877/11

Den 17. oktober 2011 blev i sag nr. 79.462:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet All-risk Serviceforsikring (Total) for en bærbar computer i Tryg Forsikring A/S v/USG Danmark. Han klager over, at selskabet har afvist at erstatte den forsikrede computer med en ny eller tilsvarende.

Selskabet henviser til, at det har behandlet sagen i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klageren købte computeren den 23/12 2006. I forbindelse hermed tegnede han forsikring for computeren med en løbetid på 4 år.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 30/11 2010, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
…
Harddisken i bærbar computer har nu været i stykker for fjerde gang nu og har indsendt skadesanmeldelse til USG Danmark. Har efterfølgende kontaktet USG Danmark (…) for at fortælle dem at det var nu fjerde gang og jeg fandt det kun rimeligt at den blev erkendt totalskadet. … mente ikke at det var tilfældet men at harddisken bare skulle udskiftes en gang til og så var den pot ude af verdenen. Jeg mener at, da det er fjerde gang, er harddisk problemet et tilbagevendende problem som ikke kan laves. Første gang harddisken stod af kontaktede jeg USG Danmark telefonisk og de sagde at da computeren stadigvæk var under de 2 års reklamationsret ville de ikke gøre noget. Jeg tog så selv aktion og kontaktede firmaet som jeg havde købt den af og fik svaret at de ikke kunne hjælpe mig. Jeg kontaktede igen USG og fik samme svar som før. Jeg fik selv repareret skaden igennem Notebook værkstedet.

Kort tid efter reparationen var den gal igen og den blev repareret igen. Tredje gang anmeldte jeg skaden til USG og fik den igen repareret samt et DVD drev. Nu er det fjerde gang at jeg skal have den lavet og jeg har fået at vide af USG at jeg skal sende den ind til PC service center så fejlen igen kan konstateres.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
USG anerkender problemet og erstatter den bærbare computer med et nyt eller tilsvarende iflg. Forsikringsbetingelserne."

Selskabet har i brev af 19/1 2011 til nævnet anført:

"Efter reparationen/udskiftning af harddisk og DVD drev i november 2009 hos PC servicecenter anmelder [klager] den 23. november 2010 igen fejl på harddisken. Vi beder [klager] indsende computeren til PC Servicecenter således, at værkstedet kan håndtere reklamationen over den udførte reparation.

Dette vil [klager] imidlertid ikke. [Klager] vælger i stedet for at klage til Ankenævnet, da [klager] er af den opfattelse at forsikringen skal erstatte med en ny computer.

Vi er nu bekendt med at computeren har fået skiftet harddisken 2 gange tidligere indenfor reklamationsperioden hos Notebook Værkstedet jf. faktura nr. 50383, senest den 19-12-2008. Disse reparationer har vi ikke været involveret i, da produktet på dette tidspunkt er under 2 år og omfattet af reklamationsretten. Men dette er nok årsagen til [klagers] reaktion og nærværende klage til Ankenævnet.

[Klager] skulle have reklameret over fejlen på harddisken til Notebook Værkstedet, da dette værksted skal yde 2 års reklamation på den udskiftede harddisk jf. købeloven. Det var med andre ord en fejl at anmelde fejlen på harddisken til os og dermed involvere såvel os som PC Servicecenter i sagen omkring harddisken.

Den fejl har vi imidlertid overset i forbindelse med reparationen i november, der blev udført hos PC Servicecenter og dækket af forsikringen. Det ændrer dog ikke på vores opfattelse om, at PC Servicecenter skal have computeren ind og behandle sagen vedrørende fejl på disken som en reklamation, der skal udføres for værkstedets regning."

Hertil har klageren i brev af 7/2 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da harddisken stod af første gang i 2008 kontaktede jeg USG … og … forklarede at den var under den 2 års reklamationsret og derfor ville … ikke hjælpe.

Jeg har så tjekket op på hvad reklamationsretten dækker og ikke gør. Iflg. forbrugerhotline dækker 2 års reklamationsret ikke almen slitage og misvedligeholdelse!

Ud fra dette så burde harddisken første gang have været dækket af USG.

Der står i Forsikringsbetingelserne under pkt. 1.1 som jeg fik da jeg købte USG forsikringen.

1.1 Hvem er dækket og løbetid.
Sikrede er køber af udstyr, jf.. police/faktura udstedt hos forhandler eller USG Danmark. Ved sikrede udstyr forstås alene hardware. Dækningsperioden er fra 1 til 5 år fra udstyrets købsdato.

Jeg mener så at når man har betalt for en total dækning af sin computer så burde … have mod nok til at erkende at harddisken første gang skulle ha' været dækket af forsikringen
.
Der står intet i den police som jeg har fået fra USG at forsikringen først dækker efter reklamationsretten. Så jeg har ingenting som siger at forsikringen først dækker efter reklamationsretten.

Jeg blev nød til at selv tage aktion, på at få min computer repareret da jeg stod imellem et firma som ikke kunne hjælpe mig og et forsikringsfirma som ikke ville hjælpe mig, hvorfor forstår jeg stadigvæk ikke at USG ikke ville hjælpe, da jeg har betalt for en service.

Hvis jeg skulle have en reaktion på noget som … skriver. Så skulle det være, at … stiller en mur op hver gang man ringer til ham og at han ikke er til at snakke med men afviser alt hvad man spørger om. Det er trods alt en service som jeg har købt af et forsikringsselskab og ikke et inkasso firma."

Herefter har selskabet i brev af 23/2 2011 til nævnet anført:

"Ad 1. Hvis computeren skulle være totalskadet pga. fejlen på harddisken ville [klager] være berettiget til erstatning med en tilsvarende computer. Vi er imidlertid ikke enige i denne påstand. Computerens harddisk har bad sektors, hvilket er en fejl på disken - og ikke i selve computeren.

Ad 2. Forsikringen dækker ikke fejl der er omfattet af garanti, købelovens reklamationsret og/eller lignende kontrakt- eller lovmæssige bestemmelser. Se venligst forsikringsbetingelserne, pkt. 3.8 samt pkt. 4.

Vi mener, at vi tolker købelovens reklamationsret i henhold til forbrugerstyrelsens og domstolenes praksis. Det vil bl.a. sige, at et produkt er mangelfuldt (i købelovens forstand) hvis det som følge af en fabrikations- / funktionsfejl eller lignende ikke kan holde til normal brug i produktets forventede levetid.

Når den 2 årige reklamationsfrist er udløbet, er sælgeren som hovedregel ikke længere forpligtet til at tage sig af mangler ved produktet. Er der dog tidligere blevet reklameret over en mangel indenfor reklamationsperioden, der fx har ført til en reparation af varen, og samme fejl/mangel opstår igen, er sælgeren fortsat forpligtet til at tage sig af manglen. Kun hvis der er tegn på dårlig pleje, misligholdelse, stød/slag eller lignende er det sandsynliggjort at fejlen ikke kan have været til stede på leveringstidspunktet.

Harddisken i en computer bør ikke kunne slides op på 2 år, hvorfor vi afviste harddiskfejlen første gang i 2008 med henvisning til købelovens reklamationsret. Såfremt der skulle være tale om mis-vedligeholdelse af harddisken, som [klager] antyder i sin skrivelse af 7. feb. er det slet ikke dækket af forsikringen!

Men som vi skriver den 19-01-2011 anerkender vi, at værkstedet PC servicecenter skal udskifte harddisken uden beregning for [klager], da værkstedet naturligvis skal følge reglerne i købeloven.

Vi forstår, at [klagers] computer befinder sig hos PC Servicecenter. Men [klager] ønsker ikke at værkstedet udskifter harddisken, da [klager] forventer, at computeren skal totalskades. Dette har værkstedet orienteret os om senest den 22. februar, hvorfor værkstedet har sat reparationen i bero. Det er desværre her sagen står i skrivende stund.

Hvis [klager] ikke ønsker harddisken udskiftet (uden beregning) af værkstedet har vi desværre svært ved at se hvordan vi kan hjælpe [klager] yderligere i denne sag."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder skadeanmeldelser og fakturaer m.v. vedrørende de udførte reparationer. Heraf fremgår, at første reparation fandt sted i september 2008, anden reparation i december 2008 og tredje reparation i november 2009. Computeren gik efter det oplyste i stykker for fjerde gang i november 2010.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. Dækningen (Global, Total, Special eller Standard) fremgår af policen udstedt hos forhandler eller USG Danmark

…

TOTAL dækker over alt i Danmark, udgifter til reparationer, fejlretning, reservedele og arbejdsløn ved udbedring af fejl og skader der følger af normal brug samt skader på udstyret forårsaget af en uforudset pludselig udefra kommende hændelse, der betyder at produktet ikke kan anvendes. Herunder skade forårsaget af brand, vand eller anden væske.

…

1.1 Hvem er dækket og løbetid.

Sikrede er køber af udstyr, jf. police/faktura udstedt hos forhandler eller USG Danmark. Ved sikrede udstyr forstås alene hardware. Dækningsperioden er fra 1 til 5 år fra udstyrets købsdato. Den valgte dækningsperiode fremgår af policen og/eller købers regning/faktura udstedt hos forhandler eller USG Danmark, vedrørende de forsikrede genstande.

2. Erstatningsgrundlag.

Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostningerne. Stjålent eller totalskadet udstyr erstattes med nyt eller tilsvarende udstyr (eventuelt in natura), dog højest med det betalte købsbeløb som fremgår af policen.

…

Der udbetales ikke kontanterstatninger.

2.1 Forhold i skadetilfælde.

…

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

…

3. Undtagelser. Standard, Special, Total og Global dækker ikke:

…

3.8 Skade, som fabrikant, leverandør, fragtfører eller reparatør ifølge kontrakt, lov eller retspraksis er ansvarlig for. Hvis en sådan skade i øvrigt er omfattet af forsikringen, vil den dog kunne dækkes i tilfælde, hvor det kan dokumenteres, at erstatningen for skaden ikke kan fås hos den ansvarlige på grund af konkurs eller konkurslignende forhold.

4. Forhold i løbetiden.

…

Aftalen ændrer ikke forhandlers eller leverandørs ansvar i henhold til enhver tid gældende købelov eller dansk rets erstatningsregler. Herunder dækning for eller mangler der kan henføres til forhandlers/leverandørs garanti."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at den forsikrede computer er gået i stykker fire gange, og at årsagen hertil hver gang har været den samme. Klageren har selv betalt for de to første reparationer, og selskabet har dækket den tredje.

Som forsikringsbetingelserne er formuleret, er det selskabet, der skal bevise, at skaden er omfattet af undtagelsesbestemmelsen vedrørende "Skade, som fabrikant, leverandør, fragtfører eller reparatør ifølge kontrakt, lov eller retspraksis er ansvarlig for". Efter det oplyste, hvor forhandleren har afvist klagerens reklamation over skaden på computeren, finder nævnet, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden herfor.

Selskabet har dækket tredje reparation, som er sket efter udløbet af købelovens 2-årige reklamationsfrist. Reparationen er ifølge forsikringsbetingelserne betinget af, at reparationen sker hos en reparatør, som selskabet har anvist. Dette medfører, at selskabet i forhold til forsikringstageren hæfter for eventuelle fejl hos reparatøren.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at den forsikrede computer nu må anses for totalskadet. Selskabet kan således ikke kræve, at computeren repareres på ny. Selskabet skal i stedet yde totalskadeerstatning. Det er endvidere nævnets opfattelse, at selskabet tillige er forpligtet til at yde dækning for de to første reparationer i 2008.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Derfor

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 baggrund heraf yde totalskadeerstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet skal desuden yde dækning for de to reparationer i 2008.

Marianne Højgaard Pedersen
formand