883/12

Den 16. januar 2012 blev i sag nr. 79.952:

xxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx xxxxxxxx
xxxx xxxxx

mod

AmTrust International
Underwriters Ltd.
v/Aon Denmark Insurance
Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har allriskforsikring i AmTrust International Underwriters Ltd. v/Aon Denmark Insurance Services A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i forbindelse med en anmeldt skade på den forsikrede bærbare computer, en Macbook Air, købt den 5/9 2008.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at skaden ikke skyldes en pludselig og uforudset hændelse.

I skadeanmeldelse til selskabet af 14/10 2010 har klageren bl.a. oplyst:

> "skærmen er blevet løsere med tiden, og på skadedatoen satte jeg mig ned og slog skærmen op fra lukket tilstand, hvorefter den knækkede."

Med henvisning til klagerens skadeanmeldelse afviste selskabet i mail af 27/10 2010 til klageren at yde forsikringsdækning.

I brev af 2/11 2010 til selskabet påpegede klagerens advokat bl.a.:

> "Jeg skal tillade mig på min klients vegne at klage over afgørelsen, idet det er min opfattelse, at der bør dækkes.

Der er ikke tale om, at fejlen er kommet løbende, idet der er tale om, at skærmen knækkede en dag, hvor man åbnede computeren på ganske normal vis.

Der er ikke sagt noget som helst i skadesanmeldelsen om, at 'fejlen ifølge kunden er kommet løbende'.

I øvrigt er der ikke i afslaget nogen nærmere begrundelse med henvisning til bestemmelser i forsikringsbetingelserne, hvilket jeg under alle omstændigheder udbeder mig.

Jeg henviser i øvrigt til hjemmesiderne:

Troubleshooting MacBook Air hinges
http://support.apple.com/kb/ts2948

Apple macbook air hinge defect - closing lid is considered accidental damage
http://discussions.apple.com/threadjspa?threadID=1893302&tstart=0

Apple Refunding MacBook Air Owners Over Paid Hinde Repairs
http://news.softpedia.com/news/Apple-Refunding-MacBook-Air-Owners-Over-Paid-Hinge-Repairs-147066.shtml

Der er åbenbart tale om et velkendt problem med Mac computerne.

Jeg skal bede om omgående tilsagn om, at man agter at dækker skaden, og at man agter at reparere computeren - eller give min klient en ny computer, hvis den ikke kan repareres.

Når jeg beder om en omgående reaktion, er det fordi, min klient er fuldstændig afhængig af computeren i sine studier, idet han er stud…. ved … Universitet og som anført meget afhængig af at have computeren til rådighed.

Jeg kan tilbyde at indestå - uden præjudice for udfaldet af en retssag/voldgiftssag - for betaling af reparation af computeren/erstatning af computeren, medens en sag mellem parterne måtte køre, hvis vi ikke kan blive enig om, at De vil erstatte/reparere computeren. Dette for at undgå, at min klient skal undvære computeren i lang tid, da det er et meget stort problem.

Jeg forbeholder mig ethvert erstatningskrav mod Dem/leverandøren, såfremt computeren ikke hurtigt kommer tilbage i min klients besiddelse i brugbar stand.

Mine omkostninger forbeholdes."

Dertil svarede selskabet i brev af 5/11 2010 til klagerens advokat bl.a.:

"Under henvisning til ovenstående skadenummer og jeres brev af 2 NOV 2010, kan vi meddele at der på skadeanmeldelsen netop er udfyldt følgende:

'Skærmen er blevet løsere med tiden' og iflg. forsikringsbetingelserne punkt 4., dækker forsikringen følgende:

Skade på eller tab af det forsikrede udstyr gennem **pludselig** og **uforudset** hændelse. Vores forsikringsbetingelser er desuden vedlagt.

Vi fastholder derfor vores afvisning af at dække skaden og henviser til Ankenævnet for Forsikring, hvis kunden fortsat ønsker at klage over afvisningen."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 18/11 2010 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg har herefter talt med min klient pånyog vi fastholder, at De bør dække, da det næppe kan være Deres opfattelse, at almindelig brug af computeren gennem et stykke tid skulle udelukke, at det forhold, at skærmen pludselig falder af, kan betragtes som en pludselig og uforudset hændelse.

Forsikringsbetingelserne kendte jeg i forvejen.

De har ikke kommenteret mit forslag om at indestå for omkostningerne ved reparationen, indtil sagen er afgjort, således at min klient hurtigt kan få sin computer igen. Han har meget brug for den.

Jeg forbeholder mig ethvert erstatningskrav, hvis min klient lider tab som følge af, at han ikke har sin computer, herunder i forbindelse med hans studium på … Universitet."

Hertil har selskabet i brev af 25/11 2010 til klagerens advokat bl.a. påpeget:

"På vegne af forsikringsselskabet AmTrust Int. Underwriters Ltd. fastholder vi afvisningen af at dække skaden på MacBook Air, tilhørende Deres klient [klageren] med følgende begrundelse:

Forsikringen dækker skade på eller tab af det forsikrede udstyr gennem **pludselig** og **uforudset** hændelse.

Deres klient har på skadeanmeldelsen oplyst, at skærmen er blevet løsere med tiden og at den, på skadedatoen, knækkede da han slog den op fra lukket tilstand.

Vi må på baggrund af oplyste hændelsesforløb konstatere, at der er direkte årsagssammenhæng mellem den løse skærm og at skærmen knækker af. Hængslerne har over længere tid løsnet sig ved almindelig brug og har resulteret i at skærmen til sidst knækker af.

Skadeårsag (den løse skærm) er derfor ikke pludselig og virkningen (skærmen knækker af) er ikke uventet eller uforudset.

Vi kan ikke anerkende Deres forslag om at indestå for omkostningerne ved reparationen, indtil sagen er afgjort. Vi har afvist skaden og afslået erstatning.

Forsikringen dækker tab af eller skade på det forsikrede produkt. Andre tab, Deres klient måtte lide i forbindelse med skade på computeren, er ikke dækket af denne forsikring og kan derfor ikke erstattes."

I klageskema af 8/2 2011 har klagerens advokat bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Skærmen på klagerens Macbook knækkede af, da klageren åbnede denne. Forsikringsselskabet afviste at dække skaden under henvisning til at der ikke var tale om en pludselig op-

stået skade. Klageren fastholder at der var tale om en pludselig indtruffet skade og henviser i den forbindelse bl.a. til afgørelserne 39.511 of 36.897.

Det bemærkes at forsikringen er solgt til klageren under navnet 'Allriskforsikring for IT-udstyr', hvilket har givet klageren en berettiget forventning om at forsikringen vitterligt dækkede enhver risiko. Et forhold som blev yderligere bestyrket af størrelsen på forsikringspræmien, som for en 3-årig periode udgjorde kr. 2.873. Forsikringen omfattede alene nævnte Macbook computer.

Såfremt AON vil fastholde afvisningen af forsikringsdækning under henvisning til at skaden skyldes almindelig slitage, må bevisbyrden herfor påhvile forsikringsselskabet, særligt henset til at computeren kun var 2 år gammel på skadestidspunktet.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Dækning af udgiften til reparation af computeren kr. 5.631. Prisen er oplyst af … fra Humac kundeservice. Herudover kræves afsavnsdækning i den periode, hvor klager må undvære computeren. Nyprisen udgjorde kr. 14.399, hvilket med en forventet levetid på 4 år svarer til kr. 9.86 pr. dag."

Dertil har selskabet i brev af 14/2 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet har afvist at dække skaden på klagers computer med henvisning til, at skaden ikke er pludselig og uforudset, jfr. Forsikringsbetingelserne pkt. 4.

I vores brev af 25. november 2010 til kundens advokat …, har vi redegjort for hvorfor vi mener at skaden ikke er pludselig og uforudset. Vi har ikke yderligere at tilføje til dette.

Til klagers sagsfremstilling, 2. afsnit, har vi at bemærke, at en Allrisk-forsikring, ligesom andre forsikringer, altid indeholder bestemmelser om dækningsomfang og undtagelser. Klager har fået disse betingelser udleveret ved køb af forsikringen og hans forventninger til at forsikringen skulle dække alt, kan derfor ikke anses for at være berettiget. Det må forventes at kunden selv har ansvaret for at læse forsikringsbetingelserne og benytte sig af fortrydelsesretten, såfremt de ikke lever op til forventningerne.

Til klagers sagsfremstilling, 3. afsnit, har vi at bemærke, at forsikringen ikke har afvist skaden med henvisning til at skaden skyldes almindelig slitage. Skaden afvises fordi der ikke er tale om en pludselig og uforudset hændelse med henvisning til klagers fremstilling af skadens opståen på skadeanmeldelsen af 14.oktober 2010.

Selskabet fastholder derfor afvisningen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvad dækker forsikringen**
Forsikringen omfatter skade på eller tab af det forsikrede udstyr gennem pludselig og uforudset hændelse som medfører at udstyrets værdi falder eller fortabes, og således ikke såfremt tab der opstår ved at udstyret ikke kan anvendes som forventet.

Ved forsikret udstyr forstås
Hardware (Systemenheden, tastatur, højttaler, printer, scanner, modem, ekstern eller intern skærm og installeret tilbehør, såsom memory, CD- og DVD-drev, mus og UPS eksklusiv bat-

terier, dockingstation og ændringer i enhedens interne konfiguration, hvis originaldele fra enhedens producent er benyttet.)
…
6. Særlige undtagelser
Erstatning gives ikke for:
6.1. skade som omfattes af garanti eller som kan erstattes i henhold til købsbetingelser.
…
6.4. skade som opstår i eller som følge af normal slitage, mangelfuld vedligeholdelse eller behandling."

Nævnet udtaler:

Efter nævnets vurdering kan både løsheden i skærmen og knækket af denne anses for pludselige skader, der er dækningsberettigende.

Nævnet kan ikke pålægge selskabet at yde afsavnserstatning, da dette ikke er dækket af forsikringen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, AmTrust International Underwriters Ltd. v/Aon Denmark Insurance A/S, skal anerkende, at den anmeldte skade er dækningsberettigende, og skal betale reparationsomkostningerne herfor.

Klageren får ikke medhold i afsavnserstatning.

Marianne Højgaard Pedersen
formand