slidtage) og da computeren kun anvendes til dagligt arbejde i hjem og skole, må fejlen anses for at være opstået under normalt brug.

Skærmkablet er en integreret del af den bærbare computer og forventes at holde i hele computerens levetid. Det kan derfor ikke betragtes som hverken forbrugsartikel eller tilbehør. Det kræver specialviden for at komme til skærmkablet, da man skal adskille dele af computeren, man som normal forbruger ikke vil give sig i kast med og fremgangsmåden er da heller ikke beskrevet i de tilgængelige brugermanualer fra fabrikanten. Derfor kan skærmkablet på en bærbar computer (i modsætning til fx på en desktop eller stationær computer) heller ikke betragtes som løsdel.

…
Undtagelsen om at normal slitage ikke dækkes, gælder kun USG's Special forsikring og er derfor ikke relevant for Totalforsikringen.

Flimren på skærmen er ikke en kosmetisk fejl og da skærmen på en bærbar computer udgør en væsentlig del af computeren vil fejlen i høj grad betinge anvendeligheden af computeren. Fejlen kan heller ikke sammenlignes med en pixel fejl. Der er desuden tale om en integreret del af computeren, som ikke er beregnet på at blive udskiftet i computerens levetid."

Heroverfor har selskabet i brev af 11/3 2010 til nævnet anført:

"[Klagers] computer er over 4 år gammel - og slidt. Det er helt almindeligt at skærmen på en gammel computer i nogle situationer flimre. I denne sag forudsætter det dog at man trækker i skærmen.
Ved normal brug er der ingen problemer med skærmen.

Vi har derfor afvist yderligere reparation med henvisning til, at skaden er af mindre art og at kunden må acceptere at man ikke skal vride i skærmen. Ydermere er forsikringen udløbet den 15-09-2009 og [klager] retter først henvendelse til os i 2010.

Vi mener ikke der er sket fejl i behandlingen af denne skade. Vi har således ikke yderligere kommentarer til sagen."

Herefter har klageren i brev af 6/4 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget Deres kopi af svar fra H.B., USG Danmark af 11. marts 2010 og har følgende bemærkninger:
…

- H.B. skriver 'Ved normal brug er der ingen problemer med skærmen'. Da jeg har kunnet konstatere fejlen umiddelbart efter modtagelsen fra reparationerne, så anser jeg at fejlen netop optræder ved normalt brug.

- Af H.B.' svar fremgår yderligere at '... [klager] retter først henvendelse til os i 2010'. Hertil vil jeg fremhæve at skaden er anmeldt allerede 15-07-2009 og at der har været en meget langvarig skadesbehandling på grund af den lange reparationstid - som jeg ikke selv havde indflydelse på - og hvor det ikke er lykkedes USG Danmark at få repareret computeren."

Efterfølgende har selskabet i brev af 29/4 2010 til nævnet bemærket:

"Vores kommentar til [klagers] svarskrivelse (2. afsnit).
Det er helt almindeligt at skærmen på en gammel computer i nogle situationer flimrer. Ifølge værkstedet (se vedlagte kopi af e-mail den 19-01-2010) forudsætter det, at man trækker i skærmen. Ved normal brug er der ingen problemer med skærmen ifølge samme e-mail fra reparatøren.

Vi har i denne sag rettet os efter reparatørens svar, da det også er vores erfaring, at flimmer på skærmen forekommer når en bærbar computer er over 4 år gammel.

Vores kommentar til [klagers] svarskrivelse (3. afsnit).

Vi kan ikke svare præcist på hvorfor reparationen har taget længere tid end normalt. Men det skyldes sandsynligvis, at det ofte er svært at skaffe reservedele til gamle computer. Vi har godkendt reparationen den 28-08-2009 i henhold til værkstedets tilbud af den 27-08-2009 (se venligst vedlagte kopi).

Siden har værkstedet repareret skærmkablet. Dette har vi imidlertid ikke været involveret i, da sagen blev anset som en reklamation over værkstedets første reparation - og [klager] blev henvist til at reklamere direkte til værkstedet.
Vi hører først til sagen igen den 19-01-2010 - og på baggrund af værkstedet e-mail (den 19-01-2010) har vi ikke fundet anledning til, at dække yderligere reparation på [klagers] computer.

Som nævnt har vi afvist yderligere reparation med henvisning til, at skaden er af mindre art og ikke betinger udstyrets anvendelighed jf. forsikringsbetingelserne. Vi mener, at [klager] må acceptere at man ikke skal trække eller vride i skærmen. Ydermere er forsikringen udløbet den 15-09-2009 og [klager] retter først henvendelse til os i 2010.

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

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder den omtalte e-mail af 19/1 2010 fra værkstedet. Af denne e-mail fremgår:

"Denne kundens computer kom ind med den defekt skærm, som vi skiftede. Efterfølgende virkede den hos os uden problemer.
Da kunden får den hjem mener han den flimrer.
Vi får den igen, og kan konstatere at når man rykker i skærmen så flimrer den periodisk. Vi finder ud af at hans skærm kabel er slidt, og vi taper det op så det virker igen.
Vi tester det i længer tid uden fejl.
Kunden får den hjem men klager over fejlen igen.
Vi får computeren igen men kan kun kort se fejlen 1 gang efter flere timers brug. Det kræver at man trækker rundt i skærmen for at få den til at flimre.
Sagen er at modellen er slidt, og at det kabel ikke er til at skaffe, jeg vil mene at det er den slags slitage der må forventes."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. Dækningsomfang. Den valgte dækning (Told, Special eller Standard) fremgår af policen vedrørende de sikrede genstande.

TOTAL dækker udgifter til reparationer, fejlretning, reservedele og arbejdsløn i forbindelse med udbedring af mekaniske fejl og skader der følger at normal brug samt skader på udstyret forårsaget al en uforudset pludselig udefra kommende hændelse, herunder skade forårsaget af brand, vand eller anden væske. …

2. Erstatningsgrundlag.
… Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostningerne. Stjålent eller totalskadet udstyr erstattes med nyt eller tilsvarende udstyr, dog højest det betalte købsbeløb som fremgår at policen. Der udbetales ikke kontanterstatninger.

2.1 Forhold i skadetilfælde

5. 77.830

… Reparation og adskillelse må kun foretages af USG Danmark eller en af USG Danmark anvist reparatør. …

3. Undtagelser, Standard-, Special- og totalaftalen dækker ikke:
…
3.2 Forbrugsartikler og tilbehør såsom: Farvepatroner, disketter, CD, DVD og øvrige medier, OPC eller drum kit, developer, batterier, lamper samt løsdele, f.eks. fjernbetjening, mus, joystick, kabler og kabelføring, strømforsyning, antenner samt møbler, rask eller lignende.
3.3 Skade opstået på grund af normal slitage eller funktionsfejl. **Denne undtagelse gælder kun Speciel, se pt. 1 dækningsomfang.**
…
3.5 Skader af mindre art, f.eks. ridser og skrammer som ikke betinger udstyrets anvendelighed. herunder pixel fejl i display eller monitor. Endvidere nedslidt tastatur, diskette-, CD- eller DVD drev, printer hoved, nåle- og videohoved samt vedligeholdelses kit og andre komponenter der gradvist opbruges eller nedbrydes og derfor må forventes udskiftet i løbet af udstyrets levetid."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at skærmen på den forsikrede computer efter flere reparationsforsøg fortsat flimrer, og at dette i hvert fald er tilfældet, når man rykker i skærmen. Der er tale om en bærbar computer, som efter sin natur bruges i forskellige sammenhænge, og hvor det derfor ikke er ualmindeligt at åbne og lukke skærmen mange gange dagligt. En flimrende skærm nedsætter efter nævnets opfattelse computerens anvendelighed. Skaden kan således ikke karakteriseres som værende af mindre art og er derfor ikke undtaget fra forsikringens dækningsområde i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 3.5. Nævnet bemærker, at klageren har valgt dækningen Total, hvorfor skade opstået på grund af normal slitage eller funktionsfejl ikke er undtaget fra forsikringens dækningsområde, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.3. Skaden findes heller ikke at være omfattet af andre undtagelsesbestemmelser.

Skaden er anmeldt i forsikringstiden, men den reparatør, som selskabet har anvist, har ikke formået at afhjælpe denne. Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet herefter, at den forsikrede computer må anses for totalskadet i forsikringstiden. På den baggrund finder nævnet, at selskabet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser skal yde klageren totalskadeerstatning.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S v/USG Danmark, skal anerkende, at den forsikrede computer er totalskadet, og selskabet skal på den baggrund opgøre og tilbyde klageren den erstatning, som han herefter har krav på.

Poul Sørensen