879/11

Den 14. november 2011 blev i sag nr. 79.701:

xxxxxx xx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
Box 7830 103 98 Stockholm
Sverige

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der i august 2008, har tegnet tryghedsaftale for en bærbar pc i Moderna Försäkringar Sak AB. De klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for pc'en. Klagerne ønsker deres penge tilbage eller en ny computer.

Selskabet henviser til, at klagerne har tilsidesat forsikringsbetingelsernes krav om forsigtighed.

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Siden efteråret 2008 har der været problemer med at computeren lukker ned af sig selv og at musen/touchpad ikke virker altid.
Computeren har tit været til reparation, 5 gange uden at nogen af problemerne blev løst.
Til sidst blev vi anklaget for at fejlene skyldtes misvedligeholdelse. Dette har de forsøgt ved at tage billeder af computeren den sidste gang den var til reparation.
Jeg har vedlagt billeder af computeren. Heraf ses at computeren slet ikke er i den tilstand, som de forsøger at overbevise os om.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil have økonomisk kompensation, dvs. pengene tilbage, idet jeg er blevet solgt en defekt vare. Jeg blev mundtligt lovet efter 3. reparation, at vi vil få en ny computer, men desværre holdt de ikke deres ord.
…
Ved køb af computeren og 5 års Totalforsikring hos 'Moderna' blev vi oplyst mundtligt at denne forsikring dækker alt fra spildt kaffe på computeren til tab på fliser osv.

Forsikringsselskabet løber fra deres ansvar og vi føler os direkte snydt. Oven i købet forsøger de at beskylde os for misvedligeholdelse.

Sidst vi afleverede vores computer og fik den tilbage to måneder efter havde den stadig samme problemer og oven i nu virker ledningen heller ikke."

Selskabet har i brev af 11/10 2010 til klagerne bl.a. anført:

"Jeg skriver til dig i anledning af din skadeanmeldelse af Toshiba laptop, model SATA300D15C, der blev lavet via telefon d. 15/9-2010. I din skadeanmeldelse blev følgende oplyst og noteret:

13.45 Forsikringstageren ind. Den har været til reparation 5 gange før. Men dette er første gang de melder skade til oss. Det er butikken der har betalt for de 5 tidligere servicesager. Produktet slukker sig selv hele tiden. Touchpadden fungerer ikke. Musen lever sit eget liv. Det er ikke sket noget uheld eller skade med produktet.

Når vi tager en beslutning i din skade, så udgår vi fra forsikringsvilkårene. Forsikringen dækker meget, men ikke alt. Forsikringen dækker, ifølge forsikringsvilkårene punkt 4: pludselig og uforudset udefra kommende skade, dvs. hændeligt uheld, som påvirker produktets funktion. Ifølge praksis og dansk lov, er det op til forsikringstageren at sandsynliggøre, at der foreligger en forsikringssag. For at forsikringsgiveren skal kunne bedømme, om der er tale om et hændeligt uheld, skal forsikringstageren oplyse om hændelsesforløbet, dvs give en skadehændelse, der stemmer overens med skaden.

Vi henviser også til punkt 8: Sikkerhedsforskrifter og krav om forsigtighed: Forsigtighedskravet
Det forsikrede produkt skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres. For eksempel må produktet ikke benyttes i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade.

Vi har modtaget en servicerapport, billeder samt yderligere oplysninger via mail fra serviceværkstedet ... Den information vi har fået, peger på at skaderne på produktet er omfattende, og at der er tegn på at maskinen enten er tabt eller misligholdt. LCD skærm er ridset, DVD virker ikke, HDD har bad sectors, webcam er ødelagt, bezel er trykket i stykker, keyboard defekt, nogle taster ingen funktion - skal skiftes, topcover skal skiftes, knapper trykket i stykker samt hængsler skal skiftes.

Eftersom du ikke har givet en forklaring på hvordan skaderne er opstået, kan vi umuligt afgøre, om den omfattes af forsikringen. Vi kan derfor ikke dække skaden og vi afslår hermed dit krav. Dette er vores endelige beslutning."

Klagerne har i udateret brev til selskabet heroverfor bl.a. bemærket:

"Vi har indleveret vores computer til reparation for følgende skader :
1- touchpad de ikke fungerer
2- musen der ikke fungerer hensigtsmæssigt
3- produktet slukker sig selv hele tiden

det er for sagen uvedkommende at der er ridser på LCD skærm. Det er direkte urigtigt at DVD, webcam, keyboard, topcover mm. Er defekt.
Disse oplysninger i jeres svar 11/10-2010 er indirekte usande og har intet med sagen. Produktet har været til reparation 6 gange i 4 gange for samme problemer.

Vi mener, at vi har købt et defekt produkt. Ifølge den forsikring vi har købt hos Moderna, har vi ret til erstatning."

Selskabet har til dette i brev af 17/11 2010 til klagerne bl.a. anført:

"Jeg henviser til punkt 8 som min skadereglere gjorde: Sikkerhedsforskrifter og krav om forsigtighed:
Forsigtighedskravet
Det forsikrede produkt skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres. For eksempel må produktet ikke benyttes i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade.

Servicerapporten fra værkstedet, …, som du selv har en kopi af siger således:

Skaderne på produktet er omfattende, og at der er tegn på at maskinen enten er tabt eller misligholdt. LCD skærm er ridset, DVD virker ikke, HDD har bad sectors, webcam er ødelagt, bezel er trykket i stykker, keyboard defekt, nogle taster ingen funktion - skal skiftes, topcover skal skiftes, knapper trykket i stykker samt hængsler skal skiftes.

Ud fra den servicerapport der er kommet, så er der sket tydelige skader på din laptop. Den er ikke blevet behandlet med normal forsikringhed [forsigtighed] og eftersom der ikke er givet nogen forklaring på hvad der er sket med, kan vi ikke gå ind at dække omkostningerne.

Ifølge retspraksis er det den forsikrede, som skal sandsynliggøre at en forsikringsbegivenhed er sket. Hvis dette sandsynlighedskrav ikke opfyldes, får kunden ingen erstatning. Forsikringsbegivenhed anses at foreligge, hvis man ved en helhedsbedømmelse af alle kendte omstændigheder i sagen finder, at det er mere antageligt, at en forsikringsbegivenhed foreligger, end at det ikke gør. Eftersom kunden i sin skadeanmeldelse ikke kommer med mere udførlig information omkring skadetilfældet (f.eks. hvornår, hvor, hvordan og hvorfor) anser vi ikke, at de har levet op til sin del av bevisbyrden/sandsynliggørelsen. De har altså ikke gjort det mere sandsynligt at skaden er opstået på en måde, som er dækket af forsikringen.

I din klage fremkommer ingen nye omstændigheder omkring, hvordan skaden er opstået. Ved en granskning af behandlingen i dit ærende, fremkommer ingenting, som tyder på, at du skulle have fået en uretfærdig eller fejlagtig behandling i skadebehandlingsprocessen.

Dette er vores endelige beslutning og den ændres ikke."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**2. HVAD OG HVORDAN DÆKKER HAPPY CARE TRYGHEDSFORSIKRING?**
2.1 Hvad dækker Happy CARE?
Happy CARE supplerer din beskyttelse efter købeloven (reklamationsretten) og en eventuel leverandørgaranti, således at du er dækket mod, at produktet ophører med at fungere normalt i forsikringens løbetid, uanset om dette skyldes:

- Fejl, som var til stede, da produktet blev leveret (mangler). Her dækker Happy CARE, hvor Elgiganten ikke dækker i henhold til købeloven (reklamationsretten).

- Pludselige og uforudsete indre årsager (i det følgende benævnt svigt). Her dækker Happy CARE, hvor en eventuel leverandør- garanti ikke dækker.

- Pludselig og udefra kommende påvirkninger (skader).

Endvidere dækker forsikringen tab af produktet ved indbrudstyveri fra din bolig dit fritidshus eller dit kontor.

…

2.3 Hvad dækker Happy CARE ikke?

Happy CARE dækker blandt andet ikke:

- Skader der forsætligt forårsages på produktet af den, der kræver dækning.

- Svigt eller skader som opstår i forbindelse med misbrug eller erhvervsmæssig brug af produktet.

- Bortkomst af produktet, herunder at det forlægges.

- Svigt som følge af normal nedslidning og/eller ælde af produktet, herunder korrossion.

- Kosmetiske skader, for eksempel ridser eller buler, som ikke har betydning for produktets funktionalitet.

- Mangel eller svigt i plasma eller LCD skærme bestående i, at billedelementer forsvinder eller billedet 'brænder sig fast'.

- Ødelagte forbrugsartikler, f.eks. ødelagte blækpatroner, batterier, pærer eller film til kamera."

…

3. HVORFOR VÆLGE HAPPY CARE TRYGHEDSFORSIKRING?

…

3.1.2 Happy CAREs betydning

Happy CARE giver dig yderligere sikkerhed i den periode, hvori forsikringen løber (normalt 3-5 år fra leveringen af produktet).

- Happy CARE dækker de funktionsfejl, der skyldes mangler, og som ikke kan kræves dækket af Elgiganten i følge købeloven (reklamationsretten)efter købeloven. Det drejer sig navnlig om funktionsfejl, der først viser sig mere end 2 år efter leveringen af produktet.

- Happy CARE dækker funktionsfejl, der skyldes svigt, og som ikke kan kræves dækket under en eventuel leverandørgaranti (reklamationsretten). Det drejer sig navnlig om Funktionsfejl, der først viser sig efter udløbet af reklamationsperioden.

- Happy CARE dækker endvidere funktionsfejl, der skyldes skader, det vil sige pludselige og udefrakommende påvirkninger. Der kan være tale om skader, som du eller din familie påfører produktet ved hændelige uheld, for eksempel at produktet tabes på gulvet. Der kan også være tale om skader, som tredjemand forårsager. Happy CARE dækker tab af produktet ved indbrudstyveri fra egen bolig, eget fritidshus og eget kontor.

- Happy CARE dækker svigt forårsaget af slitage, bortset fra normal nedslidning og forhold dækket efter købeloven (reklamationsretten) og/eller en eventuel leverandørgaranti.

- Såfremt fejlen eller tabet er dækket af anden forsikring, dækker Happy CARE selvrisikoen under denne forsikring, dog maksimalt produktets pris.

…

5. HVIS FEJL ELLER SKADE OPSTÅR

…

5.2.2 Reparation eller erstatningsprodukt

Du er som udgangspunkt selv ansvarlig for
at bringe produktet til reparation eller ombytning. Vi dækker dog rimelige og nødvendige omkostninger til forsendelse. I visse tilfælde kan vi i stedet lade reparationen foretage på din bopæl (hjemmeservice).

Vi bestræber os på at reparere dit produkt bedst og hurtigst muligt.

Hvis vi ikke kan reparere dit produkt, erstatter vi det med et identisk eller lignende produkt. Du får som udgangspunkt et produkt af samme model og mærke. Hvis det ikke er muligt at få fat i et sådant produkt, får du et lignende produkt med specifikationer, der i så stor udstrækning som muligt svarer til specifikationerne på dit gamle produkt."

Nævnet udtaler:

Sådan som forsikringsbetingelserne er udformet finder nævnet, at forsikringen har karakter af en all-risk forsikring, hvorfra der gælder nogle undtagelser. Efter nævnets opfattelse har selskabet ikke bevist, at indholdet i nogle af undtagelsesbestemmelserne er realiseret. Det bemærkes i den forbindelse, at skade som følge af misbrug skal fortolkes i overensstemmelse med § 18 jf. § 20 i forsikringsaftaleloven.

Da nævnet som ubestridt må lægge til grund, at computeren har været repareret 5 gangen, uden at den virker, finder nævnet, at klagerne er berettiget til at modtage en anden computer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Moderna Försäkringar Sak AB, skal anerkende, at klagerne er berettiget til at modtage en tilsvarende computer i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson