850/10

Den 25. august 2010 blev i sag nr. 78.217:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Assurant General
Insurance Limited
v/Mondux Assurance
Agentur A/S
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet X-TRA Serviceforsikring for en bærbar computer i Assurant General Insurance Limited v/Mondus Assurance, klager over, at selskabet i anledning af en skade på computeren har afvist at udbetale et beløb svarende til den oprindelige købspris.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at det ikke har modtaget nogen anmeldelser vedrørende skader på computeren, og at der i den aktuelle sag er tale om et mellemværende mellem klageren og forretningen.

Det fremgår af sagen, at det indklagede selskab i december 2007 anerkendte, at klageren var berettiget til erstatning for en totalskadet (forsikret) computer. For erstatningen købte klageren i januar 2008 en ny computer af mærket Apple. Samtidig hermed tegnede hun forsikring for den nye computer. Den nye computer blev efterfølgende sendt til reparation via den forretning, hvori den blev købt.

I klagerens skrivelse af 26/10 2009 til den forretning, hvori hun købte den nye computer, hedder det:

"Jeg skriver her til Dem, for at få en afslutning på min sag. Først vil jeg give Dem en beskrivelse af sagens forløb.

Min macbook bliver sendt ind til reparation, d.04.09.09, under rep.nr.: … med 4 fejl:
- ○ Nogle hundehår som har sat sig fast i displayet
- ○ Topcasing er flækket.
- ○ Cd-drevets børster er stivnet pga. lidt kaffe som var sevet ned i dem.
- ○ Computeren larmer for meget.

• Computeren kommer tilbage 2 uger senere, d.17.09.09, med kun to af fejlene udrettet:
- ○ Nyt display
- ○ Ny topcasing

• Jeg får den tilbage igen, en anden gang, 2 uger senere, d. 02.10.09, og ser at de har skiftet blæser og cd-drev ud. Men børsterne til cd-drevet er uændret, dvs. mit problem er der stadig. Cd-drevet i sig selv, fejlede ingenting, kun børsterne.

• Jeg tager så imod computeren, da jeg ikke kan uden den, pga. min uddannelse som kræver at man har en computer, og jeg bruger den dagen lang. Og prøver at lade være med at benytte mig af cd-drevet.

• D. 22.10.09 prøver jeg at brænde en cd og finder ud af at drevet ikke vil brænde, og bruger derefter en halv time på at få cd'en ud, da børsterne er stadig i uorden og gør at cd'er har svært ved at komme ud.

• Dagen efter, d. 23.10.09, tager jeg ned i Deres forretning og taler med to af Deres medarbejder, og bliver henvist til P.L. i kundeservice.

• Jeg kontakter ham i dag, d. 26.10.09 og bliver henvist til elektronik centret.

• Hos Elektronik centret taler jeg med en mand ved navn E.K., som fortæller mig at han ikke havde udrettet fejlen med børsterne fordi jeg selv skulle betale for det, hvor jeg så sagde til ham at min forsikring, som jeg har tegnet hos Dem - police nr. …77 - dækker omkostningerne. Han beklager og beder mig om at sende computeren ind igen, så han kunne udrette det hurtigst muligt.

• Jeg nægter at sende den ind til reparation igen, og kontakter P.L. igen, som fortæller mig at jeg ikke har andre muligheder end at sende varen ind til reparation igen, hvis forsikringen skulle betale for en ny computer.

Det er så nu jeg siger STOP. Efter at have sendt varen ind 2 gang for at have udrettet fejlen, tænker jeg at der har været rig mulighed for at konstatere en fejl og underrette forsikringen.

Jeg har efterfølgende talt med Forbrugerstyrelsen, og er klar over mine rettigheder. Jeg kræver beløbet for computeren tilbage, og vil købe en erstattende produkt et andet sted. Jeg synes ikke jeg har været retfærdigt behandlet, og forstår ikke hvordan en stor kæde Fona kan få deres kunder til at føle sig så ligegyldige.

Sådan som det lød fra Forbrugerstyrelsen har De 14 dage til at slutte den sag."

Klageren og forretningen blev ikke enige, og sagen blev herefter indbragt for nævnet.

Klageren kræver, at selskabet refunderer købesummen, således at hun et andet sted kan købe en computer, som virker optimalt.

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 7/7 2010 til nævnet anført:

"Det kan oplyses, at der er nævnt 2 policenumre i jeres bilag. Det ene policenr. …51 , på denne police har vi i december måned 2007 erstattet 7.999 kr. Da computer blev erklæret for totalskadet (kunne ikke repareres). På det andet policenr. …77, på dette policenr. har vi ingen skader registreret overhovedet, det vil sige, at der ikke er anmeldt noget til Mondux.

Vi kan ikke tilbagebetale beløbet for en computer der er købt og betalt ved FONA, det har jo intet med forsikringen at gøre, forsikringen har jo heller ikke modtaget betalingen for købet i sin tid, det har FONA.

Vi mener ikke, at denne klage har noget med Mondux at gøre, men udelukkende FONA. Ud fra de oplysninger forsikringstager kommer med, så er hans computer blevet repareret via FONA's værksted, hvilket ikke har haft noget med en forsikringsskade at gøre, da forsikringstager modtager sin computer retur fra reparation så er alle fejl ikke udbedret, hvorfor værkstedet beder forsikringstager om at sende computeren ind igen, men dette nægter forsikringstager og vil i stedet have sine penge tilbage for købet af computeren.

Vi kan ikke se, hvad dette har med Mondux at gøre.

Ville være rart at få oplyst, hvilket policenr. det er der klages på.

Vi kan ikke sige vi fastholder vores afgørelse, da vi jo ikke har haft en afgørelse omkring dette tidligere - men vi fastholder, at denne klage burde blive rettet til FONA i stedet for Mondux."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Forsikringen dækker:**
- Funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefrakommende hændelser), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Slitageskader
- Fejl afhjulpet ved rensning
- Skader på genopladelige batterier
- Skader på fjernbetjeninger.

…

Erstatningsgrundlag:
- Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.
- Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat.
- Udstyr, der er blevet totalskadet, erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr. Værdien af det nye udstyr kan ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside.

…

2. Forsikringen dækker ikke:
- Skader, som udbedres efter Købelovens reklamationsbestemmelser."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte erklære sig enigt med selskabet i, at den aktuelle tvist ikke er omfattet af forsikringen. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson