893/12

Den 29. maj 2012 blev i sag nr. 81.183:

xxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxx xxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxxx

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 tegnet ServiceForsikring (All-risk Total) for en bærbar computer i AmTrust International Underwriters Ltd. v/Aon Denmark Insurance Services A/S. Hun klager over den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med en anmeldt skade på den forsikrede computer.

Selskabet henviser til, at forsikringen har dækket hardwarefejl. Klagerens nuværende problemer med computeren er ifølge selskabet softwarerelateret, hvorfor der ikke er forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelserne. Selskabet er således af den opfattelse, at klageren ikke har yderligere krav mod forsikringen.

Den omhandlede bærbare computer er en HP Pavilion, som klageren har købt den 31/3 2008. Forsikringen er tegnet med en løbetid på 3 år.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 6/9 2011, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Computeren sendes ind i slutningen af marts pga. sort skærm. Alt i alt og frem til den 19. august 2011, har computeren været indsendt 3 gange, hver gang kommet retur og uden den har kunnet startes op. Efter 3. gang den var indsendt siger de nu det er et software problem.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Retfærdighed i forhold til den vare/forsikring jeg har købt, samt refundering af de gange computeren er sendt ind og jeg har betalt for fragten."

Heroverfor har selskabet i brev af 23/9 2011 til nævnet anført:

"Forsikringen har dækket omkostninger for reparation af den konstaterede hardwarefejl (bundkortet). Værkstedet ... har overfor Aon og kunden konstateret at de fejl som kunden oplever herefter, IKKE relaterer sig til hardwarefejl og at der ikke er tale om en fejl på produktet, men at problemerne er softwarerelateret, bl.a. fordi der er installeret 3 virusprogrammer og computeren trænger til en opdatering og geninstallation. Forsikringen dækker ikke omkostninger til service/reparation, såfremt en fagmand (værksted) ikke kan konstatere fejl på produktet, hvis der er tale om softwarefejl og/ eller fejlinstallation, jfr. Forsikringsbetingelserne pkt. 6.

Vi henviser til bilag ... for uddybende forklaring fra værkstedet, samt til de bilag med mailkorrespondance mellem kunden, Aon og ..., som kunden selv har indsendt til sagen.

Selskabet er af den opfattelse at kunden ikke har yderligere krav mod forsikringen."

I den omtalte og vedlagte forklaring fra værkstedet (dateret 16/9 2011) hedder det:

"**1. gang ind.**
Vores caseid 4625
Åbnet 31-03-2011 Lukket 03-06-2011
Bemærk : Defekt bundkort, men låne PC i perioden
Forklaring:
Vi får maskinen ind fra kunden, vores tekniker vurdere at der skal nyt bundkort i. Der er desværre ca. 6 ugers levering på et nyt bundkort.
Vi tilbyder en gratis låne PC i denne periode, hvilket kunden accepterer.
Vi får det nye bundkort hjem monterer det samme dag og sender den retur til kunden, samt afslutter sagen.
Vi gør kunden opmærksom på at maskinen kører langsomt, men det er software relateret, og ikke dækket af forsikringen.

2. gang RMA - Caseid 5824
Åbnet 10-06-2011 Lukket 06-07-2011
Bemærk : Bundkort ombyttet /uforsvarligt pakket
Forklaring:
PC kommer ind til RMA, beklageligvis er bundkortet defekt, og der bestilles nyt, kunde ønsker låne PC igen. Det nye bundkort kommer og monteres samt sendes retur samme dag.
Pga. det er en RMA sag betaler vi selvfølgelig alt fragt (RMA sag til os U/B 07972873325DK og sendes retur U/B med 07972873674DK)

Endvidere låner vi igen låne PC gratis og betaler for at sende den U/B til hende 07972873334DK, og for at hun kan sende den U/B retur til os med 07972873348DK)

Vi beklager for RMA sagen og opgradere hendes PC med RAM, og sender 2 poser slik med tilbage U/B. Samt giver en serviceaftale (Værdi 899 kr.) også UB

Citat fra Mail d. 10 Juni. Vi skrev til [klageren]:

Det er helt uacceptabelt og vi retter selvfølgelig op. Her er vores løsning:

- *Med denne mail er der en returfragt label UB som du kan printe det er en pdf.*
- *Vi har dd. Sendt en god lånecomputer til dig UB, der følger en returlabel med i kassen UB. Der følger en kompensations pakke med guf i. ;-)*
- *Vi prioriterer denne RMA sag så snart den rammer vores værksted. Som nr. 1 (Værksted 1)*
- *Vi monterer ekstra RAM eller andet som kompensation.*

Vi har også lagt en 2 årig Service aftale med til din computer, den har en værdi af 899 kr., i 2 år og dækker blandt andet rensning service mm.
Håber på din forståelse og giver en chance for at rette op på denne sag. Fortsat god dag.

Uforsvarligt sendt/pakket.
Vi har tit oplevet at kunder der er ligeglade med deres forsikringssager, og som regner med en totalskade de sender/pakker dem dårligt, eks som [klageren] gjorde, vi har heldigvis taget billeder af hendes forsendelse den gang vi fik den ind.
...
En computer kan ikke holde til at blive sendt på denne måde. Det kan den tage skade af. Der skal min være 5-10 CM fast pakning ud til siderne. Ved post Danmark og andre transport firmaer sker der tit frit fald på 1-2 meter imellem transportbånd mm.

2. Gangs RMA - Caseid 6709
Åbnet 04-08-2011 Lukket 12-08-2011
Bemærk : Ingen fejl fundet
Forklaring:

PC starter op uden fejl, dog er den langsom, og trænger fortsat til evt. en geninstallation, vi forklare igen kunden at det ikke er dækket af forsikringen men tilbyder det imod betaling af 599 kr.

Dette afslår kunden og beder om PC retur. Denne gang beder vi om fragt betaling da vi ikke fandt fejl.
Vi gør endvidere kunden opmærksom på at, hvis pc'en går i stykker, så er hun selvfølgelig i sin fulde ret til at bruge sin garanti, vi yder altid 24 mdrs. Garanti på de produkter vi monterer for USG / AON.
Men vi har intet hørt fra hende siden, samt ikke modtaget yderlige reklamationer.

Her til skal det også siges at kunden selv valgte at bruge den oprindelige fralabel fra RMA sagen 07972873325DK igen. Det var en PDF vi oprindelig sendte. Hun har printet den ud igen, samt rettede selv efterfølgende med kuglepen datoen på selve det udprintede. Denne fragt er vi senere blevet opkrævet fra post Danmark samt et gebyr, men har ikke gjort yderlige for at inkassere dette.

Opsummering
Vi har lavet en HP der skulle have nyt bundkort. Vi har efterfølgende udført en reklamationssag hvor bundkortet skulle skiftes. PC kom ind igen til en 2. gangs reklamation men ingen fejl fundet, kun at den var langsom og trængte til en reinstallation af Windows. Vi har lånt PC til kunden gratis samt betalt for alt fragt vedr. reklamation og gratis låne computer. Vi har desuden kompenseret for over 1000 kr.
Siden har vi intet hørt fra kunden."

Herefter har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 6/10 2011 anført:

"Hermed fremsendes brev om at sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag.

- 30. marts 2011 Computeren skadesanmeldes
- 5. april modtages brev om at skaden er godkendt (6 uger forventet rep. tid)
- 10. juni får vi computeren igen (der er nu gået 10 uger) computeren går fortsat i sort når den tændes, desuden betalt i alt 406 kr. i fragt. Desuden modtaget lånecomputer som var i ekstremt dårlig stand og som vi valgte ikke at bruge.
- 10. juni USG/... lover at dette bringes i orden.
- 23. juni henter vi igen vores computer, den går fortsat i sort og kan ikke startes op. Vi er på vej på ferie og computeren sendes derfor først retur d. 4. juli.
- 25. juli skriver jeg status mail til USG/... da jeg ikke har modtaget computeren.
- Samme dag svarer ... at de er uforstående har ikke hørt der skulle være noget galt og at de ikke har modtaget computeren retur.
- Samme dag sender jeg deres egen mail korrespondance om problematikken vedr. computeren samt jeg fortæller at Post Danmark har leveret computeren og der er underskrift fra ... d. 6. juli 2011
- 28. juli sender jeg endnu en mail på hvad status på computeren er.
- 16. august kan computeren igen afhentes og endnu engang konstatere jeg at den står med sort skærm og ikke kan bruges.
- 18. august får jeg så mail om at det ikke er hardware problemer men software problemer som forsikringen ikke dækker.

Status for mig på denne sag er at jeg står med en computer som har sort skærm og ikke kan bruges nøjagtigt som da jeg sendte den ind i første omgang. Hele sagsbehandlingen har taget over 5 måneder og først til slut får jeg at vide der er andre problemer. Dette anser jeg for at være uacceptabelt."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder mailkorrespondancen mellem parterne fra tiden før sagens indbringelse for nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Dækningsomfang: Total dækker over alt i Danmark. Global over alt i verden. Den valgte dækning fremgår af forsikringsbeviset og dækker de på beviset anførte produkter mod:**
1. Normale reparationsomkostninger som følge af indefra kommende fejl, (funktionsfejl), der betyder at produktet ikke kan anvendes.
2. Normale reparationsomkostninger ved enhver beskadigelse som følge af uforudsete udefra kommende hændelser der betyder, at produktet ikke kan anvendes.
3. Normale reparationsomkostninger i forbindelse med en skade, der kan afhjælpes ved rensning af produktet.
...
6. Forsikringen dækker ikke
...

- Skader, der skyldes forkert opbevaring, dårlig pleje, uforsvarlig brug, fejlinstallation, fejlopsætning og fejlbetjening eller skader der skyldes at det forsikrede produkt ikke anvendes efter brugsanvisningen.

...

- Computervirus, date fejl, software fejl eller fejl i komponenter, der ikke fulgte med computeren ved købet.

...

- Servicebesøg, såfremt der ikke konstateres en dækningsberettiget skade. Reparatøren, kan i så fald opkræve kunden et gebyr til dækning af medgået tid og omkostninger.
- Skade opstået som følge af uforsvarlig indpakning under transport og forsendelse."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klagerens nuværende problemer med computeren er softwarerelateret. På det foreliggende grundlag kan nævnet herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning end allerede sket. Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson