867/11

Den 9. maj 2011 blev i sag nr. 78.937:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet totalforsikring - Serviceaftale - for en bærbar computer i Assurant General Insurance Limited v/Mondux Assurance Agentur A/S. Hun klager over reparationstiden i forbindelse med en anmeldt skade.

Selskabet henviser til, at det har behandlet sagen korrekt, og at den lange reparationstid ikke har noget med selskabet og den tegnede forsikring at gøre.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 23/8 2010, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Computeren fik en skade, og blev afleveret til butikken d. 1. maj. Efter 25 dage fik jeg tilsendt et brev fra Elektronik… hvori der stod, at de skal bruge oplysninger om min privat forsikring.

Efter en måneds tid, prøvede jeg at få svar fra butikken om, hvornår computeren ville være færdig, hvor de blot sagde, at det ved de ikke, og jeg skal vente længere. Jeg ventede herefter i ca. en måned til, og fik at vide at de ikke kan skaffe en del til computeren, hvilket var grunden til ventetiden. D. 5. august købte jeg en ny computer til min datter, da jeg havde opgivet den lange ventetid. I dag er det d. 23. august, og har stadig intet svar fået ang. computeren.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
P.g.a. den lange ventetid, som jeg oplyste før, har jeg købt en ny computer til min datter, hvilket var vigtigt, fordi hun skal bruge den til lektier.

Jeg synes bestemt at 4 måneder er for lang tid at vente, derfor har jeg opgivet det, og skrevet en klage. Derfor forventer jeg at få penge tilbage for computeren."

Selskabet har i brev af 13/9 2010 til nævnet anført:

"Vi har den 9. juni 2010 fået anmeldt en væskeskade, da der ved anmeldelsen ikke er oplyst hvor kunden har tegnet indboforsikring (til brug for regres) så sender vi et brev til kunden for, at få oplyst dette. Vi godkender skaden og det modtaget tilbud fra værkstedet, det hele sker i juni måned.
At værkstedet stadig venter på reservedele, har intet med Mondux og den tegnede forsikring at gøre, man kan ikke tegne forsikring på ventetider, og det er ikke forsikringens 'problem', at leverandørerne ikke kan leve op til den leveringstid de eventuelt har aftalt med værkstederne.

Vi mener ikke, at denne klage har noget med forsikringen at gøre, men burde være rettet til leverandøren."

Hertil har klageren i brev af 25/9 2010 til nævnet bemærket:

"Angående det som K.K. - skadechef, skrev i et brev til jer, ville jeg gerne tilføje, at hun har skrevet, omkring anmeldelsen af skaden, forkert i datoen. Det kan godt være at hun fik anmeldelsen rigtigt omkring d. 9. maj. Jeg har fået et brev fra dem, om oplysninger fra min egen forsikring (hvor de ikke informerer når de sælger deres egen forsikring), hvis jeg ikke tager fejl d. 27. maj, dette findes i de dokumenter jeg sendte til dem.
Jeg synes ikke at det er rigtigt at Mondux ikke har ansvar, fordi det er dem der sælger forsikringen. I juli måned hvor jeg ringede til værkstedet, fik jeg at vide, at de har snakket med forsikringen om at det ville være bedst, hvis de giver mig en ny computer, fordi der er alt for lang ventetid for at skaffe delene og de er ikke sikker på at de kan lave den. Manden fra forsikringen sagde til dem at de skal forsøge at lave den, og det er ligegyldigt med ventetiden. Da blev jeg lidt chokeret og ringede til manden fra forsikringen. Han talte meget uhøfligt til mig, og jeg fik ikke noget ud af samtalen. Jeg er uenig med K.K. om at den burde være rettet til leverandøren, fordi det er Mondux der sælger forsikringen.
I dag er det den 25 september, og jeg har stadigvæk ikke hørt noget om min computer. (om et par dage bliver det 5 måneder). Den situation er meget irriterende for mig, og jeg er skuffet. Jeg håber meget at I kan hjælpe mig."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5. Erstatningsgrundlag:**
5.1 Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.
5.2 Skønnes reparationsomkostningerne at overstige værdien af et teknisk tilsvarende apparat, erklæres udstyret for totalskadet.
5.3 Udstyr der er blevet totalskadet, erstattes med teknisk tilsvarende udstyr jf. Forsikringsaftalelovens § 37 og § 39 - og maksimalt det betalte købsbeløb, som fremgår af policen. Forsikringen ophører efter denne skadehændelse og der ydes ikke ristorno.
5.4 Forsikringstageren er forpligtiget til at anvende Merlin eller en af Merlin anvist reparatør til reparationer / genleveringer dækket af denne forsikring.
5.5 Forsikringen udbetaler ikke kontanterstatning.
5.6 Ved totalskade ydes erstatningen, når forsikringsselskabet har godkendt anmeldelsen. Erstatningen skal anvendes senest 3 måneder efter godkendelsen; herefter skal der foretages en ny vurdering af erstatningsbeløbet.

3. 78.937

…

10. **Ved forsikringsreparationer** er forsikringsgiver ikke forpligtet til at stille en erstatningsvare til rådighed. Forsikringen kompenserer ikke for eventuelle lange reparationstider og en lang reparationstid medfører ikke at varen totalskades."

Nævnet udtaler:

Selskabet kan ifølge forsikringsbetingelserne vælge at yde erstatning i form af bl.a. reparation. En sådan reparation har selskabet betinget sig sker hos en navngiven forhandler - i dette tilfælde det tidligere Merlin eller en af Merlin anvist reparatør. Dette medfører, at selskabet i forhold til forsikringstageren hæfter for eventuelle fejl hos reparatøren, herunder også lange reparationstider.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke kompenserer for eventuelle lange reparationstider, og at en lang reparationstid ikke medfører, at varen totalskades. Uanset forsikringsbetingelsernes ordlyd er det imidlertid nævnets opfattelse, at en reparationstid kan være så lang, at dette må sidestilles med totalskade. I modsat fald ville forsikringsdækningen være uden reelt indhold.

Klageren har i sit brev af 25/9 2010 til nævnet oplyst, at computeren endnu ikke er blevet repareret. Efter det oplyste om reparationstiden er det herefter nævnets opfattelse, at den omhandlede computer må anses for totalskadet. Selskabet skal på den baggrund yde erstatning i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om totalskade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Assurant General Insurance Limited v/Mondux Assurance Agentur A/S, skal anerkende, at den forsikrede computer er totalskadet, og skal på den baggrund yde klageren den erstatning, som hun herefter har krav på i henhold til forsikringsbetingelserne.

Marianne Højgaard Pedersen
formand