856/10

Den 17. november 2010 blev i sag nr. 78.052:

xxxx xxx xxxxx
xxxxxxxx xxx xxxx
xxxx xxxxxxxxx

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 tegnet totalforsikring for en bærbar pc i AmTrust International Underwriters Ltd. v/Aon Denmark Insurance Services A/S, tidligere USG Danmark, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for anmeldte skader på den forsikrede pc.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker skader, der er omfattet af garanti eller reklamationsret, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Klageren købte pc'en i april 2008. Forsikringen blev tegnet med en løbetid på 3 år fra købstidspunktet. Skaderne blev anmeldt til selskabet i marts 2010. Forinden var den virksomhed, som solgte computeren, gået konkurs.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 22/3 2010, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Vi har sendt en mail til USG ang. fejl på vores datters computer. Fejlene er følgende:
Skærmen er løs, starter ikke altid op, går i sort, kunne ikke gemme ting på computeren, bliver ekstrem varm men lukker ikke ned ved det, ujævn ved venstre side pga. varme, lukker plud-

selig ned, tastaturet reagerer langsomt og ikke hver gang, lyden hakker, den blæser voldsomt.

USG vil ikke dække skaden. De svarer ikke på mail - holder mig hen. Useriøst.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
At de i det mindste vil undersøge computeren og tage mig alvorlig.

At de vil reparere computeren eller erstatte en ny. Ud fra vores forsikring nr. 72-1 gælder pr. 1-12-2007 købt med computeren."

Selskabet har i brev modtaget af nævnet den 20/4 2010 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.

Selskabet vil på baggrund af ovenstående fastholde afvisningen af denne skade."

Hertil har klageren i brev af 27/4 2010 til nævnet bemærket:

"Jeg er total uenig i deres brev.

Fejlene på min datters computer er både funktionsfejl men også fejl som er udefra kommende hændelser, fx skærmen er løs, tastaturknapper er faldet af, ujævn i venstre side pga. varme.

En anden fejl som blev repareret d. 30-10-08, samme år som vi købte den. Denne fejl kommer igen og denne fejl vil vi gerne have udbedret eller pengene retur for computeren. Skaderne er så omfattende, at computeren er ubrugelig/uanvendelig (punkt 6 nr. 4).

Denne forsikring, som min datter har, er en forsikring som er betalt 1 gang for alle og derfor er punkterne gældende i 3 år, altså er totalforsikring i 3 år, hvor der ikke forekommer indeksregulering.

Jeg mener ikke at de kan fravige sig nogle af betingelserne, selvom firmaet er gået konkurs."

Efterfølgende har selskabet i brev af 17/5 2010 til nævnet anført:

"Klager har anført i brev af 27. april 2010, at der også er tale om udefrakommende hændelser, da skærmen er løs, tastaturknapper er faldet af, ujævn i venstre side p.g.a. varme. Desuden oplyser klager at computeren blev repareret for en fejl d. 30. okt. 2008, men som bliver ved med at opstå.

Hertil kan selskabet anføre, at der kun er tale om en udefrakommende hændelse, såfremt produktet f.eks. har været tabt eller en anden udefrakommende faktor er årsag til skaden, f.eks. støv eller væske.

Det forekommer ind imellem, at taster falder af eller at en skærm bliver løs. Dette kan opstå ved almindelig brug og årsagen kan derfor være slitage, typisk hvis produktet er nogle år gammelt. Opstår dette, når kunden ikke længere har reklamationsret i henhold til købeloven eller produktets garanti er udløbet, dækker forsikringen omkostninger til reparation, hvis produktet kan betegnes som uanvendeligt.

Det kan også være at produktet har en fabrikationsfejl eller er af dårlig kvalitet, hvor fejlen derfor ofte vil vise sig indenfor de første par år, hvor kunden har mulighed for at reklamere over produktet til forhandler og/eller leverandør. Endelig kan årsagen være at kunden behandler sit produkt hårdhændet. Ingen af disse årsager er dækket af forsikringen.

Da kunden ikke har anmeldt at der er tale om en udefrakommende årsag ved skadeanmeldelsen d. 8. marts 2010, men derimod oplyser at der er tale om teknisk fejl ved almindelig brug, lægges det til grund for behandlingen af skadeanmeldelsen, at disse fejl er opstået af sig selv og dermed er der tale om funktionsfejl. Funktionsfejl, som henset til produktets alder på tidspunktet for fejlenes opståen, er omfattet af produktets garanti og/eller klagerens reklamationsret i henhold til købeloven og derfor ikke dækket af forsikringen, jfr. Betingelserne pkt. 6.

Med hensyn til ujævnheden som følge af udvikling af kraftig varme i computeren, skyldes dette sandsynligvis et defekt mainboard ifølge fagfolk, dette er tidligere set på Zepto Computere. Er det tilfældet, er der tale om en funktionsfejl, som er omfattet af produktets garanti og/eller klagerens reklamationsret i henhold til købeloven og derfor ikke dækket af forsikringen.

Selskabet vil dog gerne lade tvivlen komme kunden til gode, da det ikke kan udelukkes på forhånd, at varmen i computeren skyldes andre årsager end et defekt mainboard. Selskabet kan tilbyde klager at træffe aftale med værkstedet Infocare, om at undersøge computeren for at konstatere om varmen og dermed ujævnheden skyldes et defekt mainboard eller en anden årsag som ikke betegnes som funktionsfejl og som derfor kan være dækket af forsikringen.

Klager skal dog være opmærksom på, at konstateres der en defekt (funktionsfejl) og dermed ikke en årsag som dækkes af forsikringen, vil klager selv hæfte for de omkostninger, der er forbundet med undersøgelsen (værkstedsgebyr), jfr. Betingelserne pkt. 6.

Den fejl, klager omtaler der blev repareret d. 30. okt. 2008, er ikke anmeldt til forsikringen og Selskabet antager derfor at fejlen er repareret under produktets garanti / klagers reklamationsret. Der er derfor ligeledes tale en funktionsfejl, som stadig er omfattet af produktets garanti / klagers reklamationsret og derfor ikke dækket af forsikringen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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.
- Skader, der består af ridser, skrammer, mindre skader og lignende, som ikke gør produktet uanvendeligt."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag må nævnet lægge til grund, at der alene er tale om funktionsfejl.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist skaderne med henvisning til, at klageren må rette sine krav mod konkursboet, jf. punkt 6 i de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson