861/11

Den 2. februar 2011 blev i sag nr. 78.414:

xxxxx xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Bankers Insurance Company Ltd.
v/Mondux Assurance Agentur A/S
Borupvang 2 B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har FONA X-TRA Serviceforsikring i Bankers Insurance Company Ltd. v/Mondux Assurance Agentur A/S. Forsikringstagerens far klager på hendes vegne over, at selskabet har afvist at erstatte en beskadiget computer samt tilbagebetale forsikringspræmien efter gentagne reparationsforsøg.

Selskabet har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende skade, men henviser til, at klagerens krav relaterer sig til værkstedets mangelfulde reparation.

Det fremgår af sagen, at klagerens datter den 8/3 2007 købte en bærbar computer i FONA med tilhørende forsikring.

Klageren har i brev af 10/5 2010 til selskabet bl.a. anført om skadeforløbet således:

"2010.02.08 indleverer S. [klagerens datter] PC'en hos FONA.
Der er i går spildt cola i computeren. Tasterne sidder fast - - FONA vil sende PC'en ind.

2010.02.25 henter S. PC'en hos FONA.
Der er skiftet motherboard og tastaturet er ombyttet/udskiftet.

2010.03.05 må PC'en afleveres igen.
Den ene halvdel af tastaturet kan trykkes ned (det hopper).
PC'en bliver meget varm - også på musepladen.
Musetasten er løs.
Skærmkanten gaber - står ud fra skærmen.
Hængslet er ikke renset - der er colaklæb.

Billedet forsvinder periodisk - sort skærm.
Stadig cola på musepladen.
FONA beholder PC'en.

2010.03.24 eller 26 er S. igen hos FONA for at hente PC'en.
'Cover-up' er skiftet.
Men da der er andre fejl, tager S. ikke PC'en med hjem. Den bliver hos FONA, for Nu kan den anden halvdel af tastaturet trykkes ned (er ustabil).
Skærmkanten gaber stadig.
Stadig cola i hængslerne (klistrer).
Stadig cola på musepladen - den glider ikke som den skal.

2010.05.04 eller 03 henter S. PC'en hos FONA.
'Museplade og cover repareret'

2010.05.05 om morgenen ringer S. grådkvalt til mig.
Stadig noget galt med PC'en.
Nu noget galt med opladning/batteri.
Efter opladning fra kl. 21 til 8.00 er PC'en ikke ladet op.
Først er PC'en helt død.
Batteriet ud/ind.
Den viser kun 67% batteri!
Coveret om tastaturpladen er løs øverst th.
Tastaturet sænker sig nu jævnt, når man taster - Det er altså stadig ustabilt!
Skærmkanten gaber stadig lidt midt for forneden.
Nu har låget fået mange og enkelte dybe ridser!
S. ringer til 'L.' hos FONA. Han noterer sig hendes indmelding -

og nu er der (foreløbig) gået 3 måneder!
hvor S. har været uden PC - 3 måneder af hendes eksamenstid, hvor der virkelig har været brug for kendt udstyr.
Nu er tiden for skrivning af speciale indledt, så tålmodigheden er brugt op!

Forsikringsselskabet har anerkendt den oprindelige skade som dækningsberettiget - derfor er det ift. S. stadig Forsikringsselskabet (og ikke FONA eller en reparatør), der har ansvaret for, at PC'en bringes helt i orden = er fejlfri.

Da Forsikringen trods gentagne forsøg ikke har formået at få skaden og dens følger afhjulpet, imødeser jeg, at S. straks får en ny tilsvarende PC eller at pengene for den købte PC betales tilbage sammen med præmien for omhandlede forsikring."

Hertil har selskabet i brev af 12/5 2010 til klageren bemærket:

"Vi har modtaget din skrivelse af den 10. maj 2010, hvor Du beder Mondux om, at vi straks udlevere en ny PC eller vi betaler pengene tilbage for den købte PC sammen med præmien, til S.

Det kan oplyses, af vi den 6. februar 2010 får anmeldt en væskeskade, PC sendes ind til reparation, Mondux erstatter for reparationen da der er tale om en dækningsberettiget skade.

Den 5. marts 2010 anmeldes en fejl på PC, vi opretter fejlen og afviser den som en forsikringssag, da der er tale om en genreparation fra væskeskaden, hvilket værkstedet står for, da de har en garanti på de reparationer de udfører.

Dette er de eneste henvendelser vi har modtaget, vi er ikke bekendt med de andre henvendelser, årsagen hertil kan være, at de fejl der er konstateret er relateret til væskeskaden og der er dermed tale om en genreparation fra værkstedets side.

Vi kan oplyse, at der efter en væskeskade tit er følgeskader. Det er ene og alene værkstedet der står for reparationen, Mondux hæfter for de udgifter der er i forbindelse med en dækningsberettiget skade. Værkstedet har en garanti på de reparationer de udfører hvilket ikke har noget med forsikringen at gøre.

Vi kan ikke tilbagebetale S. beløbet for computeren, da den jo ikke er købt ved Mondux, det er forsikringen der er tegnet hos Mondux, og præmien for denne forsikring kan vi ikke tilbagebetale da vi jo har en risiko hvilket S. jo også har gjort brug af. Vi kan ikke bare give S. en ny PC fordi der er utilfredshed med værkstedets reparationer, da dette jo ikke har noget med Mondux at gøre. Havde værkstedet erklæret PC'en for totalskadet (hvilket vil sige at de ikke kan reparere den) så havde Mondux erstattet for en ny.

Vi kan desværre ikke imødese deres krav, da dette ikke har noget med Mondux at gøre, at værkstedet ikke har udbedret de fejl der er kommet efter at S. har spildt væske i sin PC.

Vi vil foreslå, at Du retter din henvendelse til Fonas værksted omkring din utilfredshed til deres reparation, og kan oplyse, at hvis værkstedet ikke kan udbedre fejlen og dermed erklære PC'en for totalskadet i stedet for, så erstatter Mondux for en ny PC mod at værkstedet kreditere tidligere fremsendte regning til Mondux."

Sagen er indbragt for nævnet ved klageskema dateret den 25/5 2010 med påstand om, at selskabet skal refundere udgiften til computeren samt forsikringspræmien eller yde erstatning med en tilsvarende computer.

Selskabet har i brev af 8/6 2010 til nævnet fastholdt sin afgørelse og bemærket, at klagen vedrører forhold, som selskabet ikke har indflydelse på.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**For FONA X-TRA Serviceforsikring gælder følgende betingelser:**

1. Forsikringen dækker

…

- Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefrakommende hændelser), som kan konstateres direkte på apparatet.

…

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.
- I visse tilfælde kan der være tale om, at et erstattet udstyr nu har en prissætning, som er lavere end det oprindelige udstyr.
- Forsikringen ophører efter erstatning som følge af totalskade.
- Der udbetales ikke kontant erstatning.

…

3. Hvis der sker en skade:
Skade anmeldes snarest efter den er opstået til din FONA butik.

…

Reparationer og genleveringer skal foretages af FONA eller en af FONA anvist reparatør. Forsikringen dækker ikke reparationer eller udbedringer foretaget af andre reparatører.

Der ydes ikke erstatning for mistet brug af apparatet i forbindelse med en skade, eller for evt. ventetid i forbindelse med reparation."

Nævnet udtaler:

Selskabet har i forsikringsbetingelserne valgt at yde erstatning bl.a. i form af reparation. En sådan reparation har selskabet betinget sig sker hos en navngiven forhandler - i dette tilfælde FONA. Dette medfører, at selskabet i forhold til sin forsikringstager hæfter for eventuelle fejl hos reparatøren. Efter det oplyste om skadens karakter og reparationstiden finder nævnet, at den omhandlede computer må anses for totalskadet. Selskabet skal på den baggrund opgøre og udbetale erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bankers Insurance Company Ltd. v/Mondux Assurance Agentur A/S, skal anerkende, at forsikringstageren er berettiget til en tilsvarende computer og yde erstatning i overensstemmelse hermed.

J. Hermann
udskriften bekræftes
Henning Jønsson