Ankenævnet for Forsikring

Den 17. november 2014 blev i sag nr. 85868:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i forbindelse med sit computerkøb hos Fona den 3/8 2010 tegnet en 3-årig Service X-tra forsikring i If Skadeforsikring. Hun klager over, at hendes computer har været til reparation gentagne gange uden at være blevet repareret tilfredsstillende. Hun oplever gener med, at cursoren "hopper" ved log-in. Hun klager desuden over nogle ridser i skærmen, der skulle være opstået, mens computeren var til reparation.

Selskabet har principalt krævet sagen afvist fra nævnsafgørelse med henvisning til, at klageren ikke – som foreskrevet i nævnets vedtægters § 2, stk. 8 – har klaget til selskabet, inden hun indgav sin klage til nævnet. Subsidiært har selskabet anført, at cursorfejlen er en softwarefejl, der ikke er dækket, og at ridserne ikke er blevet anmeldt til selskabet i forsikringstiden og i øvrigt falder ind under en undtagelsesbestemmelse om "skader af mindre art".

Klageren har klaget over reparationerne til Forbrugerklagenævnet, som har sendt klagen til behandling i Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har i klageskemaet af 16/4 2014 anført:

"Sagsfremstilling (…)

2. 85868

Cursor på pc hopper ved log-in. Man har derfor svært ved at skrive sin kode, og af og til lykkedes det slet ikke, og man må manuelt slukke pc. Dette løses af forsikring/elektronikcenter ved at fjerne min adgangskode… Dette finder jeg ikke i orden.
Pc har desuden fået 2 lange ridser henover skærmen ved sidste rep. (den har været indsendt mange gange. Dette tager de heller ikke ansvar for! Se supplerende redegørelse/brev til forbrugerklagenævnet mm.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Selskabet skal lave min pc. Både for cursorhop (ved log-in), ridse i skærm (+ridse/buk og kabinet i øverste højre hjørne – da det aldrig blev lavet ordentligt). Ellers ønskes den betalte pris for pc og forsikring tilbagebetalt. Ca. 10.000,-."

Klageren har i supplerende redegørelse anført:

"Den 03.08.2010 køber jeg min [mærke] computer (Type: …, serienr: …), hvortil jeg køber Fonas 3-årige serviceforsikring. Det viser sig i første omgang at have været en god investering, da min pc umiddelbart bliver udsat for et tryk, selvom den er pakket ind i et beskyttelsescover, samt ligger i min skoletaske.
Trykket har gjort, at kabinettet har løsnet sig, samt at der er kommet et lille hak i hjørnet af skærmen. Jeg indsender min computer og får den tilbage med nyt kabinet. Skærmen får jeg at vide, at jeg må leve med, da det blot er en kosmetisk fejl (hmmpf!).
Senere begynder min computer på en lidt mærkværdig fejl (se vedlagte indsendte brev til elektronikcenteret).
Da jeg så her 5. gang får min pc retur, er det med besked om, at fejlen ER observeret – af elektronikcenteret, men at det er en fejl, jeg skal leve med.
Jeg hiver fat i butikschefen … fra Fona [stednavn], da jeg ikke mener, at det kan være rigtigt.
Han går ind i sagen, observerer selv fejlen og kontakter elektronik centeret for at få yderligere forklaring. Desværre er beskeden fra [butikschefen] også, at fejlen skal jeg leve med, og at jeg fremover skal vente 8 sekunder med at skrive min kode — da han oplever, at det løser problemet.
Jeg får besked om, at grunden til at min computers kurser laver dette 'hop', måske er fordi den ikke har opstartet alle drivers — såsom computerens webcamera.(?) Dette forstår jeg umiddelbart ikke, da min computer af og til laver så mange 'hop' i træk, at jeg på ingen måde kan logge ind/nå at skrive min kode — uanset hvor kort den er — og dermed bliver nødt til manuelt at genstarte min computer.
Uanset om det hjælper med de 8 sekunder, er det ikke ved min overbevisning at det er en ok løsning, når man har forsikret computeren!(?)
Når det så er sagt, har jeg jo ikke set min computer i meget lange perioder, da den har været indsendt så mange gange og har ligget til reparation i oceaner af tid. Da jeg her sidste gang har fået min computer tilbage, opdager jeg så, at der er kommet en lang ridse hen over skærmen. Ridsen passer med den nederste kant af tastaturet.
Jeg går direkte tilbage til Fona og afleverer computeren og beder dem indsende den igen, da det ikke er ok, at der er kommet en ridse i min skærm. Jeg er klar over, at ved indsendelsen af min computer til elektronikcenteret, at der i første omgang stod, at der var 'små ridser' i computeren. Dette har jeg altid været irriteret over, men har vidst, at det var en forholdsregel, som de blev nødt til at tage sig med alle computere. Den ridse, som er i min skærm er heller ikke en såkaldt 'lille ridse'. Den er ca. 4cm i den venstre side af skærmen og 2cm i den højre side af skærmen.
Jeg får min computer sendt retur og får at vide, at det er en hyppigt opstående ridse, som kommer pga. tastaturet. Desuden får jeg en tynd beskyttelses klud sendt med, og får besked på, at hvis jeg havde brugt denne, ville ridsen aldrig være kommet.

Det sjove ved det hele er, at jeg altid har brugt sådan en klud — men at jeg ikke har sendt den med min computer, lige som at jeg heller ikke har sendt beskyttelses-coveret med — da Fona siger, det ikke skal med, da de ikke kan garantere det bliver væk.
Min teori er, at computeren er blevet trykket under fragt, og derfor er ridsen kommet. Derfor mener jeg også, at det bør være deres ansvar at skifte skærmen — til trods for, at det blot igen er en 'kosmetisk' fejl.
Jeg tror simpelthen heller ikke på, at man i dag laver computere, hvor man ved skærmen med tiden bliver ødelagt pga. tastaturet, hvis man ikke bruger beskyttelses klude — jeg har i hvert fald aldrig set den slags ridser før!
Jeg er klar over, at min forsikring nu er udløbet — her den 03.08.2013, hvor den stadig var til reparation hos dem — men de har jo ikke lavet min computer endnu, selvom jeg indsendte den langt før udløbsdato...
Jeg håber, I kan hjælpe mig, da jeg føler mig godt og grundigt snydt af Fona/elektronik centeret."

Selskabet har hertil i brev af 9/5 2013 til nævnet anført:

"Historik
Forsikringstager tegnede en tre års Fona X-Tra forsikring på Pc'en ved købet den 3. august 2010. forsikringen udløb, den 2. august 2013.
Omkring den 1. august 2012, blev hele Pc'ens kabinet udskiftet, da skærmen var løs, og der var hvide blink ved display ved login. Forsikringstager fik også en ny oplader.
Omkring den 18. januar 2013 indleverede forsikringstager Pc'en til reparation igen. Der var nu problemer med cursor, som flyttede sig på skærmen. Problemet kunne reparatøren ikke duplikere, og selvom 'touch-pad' testede ok, blev kabinettet udskiftet igen grundet forsikringstagers brug. Forsikringsselskabet betalte kr. 3.348,00 for denne reparation.
Omkring den 13. juli 2013, blev Pc'en atter indleveret med 'curser-hop'. Pc'en testede ok. Forsikringstager fik atter en ny oplader. Cursor-hop problemet tilskrives software, som ikke er omfattet forsiringsdækningen. Vi betalte reparationen og undersøgelsen med kr. 1.288,00.
Igen omkring den 29. juli 2013, indbragtes Pc'en til reparation for 'curser-hop'. Reparatøren kunne ikke finde fejl på hardware, og problemet tilskrives softwaren.

Svar
Principalt bør nævnet afvise sagen, idet forsikringstager ikke har klaget til selskabet forud for sin klage til nævnet.
Det følger af Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside 'om ankenævnet' punkt 7, at:
'Du kan først klage til ankenævnet, når du har klager til selskabet over afgørelsen, og selskabet har fastholdt sin afgørelse eller undladt at besvare din klage'.
Da vi ikke har modtaget nogen klage over vores afgørelser i sagen, bør nævnet jf. nævnets egne vedtægter afstå fra at behandle sagen.
Det er relevant i den forbindelse, at påpege, at vores afgørelser i øvrigt har været, at dække, hvorfor vi ikke har haft anledning til at tro, at forsikringstager ikke var tilfreds. Vi har dækket skader for kr. 7.970,00 over tre år for skader som var typiske følger af hård fysisk brug af computeren.

Subsidiært. Såfremt nævnet vælger at realitetsbehandle sagen, bør nævnet finde, at forsikringstager ikke har en berettiget klagesag.
Konkret klager forsikringstager over to ting:
1. Problemer med cursor der flytter sig på skærmen.
Selskabet har betalt for undersøgelser heraf, og reparatøren har konkluderet, at her er tale om software fejl.

Cursor hop kan forekomme på grund af problemer med 'touch-pad', og dette er efter det oplyse blevet udskiftet, uden beregning — men også uden effekt. Der kan ikke konstateres fejl i selve Pc'en. Der er derfor tale om problemer med softwaren.
Det følger af policebetingelsernes, § 2, pkt. 2, at forsikringen ikke dækker software, hvorfor selskabet ikke har tilbudt, at gå yderligere ind i problemet.

2. ridser på skærmen. Forsikringstagers brug af Pc'en har medført, at kabinettet er udskiftet to gange og forsikringstager har fået to nye strømforsyninger, alt uden opkrævning.
I februar i år, altså ca. 6 måneders efter forsikringens udløb klager forsikringstager til forbrugerstyrelsen over, at reparatøren ved reparationen - vistnok den i juli 2013, altså over et halvt år tidligere og ca. et halvt år efter policeudløb, skulle have påført eller være skyld i to ridser på skærmen. Én på 2 cm, og én på 4 cm.
Allerede fordi der ikke har været anmeldt ridser i forsikringstiden, og fordi ridser efter en reparation/test, er et anliggende mellem forsikringstager og reparatøren, er det slet ikke tale om en forsikringssag.
Uanset ovenstående, følger det af policevilkårenes § 1. pkt. 1, at forsikringens dækningsomfang er mekaniske eller elektriske nedbrud. De påståede ridser er ikke nedbrud, men skader af kosmetisk karakter, som ikke påvirker Pc'ens anvendelighed. Vi henviser til vilkårenes § 2, pkt. 7, hvorefter '*skade af mindre art (ridser og skrammer), som ikke forringer udstyrets anvendelighed'* ikke er dækket. De omtalte ridser påvirker ikke Pc'ens anvendelighed, men er forventelige brugsmærker efter snart 4 års brug og transport.

Konklusion
Nævnet bør afvise sagen, idet der ikke er klaget til selskabet forud for klagen til Ankenævnet for Forsikring. Dette følger af nævnets egen hjemmeside.
Vælger nævnet alligevel at behandle sagen, bør nævnet finde, at forsikringstager ikke har en berettiget klage over selskabet: Alle anmeldte og dækkede skader og fejl er blevet udbedret uden udgift for forsikringstager.
Den nuværende fejl er en udækket softwarefejl, og de to ridsers oprindelse er ikke sandsynliggjort. Ridserne er i øvrigt ikke dækket jf. vilkårene, idet der ikke er tale om nedbrud, og de er også undtaget jf. vilkårene, idet der er tale om mindre skader. Endvidere er der ikke anmeldelser om ridser, men først ved nuværende klagesag, et halvt år efter policeudløb, er selskabet gjort opmærksom herpå, hvorfor anmeldelsen er for sen."

Klageren har i brev af 25/5 2014 til nævnet hertil bl.a. kommenteret:

"Forsikringsselskab mener, at nævnet bør afvise sagen, da de ikke mener, at de på forhånd har modtaget nogen klage:

- Den 23. august 2013 (se tidligere vedlagte papirer), afleveres 2 eksemplarer af klagen til Fona (forsikringsselskabets samarbejdspartner), der lover at videresende den til både elektronikcenter og forsikringsselskab. Hvis klagen ikke er nået frem til forsikringsselskabet, er det beklageligt, men både Fona og elektronikcenteret (der har modtaget klagen) har været bevidste om, at sagen skulle sendes videre til forsikringsselskabet, såfremt de ikke reparerede computeren.
- Jeg finder det desuden mærkeligt, at elektronikcenteret (forsikringsselskabets samarbejdspartner) ikke selv har kontaktet forsikringsselskabet undervejs i sagens forløb, da jeg som skrevet i klagen: *'Han havde et sidste forsøg, men spørgsmålet var, om forsikringen ville give 3000-4000kr for noget, som måske ikke ville løse problemet alligevel.'*

Selskabet har betalt for undersøgelse heraf, og reparatøren har konkluderet, at her er tale om software fejl:

- Der kan umuligt være tale om en software fejl, da der lavet recovery på PC'en (af reparatørerne selv) uden virkning)

…
Vi har dækket skader for kr. 7970,00 over tre år for skader som var typiske følger af hård fysisk brug af computeren:

- Det er selvfølgeligt beklageligt, at kabinettet havde løsnet sig lidt og der var kommet et tryk i skærmen. PC'en var ellers pakket godt ind, så det var heldigt, at jeg nu havde forsikret PC'en! Elektronikcenteret blev nødt til at reparere kabinettet 2 gange, da det løsnede sig igen. Dette var ikke som følger af 'hård fysisk brug', men fordi de ikke havde repareret det ordentligt første gang. Selve skærmens hak (som de jo ikke reparerede), gør nemlig at kabinettet let løsner sig...
- At jeg har fået to nye strømforsyninger pga. en løs forbindelse er også beklageligt, skyldes sikkert dagligt brug, men næppe 'hård fysisk brug'.
- Alt i alt har jeg fået ordnet kabinettet 1 gang og fået to nye strømforsyninger. Næppe til en værdi af 7970,00 kroner. At elektronikcenteret har forsøgt alt muligt andet og ligegyldigt må være irrelevant, og jeg forstår ikke forsikringsselskabets behov for at skulle fremhæve den pris de har måttet betale.

I februar i år, altså ca. 6 måneder efter forsikringens udløb klager forsikringstager til forbrugerstyrelsen over … :

- Klagen blev indsendt langt tidligere. Vist nok i starten af november 2013. Beklager, at der også er lang behandlingstid i forbrugerstyrelsen.
- At den først blev indsendt i november 2013 skyldes:
- 1. Ved forsikringens udløb i august, havde elektronikselskabet fortsat PC'en.
- 2. Der var mange dokumenter, der skulle indsamles, scannes med mere.

…
De omtalte ridser påvirker ikke Pc'ens anvendelighed, men er forventelige brugsmærker efter snart 4 års brug og transport:

- PC'en har næsten været lige så meget hos elektronikcenteret, som hjemme hos mig. Hvorfor er det så utænkeligt, at PC'en har fået sine ridser, mens den har været hos reparatøren (jeres samarbejdspartner) eller under de mange gange, den har været sendt tur/retur i fragt?"

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

I et dokument dateret den 23/8 2013 har klageren anført følgende:

"Til elektronikcenter (og forsikringsselskab)
Jeg vedlægger dette brev, samt en CD med video-optagelse af min fejlmelding sammen med computeren.

Fejlmelding:
Når man skal skrive adgangskoden til selve computeren, opstår der ofte (læs næsten altid) problemer i forbindelse dermed. Problemet er, at når man indtaster sin adgangskoden vil 'den blinkende skrive-cursor' flytte sig fra sin position og tilbage til udgangspositionen, samtidig med at skærmen 'blinker'/'hopper'.
Det vil sige, er jeg i gang med at skrive min kode, som pt er [xyz], så vil der skærmen 'blinke' undervejs, og jeg vil i stedet for [xyz] have skrevet: [zxy].
Når jeg herefter trykker 'enter' for at logge ind på min computer, vil jeg selvfølgeligt få at vide, at koden er forkert. Herefter sletter jeg koden og prøver på ny at få skrevet den. Hvis jeg er heldig, kan jeg logge ind — Andre gange 'blinker' skærmen, mens cursoren flytter sig, så of-

te, at jeg simpelthen ikke kan få skrevet koden (også ved kortere koder). Dette gør, at jeg er tvunget til manuelt at slukke computeren!
Jeg har flere gange været i kontakt med reparatørerne for at fortælle dem om fejlen. Jeg har desuden oplyst dem om, at fejlen kan fremprovokeres ved at klappe computeren uden at slukke den. Ca. 90 % af gangene opstår der så problemer med at logge ind. Problemet opstår også ved almindelig opstart — dog langt fra lige så ofte.

Video-optagelse:
På optagelsen fremgår det ikke, hvorledes cursoren flytter sig. I stedet ser man blot, hvorledes skærmen hopper lige inden, koden bliver skrevet. Fejlen ses ved tid 00:30sekunder på videoen. Havde jeg været i gang med at skrive under 'hoppet', ville cursoren have flyttet sig.

Historik:
Computeren blev første gang indsendt den 10.08.2012 for denne fejl og har i alt været inde 4 gange for samme fejlmelding. Der blev lavet recovery på computeren, hvilket ingen effekt havde.
Computeren indsendes først igen den 24.02.2013, da det var en tvungen nødvendighed for mig at have min computer til rådighed. Jeg får besked om, at der ikke kan observeres nogen fejl ved touchpad (hvilket jeg mener er irrelevant for fejlen) og der er kørt en pc-test, som viser ok. De 'løser' problemet ved at fjerne adgangskoden helt!
Den 17.07.2013 holder jeg sommerferie og kan dermed undvære min computer, som indsendes igen. Hertil opdaterer de min bios fra F07 til FOa, dog skriver de fortsat, at fejlen på cursoren ikke er set. De skriver, de måske mener, det er en softwarefejl (hvilket jeg ikke forstår, da de jo har kørt recovery på computeren ved første indsendelse — hvilket ingen effekt havde).
Jeg får computeren retur og konstaterer, at fejlen stadig er der. Jeg er yderst frustreret, og filmer derefter kort vedlagte video, som desværre ikke viser hele fejlen — men dog stadig viser noget. Herefter sendes computeren retur den 31.07.2013.
Jeg bliver den 20.08.2013 atter ringet op af elektronikcenteret, men jeg når desværre ikke at tage telefonen. 2 timer senere ringer jeg tilbage og får at vide, at sagen er afsluttet, og computeren er på vej retur igen. Jeg undrer mig efterfølgende over, hvorfor man har valgt at forsøge at ringe, og derefter uden svar fra mig, vælger at afslutte sagen.
Forrige gang jeg snakkede med en reparatør, fik jeg at vide, at han umiddelbart ikke vidste, hvad han skulle gøre ved denne fejl. Uanset, om fejlen blev observeret eller ej. Han havde et sidste forsøg, men spørgsmålet var, om forsikringen ville give 3000-4000kr for noget, som måske ikke ville løse problemet alligevel.
Jeg er efterhånden ved at være godt træt af hele dette forløb.
Jeg har brugt oceaner af tid på at hente og bringe computeren, forklare reparatøre, for ikke at nævne de utallige gange, hvor jeg forgæves har forsøgt at logge mig selv ind på min computer. Jeg finder det desuden problematisk, at jeg nu for 5. gang skal sende den retur og undvære den — og jeg endnu engang skal ud og låne andre computere."

Det bemærkes, at den i brevet omtalte video ikke er tilsendt nævnet.

Reparatøren har under klagesagens behandling i Forbrugerklagenævnet i et skema fra Forbrugerklagenævnet anført:

"Hvilken ydelse bestilte forbrugeren, hvilke oplysninger gav I forbrugeren, og hvad blev der aftalt?
03-08-2010 købes en … computer samt en produktforsikring i FONA, [stednavn].

FONA yder 24 måneders reklamationsret.
Under reklamationsretten gøres ingen indsigelser fra forbrugeren om fejl eller mangler.

07-08-2012 indleveres computeren for første gang, med bl.a. en udefrakommende skade, i form af en løs skærm. Desuden klages der over løs forbindelse ved lader, samt problemer ved indtastning af kodeord. Det noteres i bemærkninger, at der er bule i højre hjørne.
Reparatøren skifter LCD cover, et kabel og lederen ombyttes.
Dette sker på regning til forbrugerens forsikringsselskab.

06-02-2013 indleveres computer med fejlangivelsen: Kabinet er begyndt at gabe i højre hjørne, efter almindeligt brug. Cursor flytter sig når der indtastes kodeord. Igen noteres bulen i højre hjørne.
Der skiftes LCD cover, et kabel, og desuden monteres venstre for.
Der kan ikke konstateres fejl på touchpad ved test af hardware.
Fejlene afhjælpes på forsikringens regning.

15/7 og 29/7 — 2013 indleveres computeren igen med cursor problemer...
Bios opdateres, men man kan ikke konstatere den nævnte fejl, Det anbefales forbrugeren at prøve at filme fejlen, når den viser sig.

23-08-2013 indleveres computeren på ny med cursor problemer.
Reparatøren kan denne gang konstatere at cursoren kan 'hoppe' foran i feltet, når usb enhed findes på samme tid som password skrives. Det anbefales at password skrives bagefter.
Efter at have fået computeren udleveret 16/9, klager forbrugeren nu over at der skulle være påført ridser på skærmen i vores varetægt. Reparatøren skriver tilbage at 'de pågældende ridser kan komme af langs tids manglende brug af mellemlæg/indlægs stof der fulgte med ved køb.
Desuden oplyses det at de blev tydeligere ved sidste indlevering, hvor skærmen blev poleret.
Reparatøren vedlægger et nyt eksemplar.

26-09-2013 indsendes computeren igen med indsigelse for ridser i skærm.
Reparatøren kan blot gentage, hvad der oplyst ved den forrige undersøgelse, og foretager sig ikke yderligere."

I forsikringsbetingelserne hedder det 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.

– 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.

…

2. Forsikringen dækker ikke:

…

– Skade på andre effekter, herunder skade på indholdet af videobånd, cd'er/dvd'er, software, mistede filer eller lignende.

…

– Skade af mindre art (ridser og skrammer), som ikke forringer udstyrets anvendelighed

…

3. Hvis der sker en skade:

Skade skal anmeldes snarest efter den er opstået til Mondux Forsikring på telefon 70 22 00 51.

…

Reparationer og genleveringer skal foretages af FONA eller en af FONA anvist reparatør. … Der ydes ikke erstatning for mistet brug af apparatet i forbindelse med en skade, eller for evt. ventetid i forbindelse med reparation."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 3/8 2010 en bærbar computer hos Fona med en 3-årig service X-tra forsikring med udløb den 2/8 2013. Computeren har været indleveret til reparation flere gange fra august 2012. I februar 2013 blev computeren første gang indleveret med en fejl, der bestod i, at cursoren "hoppede", når klageren skrev sin adgangskode. Fejlen søgtes afhjulpet, men medio og ultimo juli 2013 indleveredes computeren igen med samme fejl. Klageren kræver fejlen samt en ridse i skærmen, som hun har anført skulle være opstået i forbindelse den seneste reparation, og et mærke i øverste hjørne af kabinettet og skærmen repareret. Alternativt kræver hun pengene for både computeren og forsikringen retur.

Selskabet har principalt krævet sagen afvist fra nævnsbehandling med henvisning til, at klageren ikke har klaget til selskabet inden hun indgav klagen til nævnet, jf. nævnets vedtægters § 2, stk. 8. Subsidiært har selskabet afvist skaden i form af den hoppende cursor med henvisning til, at det er en softwarefejl, hvilke er undtaget dækning i forsikringsbetingelserne. Om skaden i form af ridser på skærmen har selskabet afvist denne med henvisning til, at skaden ikke blev anmeldt i forsikringstiden, og at der er tale om

en mindre skade af kosmetisk art, som ikke forringer udstyrets anvendelighed, hvilket er undtaget i forsikringsbetingelserne.

For så vidt angår spørgsmålet om nævnets kompetence anser nævnet under henvisning til forbindelsen mellem Fona og selskabet klagerens reklamationer til Fona som henvendelser til selskabets lokale agentur i relation til vedtægternes § 2, stk. 8, hvorfor nævnet finder, at det er kompetent til at afgøre klagen.

Om skaden i form af "cursorhop", som følge af hvilken klageren indleverede computeren til reparation i februar 2013, to gange i juli 2013 og igen den 23/8 2013, ved hvilken lejlighed reparatøren konstaterede fejlen, finder nævnet, at der er tale om en funktionsfejl, der kan konstateres direkte på computeren, hvorfor skaden som udgangspunkt er omfattet af forsikringens dækningsomfang. Som forsikringsbetingelserne er formuleret, er det selskabet, der skal bevise, at skaden er omfattet af undtagelsesbestemmelsen vedrørende "skade på andre effekter, herunder skade på … software". Nævnet finder, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden herfor. Herefter, og idet computeren tre gange i forsikringsperioden er blevet indleveret til reparation for samme skade, finder nævnet, at den forsikrede computer nu må anses for totalskadet, og at selskabet skal yde totalskadeerstatning.

Som følge af ovenstående

b e s t e m m e s :

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

Poul Sørensen