Ankenævnet for Forsikring

930/13

Den 18. december 2013 blev i sag nr. 84.797:

xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet serviceforsikring for sin computer i If Skadeforsikring. Hun klager over service og den lange reparationstid og kræver kontanterstatning.

Selskabet har tilbudt udskiftning af computeren og har anført, at klageren forgæves er forsøgt kontaktet flere gange med henblik på løsning af sagen.

Af klageskemaet af 24/7 2013 fremgår bl.a.:

"**Sagsfremstilling**
…
Jeg har købt en HP computer 27.07.2012 i …, min computer har været på værksted 3 gange med den samme fejltype på skærmen viser forskellige farve.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå at få mine penge tilbage, jeg er virkelig utilfreds med den service jeg har fået af Fonas forsikring, og den lange reparationstid."

Selskabet har overfor nævnet i brev af 28/8 2013 anført:

"Tak for Deres brev af den 16. august 2013, hvori De forklarer hvorfor nævnet ikke vil imødekomme selskabets afvisningspåstand.

De har i denne forbindelse medsendt alle kopier i sagen, og vi kan heraf se, at der mangler vigtig dokumentation i form af navnlig vores e-mail til klager.

Som det fremgår af denne (i dette brev vedlagte e-mail), af den 4. juni 2013, har vi gentagne gange forsøgt at komme i kontakt med forsikringstager telefonisk, ligesom det af e-mailen

fremgår, at vi har svaret positivt på vores forsikringstagers henvendelse - og vigtigst, at vi er og hele tiden har været indstillet på at dække nødvendige reparationer eller udskiftning af computeren - hvad der måtte være påkrævet.

Kort skal vi lige ridse historikken op: Computeren var indleveret for reparation efter væskeskade. Computeren fik udskiftet keyboard og batteri på forsikringens regning, og tilbageleveret til forsikringstager ultimo januar d.å. Der var ikke nogen reklamationer.

Ultimo marts d.å. indleveredes computeren med et nyt problem - at der skulle være streger over skærmen. Vi anslog denne skade som mulig følgeskade af den tidligere skade, og gav med det samme dækningstilsagn.

Reparatøren fandt dog på daværende tidspunkt ingen fejl og videooptog sit forsøg på - uden resultat - at fremprovokere skærmfejlen. Computeren returneredes til forsikringstager, da der ikke blev fundet fejl.

Omkring den 31. maj d.å. fik vi besked om, at kunden klagede. Vi tog kontakt til reparatøren som oplyste, at computeren var returneret til forsikringstager samme dag som den var genundersøgt i april - altså ca. to måneder tidligere. Vi forsøgte også at få kontakt til forsikringstager for, at aftale nærmere for dækning, såfremt fejlen var til stede igen, men kunne ikke komme i kontakt med ham.

Da det ikke var muligt, at komme i kontakt med forsikringstager telefonisk, sendte vi en e-mail den 4. juni d.å., i vores forsøg på at aftale hvordan den genopståede fejl bedst dækkes.

Efter ankenævnsklagen, hvori fotos viser at der nu er fejl på skærmen, har vi atter gentagne gange forsøgt at komme i kontakt med forsikringstageren for, at dække skaden. Igen uden held.

Vi har ved brev af den 15. august d.å. bedt nævnet om at afvise sagen. Vi genfremsætter herved anmodningen, idet der efter vores opfattelse ikke er et retligt grundlag for klagen. Dels fordi vi dækker skaden, men også fordi nævnet som bemærket ovenfor, ikke havde al nødvendig dokumentation.

Desuden er der ikke klaget over denne reparation gentagne gange, og vi har reageret på alle henvendelser, ligesom vi på intet tidspunkt har afvist, eller nedsat erstatning - eller forhalet en løsning (reparation eller udskiftning af computeren).

Vi har vedhæftet de manglende kopier af kommunikationsdokument fra reparatøren Dansk Forsikringsservice, interne sagsnoter og vores e-mail til forsikringstager.

Såfremt nævnet har kontakt med forsikringstager, beder vi nævnet videreformidle, at vi meget gerne hører fra ham, så vi kan dække reparationen. Han er velkommen til at ringe direkte til sagsbehandler …

Vi imødeser venligst nævnets afvisning af sagen."

Nævnets sekretariat har efterfølgende i brev af 26/9 2013 anmodet selskabet om en realitetsbesvarelse.

3. 84.797

I brev af 9/10 2013 har selskabet yderligere anført:

"Vi tager brevet til udtryk for, at nævnet ikke vil afvise sagen, selvom det fremgår af den af nævnet vedlagte e-mail korrespondance, at vi stadig forsøger at dække forsikringstagers computer med en ny.

Vi henviser til vores tidligere skrivelse af 28. august 2013.

Yderligere skal vi bemærke, at vi ved e-mail den 16. september til klager meddelte, at vi ville totalskade computeren, hvilket betyder, at han ville få kredit hos Fona på et beløb svarende til en helt ny mod, at computeren afleveredes til Fona.

Forsikringstager afviste, ved e-mail af den 18. september 2013, indlevering af den totalskadede computer, samt erstatningen. Han vil blot have pengene.

Ved vores mail af den 19. september 2013 meddelte vi forsikringstager, at han kunne indsende computeren direkte til os - altså udenom Fona og, at dette kunne ske fragtfrit på vores regning. Vi meddelte også, at dette er fuld dækning ifølge forsikringsbetingelserne.

Ved e-mail af den 20. september 2013, afviste forsikringstager igen vores dækningsforsøg. Igen ved e-mail af den 26. september 2013 (vedlagt som bilag …), efter gentagne forsøg på at komme i telefonisk kontant til forsikringstager, sendte vi en ny mail, hvori vi igen bekræftede totalskade og fuld erstatning, og henviste til vilkårene.

Det fremgår af betingelserne for elektronikforsikringen (vedlagt som bilag …), at omlevering skal ske gennem Fona.

Det følger af almindelig forsikringsret, at ved en totalskade, bliver selskabet ejer af det totalskadede. Computeren skal således indleveres til os, eller vores repræsentant, før erstatning kan komme på tale.

Afslutningsvist skal vi bemærke, at selskabet er enigt i, at ved samarbejde med Fona, som sælger vores forsikringer - i øvrigt under eget navn, ligger et ansvar hos os for salget, idet Fona i den henseende kan ses som agent for os. Dette er derimod ikke tilfældet i enhver henseende, og i forbindelse med klager over butikker eller andre, vil If ikke være part for klager, der ikke har relation til vores handlinger eller underlagt vores instrukser. Det skal bemærkes, at If ikke har nogen instruktionsbeføjelser overfor Fona.

Vi fastholder, at dække skaden 100 % efter vilkårene mod, at den totalskadede computer kommer os i hænde og, at der ikke vil ske kontant udbetaling herfra til forsikringstager."

Nævnet har fået forevist de fremsendte farvefotos i sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**For Fona X-TRA Serviceforsikring gælder følgende betingelser:**
…
Erstatningsgrundlag:
- Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostninger.

4. 84.797

- 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 de oprindelige købspris, som er anført på policens forside.
- I visse tilfælde kan der være tale om, at et erstattet udstyr nu har en prissætning, som er lavere end det oprindelige udstyr.
- Forsikringen ophører efter erstatning som følge af totalskade.
- Der udbetales ikke kontant erstatning.
- Ved enhver skadeanmeldelse skal apparatet sædvanligvis kunne fremvises mod forsikringsselskabets forlangende.

…

3. Hvis der sker en skade:
Skade skal anmeldes snarest efter den er opstået til If Elektronikforsikring på telefon …

Ved funktionsfejl på apparatet, skal dette afleveres til og afhentes hos FONA for forsikringstagerens regning."

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelserne fremgår, at computeren i forbindelse med en funktionsfejl skal afleveres til den angivne forretning for forsikringstagers regning. Det fremgår endvidere, at der ved totalskade ikke kan udbetales kontanterstatning.

Nævnet har gennemgået sagen og finder det godtgjort, at selskabet forgæves har forsøgt at kontakte klageren med henblik på en ordning, men at hun ikke har reageret herpå. Nævnet finder endvidere, at selskabet med tilbuddet på kredit til indkøb af en helt ny model mod at aflevere den skadede computer til selskabet eller forhandleren fuldt ud har opfyldt erstatningskravene i henhold til forsikringsbetingelserne.

5. 84.797

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund