879/11

Den 2. november 2011 blev i sag nr. 79.858:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

London General Insurance
Company Limited
v/Dell A/S
Arne Jacobsens Allé 15-17
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har totalforsikring i London General Insurance Company Limited v/Dell A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en anmeldt skade på hans bærbare computer.

Selskabets agent, Dell A/S, har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke havde en forsikring på skadetidspunktet, idet forsikringen udløb den 15/5 2009.

Det fremgår af sagen, at klageren den 18/5 2006 købte en bærbar computer med en 3-årig CompleteCare forsikring. I et bilag til policen var angivet, at forsikringen trådte i kraft den 20/5 2006 og udløb den 19/5 2009. Efter en dækningsberettigende skade modtog klageren en ny computer den 26/2 2009. Af ordrebekræftelsen i forbindelse med leveringen af den ny computer fremgår bl.a.:

"**Beskrivelse**
...
Danish Microsoft Works 9.0 (Word Processor, Database) with Recovery CD
Danish Antivirus McAfee 9.0 - 3 Yrs Subscription
1Yr Limited Warranty - Collect & Return
*PREMIUM 3 Year Accidental Damage Support
*PREMIUM PC Security Online Training (90 days)
DataSafe Online Backup 10GB
..."

Den nye computer blev beskadiget i oktober 2010, og klageren tog kontakt til Dell A/S. Med henvisning til at forsikringen var udløbet, afviste Dell A/S på vegne af selskabet at ombytte eller reparere computeren.

Klageren har indbragt sagen for nævnet ved klageskema underskrevet den 24/1 2011. Heraf fremgår bl.a.:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Jeg indberettiger klage eftersom, jeg er uforstående og utilfreds med Dell's afslag og sagsbehandling i forbindelse med en skade på min bærbare computer **(ordre.nr…17, Bilag ..)**, hvor til jeg har en service forsikring (Bilag ..), som lover **mig** en rep. eller ombytning i tilfælde af skade **(Police.nr. …33 Bilag ..)**. I flg. Dell kan jeg ikke påråbe mig dækning i henhold til min forsikring (Mail. Korrespondance, Bilag ..), eftersom denne er udløbet i 2009, og kun dækker min første computer **(ordre.nr. …32, Bilag ..).** Dette er jeg helt uforstående overfor, der står i min ordrebekræftelse (Bilag ..) at jeg har 3 års dækning, endvidere spørg jeg indtil dette, før afsendelsen af computeren (Bilag ..), om hvorvidt min forsikring skal fornyes eller om den gælder 3 år på ny, hvor sælger fortæller mig at han kan overbringe mig den gode nyhed at den løber til 10.02.2012. Dertil kommer en række tlf. samtaler mellem Dell og jeg, i forbindelse med sagsbehandling (... Bilag ..), hvor det igen bekræftes, at min complete care forsikring, dækker skaden, og at der blot afventes svar, på om det er en ombytning eller om min computer skal indsendes og repareres. Jeg mener derfor ikke der kan sås tvivl, om min forsikrings gyldighed. Man må stå inde for hvad man siger og gør, i den her sag mener jeg Dell er løbet fra det hele, derfor søger jeg hjælp hos jer.
> Hele denne sagsbehandling i henhold til rep, har hovedsageligt, været med M. fra teknisk support, Dell. Desuden, har jeg haft mail korrespondance med E., fra ExecutiveEscalation, Dell. Vedkommende der fortæller, jeg har forsikringen til 2012, har jeg kun På mail og fremgår af Bilag ..
>
> Den 1.11.2010 er datoen, hvor jeg får besked om at sagen er lukket og at forsikringen ikke er gyldig. Kort efter skriver jeg klagebrev, som postes og sendes pr.mail. (Klagebrev, Bilag.. og Bilag ..)
>
> **2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
> Jeg ønsker at få min computer repareret eller ombyttet og få den forsikring, som der er blevet aftalt."

Selskabets agent henviser i brev af 1/4 2011 til nævnet til forsikringsbetingelsernes §§ 5.2 og 5.6 og anfører bl.a.:

> "Kunden … [klageren] köpte en dator med treårig Complete Care försäkring den 15/5 2006. Efter en självorsakad skada mottog kunden via sin försäkring en ny dator den 26/2 2009 och den kvarvarande tiden på försäkringen fördes over till den nya datorn. På datorns nya ordrebekräftelse anges 3 års Complete Care som bevis på att försäkringen förs över och är giltlig, men inte får att den förnyas. Kundens 3-åriga försäkring avslutades därefter den 15/5 2009. Har någon av våra kundtjänstmedarbetare meddelat något annat är informationen felaktig och jag beklagar detta."

Af mailkorresdpondancen fremgår bl.a.:

3. 79.858

"Jag har gått igenom ditt ärende och beklagar att du har problem med din dator. När du beställde din första dator köpte du en treårig försäkring till den. Du fick sedan en ny dator och försäkringen fördes over till den nya maskinen. Dock förlängdes inte tiden utan avtalet gäller till de tre åren du köpt på originalordern löpt ut. Detta skedde den 15/5-2009.
Att det står med på orderbekräftelsen av den nya datorn är för att bekräfta att det fanns på originalordern. Á din nya maskin har du ett serviceavtal med oss som gäller till den 24/12-2012. Dock gäller inte detta om skadorna på maskinen är självförvållade. Jag hoppas att informationen är tillräcklig, …"

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**5.2 Løbetid og fornyelse**
Denne Police træder i kraft på den dato, du modtager Produktet fra Dell, eller på den dato, du køber Policen, afhængigt af hvilken af de to datoer der falder sidst, og den udløber ved udgangen af den periode, der er angivet i Bilaget, eller ved udbetaling af dækning for dit tredje krav i henhold forsikringsdækningen for Hændelige skader eller efter udskiftning af Produktet i henhold til forsikringsdækningen for Tyveri, afhængig af hvad der indtræffer først. Der er ingen forpligtelse for nogen af denne Polices parter til at forlænge eller forny denne Polices løbetid.
…
5.6 Hele aftalen
Denne aftale udgør hele aftalen mellem dig og os med hensyn til dens genstand, og ingen af vores medarbejdere eller vores Agent kan mundtligt ændre denne Polices vilkår og betingelser."

Nævnet udtaler:

Der er tale om en 3-årig forsikring, som i henhold til bilaget til policen er gældende fra den 20/5 2006 til den 19/5 2009.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er bevist, at der er indgået aftale om at forlænge forsikringens dækningsperiode. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for den anmeldte skade.

4. 79.858

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson