Ankenævnet for Forsikring

928/13

Den 2. december 2013 blev i sag nr. 84.282:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxx xxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har serviceforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over selskabets afvisning af yderligere reparation af hans computer.

Det fremgår af sagen, at klagerens kæreste den 24/11 2012 ved et uheld spildte væske i klagerens bærbare pc. Pc'en har efterfølgende været til reparation gentagne gange, og det er klagerens opfattelse, at der fortsat er fejl. Selskabet afviser yderligere dækning med henvisning til, at pc'en ikke er totalskadet, samt at det ikke er bevist, at der fortsat er dækningsberettigende fejl.

I klageskemaet dateret den 6/4 2013 har han bl.a. anført:

> "2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> At computeren bliver lavet færdig, og at de ting som det autoriserede Apple værksted anbefaler bliver skiftet for at computeren kommer til at køre igen bliver skiftet."

I redegørelse vedlagt klageskemaet har klageren yderligere anført:

> "Jeg har en computer der har været til rep. i over 4 måneder som det er nu, og den er desværre ikke færdig endnu, og er desværre blevet sendt afsted for 5 gang til rep.
> Her er sagens forløb.
>
> Min kæreste … kommer desværre til at lave en væskeskade på min computer …
>
> 26/11-2012
> Computeren bliver afleveret hos Fona og de sender den til deres værksted som er …

De laver et tilbud til forsikringen, men forsikringen syntes det er for dyrt og vil derfor selv lave den.
De sender den videre til Dansk Forsikringsservice, som skal stå for rep. af computeren.
…
09/01-2013
Computeren er endelig færdig og lander hos Fona i … men den er slet ikke færdig.
Her er lidt af de fejl jeg finder:

Den kører voldsomt langsomt.
Den låser i programmerne når man bruger den.
Den går ud hvis man tager strømstikket fra.
Den knaser i skærmen.
Den knaser i tastaturet.
Den knaser når man lukker og åbner den.
Den bliver varm og går ud.
Den kan ikke tømme papirkurven.

24/01-2013
Computeren bliver afleveret i Fona igen.
…
14/02-2013
Jeg afhenter selv computeren hos …, og spørger om de havde fundet de fejl der var.
De fortæller at de ikke har haft noget med den at gøre, da de ikke må lave den da de er for dyre, men egentlig bare er dem der modtager og sender videre.
Men havde det været dem der skulle lave den, var der nogle dele de ville skifte for at den kom til at køre igen, da det jo var en væskeskade, og at den ikke kunne laves ved blot at 'tørre'.
…
15/02-2013
Der er stadig de samme ting galt som da jeg afleverede den sidst så den ryger afsted igen.
Den ryger igen til Dansk Forsikringsservice, her bliver jeg så ringet op af deres Mac specialist, … og han kan oplyse at det er meget normalt at den tager 2 dage om at tømme papirkurven, men han ville da rode lidt med den og så skulle han nok få den til at køre. Han ringer flere gange, hvor han blandt andet fortæller der er skiftet kølepasta … og de havde da for resten også fundet sukkerkrystaller i skærm og tastatur, men de ville lige give den en special rensning og så var den som ny …

14/03-2013
Jeg modtager computeren og der er stadig de samme ting galt, men det ser dog ud til at den kan køre i Mac nu da den er blevet geninstalleret, men da den stadig knaser i skærm og tastatur kontakter … fra IF …
…
Da jeg modtager computeren ligger der dog et brev fra Dansk Forsikringsservice, (billede 2) hvor de har skrevet deres syn på forløbet, som eks. at computeren allerede var færdig den 14. dec 2012 første gang den bliver sendt retur, det er bare ikke hvad der står hos Fona eller …, og den er jo også først modtaget den 9. januar hos Fona.
Ligeledes har de skrevet at de 2 og 3 gang afviser kundens klagepunkter, og at det er et software problem, men så vidt jeg ved er der ikke meget software der gør at en skærm og et tastatur knaser, og at der stadig er sukker i computeren.

18/03-2013

Jeg bliver ringet op af … fra IF og han har gået computeren igennem, og haft ikke mindre end 4 teknikere til at tjekke den og endda på et lydisoleret kontor og de har ikke kunnet finde eller høre noget på computeren så han sender den retur igen.

20/03-2013
Jeg modtager computeren igen, går direkte op i Fona og spørger om hvad jeg lige skal gøre. De griner lidt af sagen, for ikke mindre end 3 af deres ansatte kan sagtens høre den knaser i skærmen når man åbner og lukker den og når man lægger en hånd ved tastaturet, og de havde ikke fundet sig i at få en computer sådan tilbage.
Og det er i en butik med masser af larm de kunne høre det.
De tager kontakt til … og de ville kigge på den hurtigst muligt, og allerede samme eftermiddag bliver jeg ringet op at de har haft kigget på den og hvis den skulle køre uden problemer er der nogle ting der skal skiftes.
… det der skal laves ville være dyrere end en ny computer, så de vil sende den retur til Fona, sammen med hvad der skal laves. (Billede 3) …

22/03-2013
Computeren kommer retur til Fona, men da jeg er på påskeferie får en til at hente den, den 26. marts.

29/03-2013
Henter jeg computeren …

02/04-2013
… fra IF der ringer tilbage og siger at jeg må jo bare indlevere den i Fona igen, for han syntes da lige de skulle have en chance for at lave den hos Dansk Forsikringsservice. …

… nu står jeg så endnu engang uden computer, og gad vide hvor lang tid …

Og ikke mindst, har denne sag kostet en del arbejde da jeg har meget svært ved at undvære en computer på grund af mit arbejde, 346 kr. i porto for at sende computeren til IF og 350,- for at få et værksted til at tjekke om computeren var i orden …"

Selskabet har i brev af den 2/5 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Historik
Forsikringstager anmeldte ved indlevering i Fona den 26. november 2012, at hans tre år gamle Apple computer 'var gået død' på grund af en væskeskade, og at skærmen havde fået et 'knæk'. Reparationen anerkendtes som dækningsberettiget, og computeren sendtes til reparatør, som videresendte den til en specialist i væskeskader. Computeren blev adskilt, renset, repareret, testet og herefter færdigmeldt den 14. december 2012. I øvrigt udskiftedes det 3 år gamle batteri på selskabets regning.

Oplysningen om, at Fona tilsyneladende ikke havde computeren klar til tilbagelevering til forsikringstager før den 9. januar 2013, kan ikke umiddelbart bekræftes i vores system.

Den 5. februar 2013 modtog selskabet forsikringstagers klage over, at computeren bliver varm og lukker ned samt at skærm 'knitrer'. Computeren gennemtestedes over flere dage. En såkaldt *stress-test* blev kørt over tre dage, med Apples egen ASD test samt UltraX, uden nedbrud eller fejl.

Gennemgang af softwaren viste derimod fejl på operativsystemet. Software og softwareproblemer er ikke omfattet af forsikringen. Kunden oplystes herom, og blev tilbudt gratis telefonsupport til re-installation af software.

Den 25. februar 2013 indleveredes computeren igen med samme klage. Al hardware gennemtestedes igen. Der var ingen hardwarefejl, men værkstedet konstaterede, at softwaren stadig ikke var geninstalleret. Herefter tilbød værkstedet at re-installere selve operativsystemet for forsikringstageren uden beregning, hvilket aftaltes.

Den 12. april 2013 blev computeren indleveret igen med samme klage. Selskabet videresendte herpå computeren til det autoriserede Apple værksted ... Sagen fulgtes nøje fra selskabets side:

Status rapport fra den autoriserede Apple reparatør … dateret den 17. april 2013:

'Vi har kørt ASD test siden i går - der er ingen fejl. Eneste fejl fundet er i software installationen hvor disktilladelserne har fejlet, samt at det ser ud til at en del programmer som er slettet (ikke normalt). Som jeg ser det skulle kunden blot enten køre reparationen af disktilladelserne i diskværktøj eller reinstallere MacOSX altså, software relateret fejl, ikke hardware'.

..og den 18. april 2013:

'Der er gennemført følgende test i Apples ASD system: MRI, harddisk og lyd. Tastatur tester gennemført under ASD. Ingen af testene fejler.
Opsummering:
Langtidstest OK
MRI OK
Harddisk OK
Lyd OK
Den er testet længere og mere end normalt og vi finder stadig ingen hardware fejl. Der er kun installationsfejl i software som kunden selv kan rette - se ovenstående. Disse software/installationsfejl vil/kan give problemer i den normale afvikling af programmer. Min generelle vurdering af Mac'en: Den står meget pæn (næsten som ny) og kører med den performance den model har. Generelt en rigtig fin Mac. Den skal dog geninstalleres for at få fuldt udbytte.'

På et tidspunkt i ovennævnte forløb havde også selskabets skadebehandlere computeren inde. Her blev den prøvet over flere dage, uden at blive slukket. Computeren konstateredes rigtig flot og så nærmest ny ud, på trods af, at der var tale om en brugt, over tre år gammel computer. Det var ikke muligt at fremprovokere nedbrud, og der var ingen umiddelbar knitren eller defekter.

Selskabets begrundelse og forklaring for afslaget

Computeren blev repareret efter første indlevering. Der er konstateret software problemer, som forårsager at computeren ikke kører optimalt. Software og software problemer er ikke omfattet af forsikringen.

To reparatører samt selskabets skadebehandlere har testet computeren, uden at kunne genskabe de oplyste fejl, bortset fra softwarefejlene. Selskabet er gået langt ud over det sædvanlige i sagsbehandlingen i denne sag for, at være sikker på, at alle dækningsberettigede fejl er udbedret. Det er de.

Selskabet kan ikke bekræfte forsikringstagers oplysning om, at et andet autoriseret Apple værksted skulle have undersøgt computeren og/eller have foreslået reparation med udskiftning af yderligere dele. Apples egen logsystem har ingen notater herom, ligesom forsikringstageren ikke kan dokumentere oplysningen.

Notaterne om ovennævnte, som forsikringstager har medsendt som bilag til nævnet som en del af 'billede 3', er hans egne notater og har intet med resten af bilaget/billedet fra … at gøre. Vi medsender disse noter - som forsikringstageren på et tidspunkt indleverede med computeren. Heraf kan ses, at det er forsikringstagers egne notater, og at de er skrevet på hans eget firmas brevpapirs bagside.

Forsikringstageren har en interesse i at reparationen vurderes mere omfattende. Skulle reparationen omfatte de af forsikringstagerens liste ønskede dele, ville reparationsprisen være så høj, at forsikringstageren, efter forsikringsvilkårene, ville være berettiget til en ny computer fremfor reparation af den tre år gamle.

Vi er klar over, at forsikringstageren også klager over at tastaturet og skærmen 'knitrer', vistnok i plastikket. Vi, ligesom diverse reparatører har ikke kunnet genskabe eller fremprovokere fænomenet. Vigtigst er dog, at selvom der skulle være en såkaldt knitren, ville der ikke være tale om en fejl, og en knitren ville ikke være dækningsberettiget.

Fabriksgarantien på forsikringstagerens computer udløb for over 1. år siden. En reparation foretaget af enhver reparatør medfører garanti og reklamationsret, som i øvrigt er den samme uanset om der er tale om et Apple autoriseret værksted eller ikke. Forsikringstageren har derfor samme garanti og reklamations rettigheder uanset selskabets valg af reparatør.

Afgørelsen fastholdes
Selskabet afviser at totalskade computeren og vi afviser, at forsikringstageren, bortset fra lovmæssig garanti på reparationerne, skulle være berettiget til yderligere erstatning i sagen."

Klageren har i brev af den 12/5 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"IF oplyser på side 1, afsnit 1 og 2, at de ikke kan bekræfte i deres system hvornår computeren er leveret til afhentning i Fona, men at den er færdigmeldt den 14 december 2012.
Hermed vedlagt bilag …, som er den samlede historik på sagen som er udleveret fra Fona og …
Som det kan ses på bilag … er computeren blevet indleveret den 26 november 2012, og udleveret igen den 21 januar 2013, dvs. at computeren ikke har været færdig den 14 december 2012 som selskabet oplyser på side 1, afsnit 1 og på bilag …
IF skriver på side 1, afsnit 2 *'at Fona tilsyneladende ikke havde computeren klar til tilbageleve-ring'.* Jeg har dog svært ved at se hvordan Fona skulle udlevere en computer som stadig er hos Dansk Forsikringsservice ifølge bilag …

IF oplyser ligeledes på side 1, afsnit 3, at computeren først bliver indleveret den 5 februar 2013, men dette passer ikke ifølge … hvor det kan ses at computeren allerede er indleveret den 24. januar 2013 og bliver udleveret den 14 februar 2013.

IF oplyser også på side 1, afsnit 4 at computeren har et software problem, dette er ikke noget jeg er blevet gjort opmærksom på, men hvorfor leverer værkstedet en computer tilbage med softwarefejl, hvis man lige har haft den til reparation i 6 uger?
Jeg mener heller ikke at det har noget med softwaren at gøre, der får at computeren knase i hængsler og på venstre side under tastaturet.

IF oplyser på side 2, afsnit 1 at computeren indleveres igen den 25 februar, dette passer heller ikke da man ifølge bilag … kan se at computeren er indleveret den 15 februar. …

Samme dag (14 marts 2013) som jeg modtager computeren bliver den sendt direkte til IF, til …, se bilag …, da den stadig ikke er i orden. Jeg sender computeren sammen med bilag …, som er min forklaring på hvad jeg oplever med computeren.

Den 20 marts 2013 modtager jeg computeren fra IF, men for at være sikker på den er i orden, sender jeg den til … for at blive testet igennem, nu der har været så mange problemer.
Dette kan hermed dokumenteres ved bilag …, og jeg medsender også bilag … til …, da de gerne vil vide hvad de skal undersøge på computeren, altså nøjagtig det samme brev som jeg har haft sendt med til IF.
Da jeg får computeren tilbage har de vedlagt en seddel på hvad der burde laves for at computeren bliver i orden, vedlagt bilag …
På bilag …, bekræfter … at de har haft den på deres værksted og at det er dem der har undersøgt hvad der burde laves for at computeren kommer til at køre ordentligt igen.

IF oplyser på side 2, afsnit 2 at computeren indleveres igen den 12 april, dette passer heller ikke da man ifølge bilag … kan se at computeren er indleveret den 2 april.
IF oplyser på side 2, under status rapporten 17 april, at … har kørt test på computeren og det eneste de kunne finde var *'installationsfejl i softwaren',* og at statusrapporten 18 april, *'den skal dog geninstalleres for atm fuldt udbytte'.*
IF har jo oplyst på side 2, afsnit 1, at computeren er blevet re-installeret allerede, hvilket de også oplyser på bilag …, så der burde jo ikke være software problemer når disse er blevet løst tidligere?
På side 1, første afsnit, altså den første gang computeren er til reparation, oplyser de også at computeren er *'adskilt, renset, repareret, testet'.*
Hvis den var repareret og testet (og endda flere gange) ville der vel ikke have været alle de problemer, med softwaren som de påstår?

Computeren kommer tilbage den 30 april, men computeren er stadig ikke i orden, og IF vil ikke gøre mere ved sagen, da sagen jo som bekendt ligger ved Ankenævnet.
Jeg har af Fona … fået udleveret den samlede historik, samt hvad deres mening er om reparationen på mail, og de mener heller ikke reparationen er i orden, og dette har de konstateret bare ved at åbne og lukke den, vedlagt bilag …
Fona konstaterede også at en bule der var på højre side af computeren, efter sidste reparation, pludselig bulede opad i stedet for nedad som den hele tiden har gjort, hvilket både jeg og de heller ikke syntes er i orden.

Som jeg kan se det, vil If meget gerne have kørt sagen over på at det er software problemer der er skyld i at computeren gør som den gør, så de er fri for at dække reparationen, men det kan ikke være software problemer der får computeren til at knase i skærm, hængsler og under tastaturet.
IF oplyser jo selv at computeren er blevet re-installeret, men IF bliver ved med at give softwaren skylden for problemet, samtidig med at de skriver de har re-installeret computeren.
Så kan der jo ikke være nogle software problemer hvis computeren er re-installeret!

Jeg har heller ikke brugt computeren de gange jeg har fået den tilbage, jeg har bare sendt den direkte retur, da der jo stadig er problemer med computeren, og det kan man konstatere bare man åbner for skærmen eller ligger hånden ved tastaturet, for så kan man jo høre den er ikke er repareret færdig, og stadig knaser.

IF har heller ikke kunnet finde bekræftelse på at den har været undersøgt på et autoriseret Apple værksted, men det er hermed bekræftet på bilag …

Notaterne/brevet om hvad der er galt med computeren (bilag …), har jeg medsendt til både IF og …, og ja, det har jeg selv skrevet, for IF ville gerne have oplyst hvad det var jeg oplevede med computeren. Disse blev også medsendt til …, og jeg skal beklage at jeg er kommet til at printe det på bagsiden af mit gamle firmapapir, men det ændrer ikke på det, der er galt med computeren.

… fra den 26 november 2012 til den 30 april 2013 (en reparationstid på lidt over 5 måneder) har jeg kun computeren hjemme i sammenlagt 8 dage, …

IF påstår at jeg har *'interesse i at reparationen vurderes mere omfattende',* og
'at skulle reparationen omfatte de af forsikringstagerens liste ønskede dele', ville det blive for dyrt at lave computeren.
Denne 'liste' er ikke min ønskeliste, men hvad … oplyser der skal laves for at computeren kommer til at køre uden fejl igen.
Om computeren bliver total skadet eller ej, er jeg ligeglad med, jeg forventer bare at de fejl der er, bliver udbedret, det er det jeg ønsker."

Til dette har selskabet i brev af den 30/5 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Til forsikringstagers betragtninger omkring angivne datoer beklager vi uklarheden herom, som skyldes, at vi som forsikringsselskab ikke automatisk får oplysning om alle datoer hvor Pc'en håndteres af alle partnere og underleverandører. Vores egen log afstemmes ikke automatisk med alle underleverandører, og er derfor som det kan ses i sagen, ikke altid præcis.

Dog fremgår det jf. forsikringstagers eget bilag …, at Pc'en var klar til afhentning af ham hos Fona den 9. januar 2013 men, at han først afhentede den 21. januar. Det er efter vores opfattelse en noget lang reparationstid (26. november 2012 til 9. januar 2013) på trods af juleperioden, men dette har tilsyneladende ikke været noget problem, idet forsikringstager først afhenter Pc'en et par uger efter den var klar.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at Pc'en var i orden og repareret, da den blev afhentet første gang af forsikringstager den 21. januar 2013.

Forsikringstager henviser til, at han ikke var bekendt med software problemer, idet han ikke var blevet gjort opmærksom herpå tidligt i forløbet. Software - og problemer med software er, som nævnt i vores oprindelige svar til nævnet, ikke omfattet af forsikringen. Uanset vores oplysninger om, at forsikringstager havde fået besked om at reinstallere den software som fulgte med hans PC fra ny - og som kan være unik for netop hans maskine, mener vi ikke det kan kritiseres reparatøren, og slet ikke forsikringsselskabet, såfremt det er korrekt, at forsikringstager ikke fik særlig besked om, at der var softwareproblemer og at han burde re-installere sine programmer, på et tidligere tidspunkt.

Vedrørende selve softwareproblemerne, henviser vi særligt til vores svar af den 2. maj 2013 side 2, hvoraf fremgår, at Apples egne og andre tests er blevet udført, og der ikke er problemer med Pc'en bortset fra i dens software.

Der forhold, at en underleverandør til vores underleverandør Fona, af egen drift aftaler direkte med forsikringstager, at forsøge at reinstallere software, er ikke et anliggende som vedrører Ifs skadebehandling eller dækning, uanset resultatet heraf.

Forsikringstager nævner igen tastatur og hængsel knas. Som det fremgår af forsikringstagers eget brev og bilag, har vi haft Pc'en inde og tjekket den. Vi har ikke kunnet frembringe knase eller knitre lyde. Kan forsikringstager frembringe disse lyde, er de af så ubetydeligt omfang, at de kun kan karakteriseres som kosmetiske, og på ingen måde kan betragtes som fejl eller skader på hardware på den tre år gamle pc.

Det er ikke korrekt når forsikringstager påstår, at … oplyser hvad der skal laves på Pc'en. Vi skal henvise til vedlagt mail fra … af den 21. maj 2013 til os, hvori det bekræftes, at prisoverslaget og de dele der nævnes, ikke er udtryk for en skade- eller tilstandsvurdering, idet der ikke i forbindelse med overslaget er foretaget nogen form for undersøgelse eller diagnosticering af Pc'en. Der er udelukkende givet prisoverslag på udskiftning af forsikringstagers egen liste og ønske om eventuelle reparationer. Vi henviser i den forbindelse også til forsikringstagers egne bilag …

For god orden skyld skal vi nævne, at den bule på højre side, som forsikringstager nævner, ses på Mac maskiner der har været brugt meget. Bulen skyldes brugerens højre hånd, der over tid trykker aluminium kabinettet let ned rundt om harddisken som sidder lige under hvor hånden hviler. Bulen kommer mellem mouse-paden og det sted hvor harddisken ligger lige under, idet kabinettet ikke understøttes på et par centimeter mellem paden og harddisken. Denne slitage har ingen funktionsmæssig betydning, og er i øvrigt ikke dækket, af den årsag at der er tale om almindelig slitage og forholdet er af ren kosmetisk art."

Klageren har i brev af den 14/6 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"På side 2, afsnit 3 skriver IF om tastatur og hængsler, og at der ikke skulle være problemer.
… Dette 'knaseri' er også bekræftet fra Fona, og kan høres i butikken uden problemer, selvom der er fyldt med kunder. Så vil jeg ikke kalde det ubetydeligt.

For side 2, afsnit 4 må IF have misforstået bilag … for det er … der oplyser hvad der skal laves. Jeg vedlægger bilag … (vedlagt 12 maj) som er en beskrivelse af det jeg oplever med computeren da jeg aflevere computeren til tjek hos … og bilag … har jeg skrevet.
Da computeren er færdig hos … og bliver udleveret, er vedhæftet bilag … (vedlagt 12 maj) og det der står er hvad … mener der skal laves.
Som det også kan ses på bilag … bekræfter … også det er dem der har skrevet det. Der står på bilag …, sidste side, og det er skrevet af …: *'Jamen den er god nok - det er det dokument jeg har skrevet.'*
Så det er ganske korrekt når jeg oplyser at det er hvad … mener der skal laves på computeren.

Sidst nævner IF at bulen der er i højre side, skyldes brugerens højre hånd, der over tid trykker aluminium-kabinettet let ned rundt om harddisken som sidder lige under, hvor hånden hviler.
For det første tror jeg ikke der er muligt at hvis man lægger en hånd på et stykke aluminium, at det så begynder at bule nedad, bulen sidder også 2,1 cm væk fra mouse-paden så der burde ifølge IF være understøttelse på det punkt.
Men ud over det går bulen jo også OPAD som tidligere oplyst, så det er ikke på grund af en hånd da bulen er kommet 'indefra'."

9. 84.282

Forhandleren, der solgte pc'en til klageren, har i mail af den 7/5 2013 til klageren bl.a. anført:

"En af vores kunder har haft sin computer til reparation gennem os.
Kunden har nu spurgt etter dokumentation på værkstedsforløbet, der omhandler en reparation, der har haft et meget langt forløb, og som stadig ikke er ok.

Værkstedsforløbet er udleveret til kunden, samt kan vi også (efter vores mening) konstatere at reparationen ikke lever op til vores standarder.
Computeren knaser stadig når man åbner og lukker for skærmen nede fra venstre side ved hængslerne, og hvis man lægger hånden på venstre side af tastaturet kan man høre der ligesom er 'grus' under.
Lyset i tastaturet er også svagere i venstre side, hvilket må tyde på et problem.

Da computeren bliver indleveret er der en bule (nedad) i højre side, men efter sidste reparation buler den opad, hvilket ikke er tilfredsstilende.

Kunden oplyser samtidig at siden han har fået computeren udleveret i sidste uge, er det sket et par gange, at når skærmen er blevet lukket i, og computeren går i dvale, at når der så bliver åbnet for skærmen igen, så skal det gøres flere gange før at computeren reagere på det.

Vi har gerne villet sende computeren afsted igen, men IF ønsker at modtage den igen, da de mener at fejlene er udbedret og at kunden har startet en sag ved ankenævnet, og derfor venter afgørelse derfra.

Da vi skal udlevere computeren den sidste gang er kunden meget utilfreds og dette er efter vores mening ikke uden grund, da man bare ved at åbne og lukke den, eller lægge en hånd på kan høre den knaser, hvilket må tyde på at der er noget der mangler at blive udbedret."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Forsikringen dækker:**
- Funktionsfejl (mekanisk eller elektrisk nedbrud), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Hændelige uheld (pludselige og uforudsigelige udefrakommende hændelser), som kan konstateres direkte på apparatet.
- Slitageskader

…

Erstatningsgrundlag:
- Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.
- Et apparat erklæres for totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat, eller hvis reparationen af anden årsag skønnes uhensigtsmæssig.
- Udstyr, der er blevet totalskadet, erstattes således med nyt teknisk tilsvarende udstyr. Værdien af det nye udstyr kan ikke overstige den oprindelige købspris, som er anført på policens forside.

…

2. Forsikringen dækker ikke:

…
- Skade af mindre art (ridser og skrammer), som ikke forringer udstyrets anvendelighed.

…
- Forebyggende vedligeholdelse samt softwareopdateringer."

10. 84.282

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos.

Nævnet udtaler:
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen bl.a. dækker mekanisk nedbrud, elektronisk nedbrud, hændelige uheld samt slitageskader, og at apparatet erklæres totalskadet, hvis reparationsomkostningerne skønnes at overstige værdien af et nyt teknisk tilsvarende apparat, eller hvis reparationen af anden årsag skønnes uhensigtsmæssig.

Efter sin gennemgang af sagens oplysninger, herunder forhandlerens mail af den 7/5 2013 til klageren, må nævnet lægge til grund, at der til trods for flere reparationer består mislyde ved brug af skærmhængslerne og tastaturet. Forholdene er efter nævnets opfattelse fortsat af en sådan betydning, at de berettiger til dækning.

Efter det oplyste om reparationstid og -omkostninger finder nævnet herefter, at den omhandlede pc må anses for totalskadet. Selskabet skal på den baggrund yde erstatning i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om totalskade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal anerkende, at den forsikrede pc er totalskadet, og selskabet skal på baggrund heraf yde totalskadeerstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Marianne Højgaard Pedersen
formand