Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2014 blev i sag nr. 85895:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

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 29/7 2010 tegnet en 3-årig Service X-tra forsikring i If Skadeforsikring med udløb den 29/7 2013.

Computeren har været indleveret til reparation flere gange fra oktober 2010. I oktober 2012 blev den første gang indleveret med en fejl, der bestod i hvide skygger i skærmens hjørner. Fejlen søgtes afhjulpet, men i februar, maj og oktober 2013 indleveredes computeren igen med samme fejl.

Klageren kræver på baggrund af de gentagne reparationer principalt købet af computeren ophævet. Hun har klaget over reparationerne til Forbrugerklagenævnet, som med henvisning til, at den 2-årige reklamationsfrist i købelovens § 54 og § 83 var udløbet, da klageren første gang indleverede computeren til reparation som følge af hvide skygger, har betragtet sagen som en forsikringssag og sendt klagen til behandling i Ankenævnet for Forsikring.
Selskabet har afvist klagen med henvisning til, at den seneste reparation af computerens skærm fandt sted i november 2013, cirka fire måneder efter forsikringens ophør, og at klageren ikke har klaget over selskabet eller fejl på computeren siden da. Endelig har selskabet afvist klageren med henvisning til, at de hvide skygger ikke udgør en dækningsberettigende skade, idet der hverken er tale om en fejl eller en pludselig, udefrakommende hændelse.

Klageren har i klageskemaet indgivet til Forbrugerklagenævnet den 18/11 2013 anført:

"D.07-10-2010 - D.10-10-2012- D.27-05-2013 Klagede jeg mundtligt til butikken, men de kunne ikke gøre andet, at sende den på værksted.
D.29-05-2013.
Klagede jeg skriftlig til fona, men fik ingen respons, jeg kontaktede fona kundeservice, hvor jeg mod min vilje, ville gennemgå endnu en reparation af skærmen.
Hvis problemet derefter fortsatte kunne jeg kontakte fona kundeservice, problemet kom igen, jeg sendte fona kundeservice en mail 21-10-2013.
D.25-10-2013 fik jeg svar, at fona kundeservice ikke kunne hjælpe mig, men jeg kunne selv tage kontakt til IF forsikring.
Jeg tog mundtligt kontakt til IF forsikring D.29-10-2013, vi aftalte at jeg skulle indlevere computeren til fona ..., så kunne de sende den på værksted, IF kunne bedre, lave en vurdering af det videre forløb, jeg gav klart udtryk for at jeg kun ønskede en vurdering, indlevere computeren samme dag.
Dagen efter forsøger jeg at kontakte IF, fordi jeg er blevet usikker på forløbet, som kun er aftalt mundtligt, ... fra IF forsikring vil ringe tilbage, det sker ikke.
D.31-10-2013 modtager jeg en sms fra værkstedet, at reparation er påbegyndt, hvilket ikke var aftalen.
Derefter kontakter jeg ... fona kundeservice, som vil sende en mail til den værkstedsansvarlige. D. 31-10-2013."

Selskabet har i brev af 24/4 2014 anført:

"Sagen

Forsikringstager ønsker at hæve handelen. Dette er en køberetlig tvist, som vi ikke tage stilling til, da vi ikke har solgt MAC'en til kunden. Vi er heller ikke en del af Fona eller Fonas affilierede.

For så vidt forsikringstager ønsker at hæve handelen vedrørende forsikringen - som ér vores anliggende, vil dette ikke kunne lade sig gøre, allerede af den grund, at forsikringsdækningen har været anvendt. I øvrigt overstiger vores udgifter til reparationer på MAC'en langt prisen på forsikringen. Ved ophævelse, skulle vi da have et anseeligt beløb retur fra forsikringstager. Dette kan naturligvis ikke være forsikringstagers ønske.

Skal forsikringstagers klage tolkes mere bredt, har der været problemer med hendes MAC pc flere gange. Computeren er således blevet repareret fire gange over tre et halvt år. problemerne har været tre forskellige fejl, og er alle blevet repareret, og maskinen er testet ok efterfølgende hver gang. Der er skiftet glas tre gange, LCD skærm tre eller fire gange, og keyboard en gang. Alle reparationerne har været uden beregning overfor forsikringstager, idet de enten har været dækket via Fonas garanti og/eller af Ifs elektronikdækning.

I oktober 2013, fem måneder efter sidste reparation klagede forsikringstager igen over problemer med skygger i hjørnerne af skærmen. Fona kunne ikke umiddelbart identificere problemet, men vi blev som forsikringsselskab involveret i sagen og aftalte, at MAC'en skulle sendes ind for at blive testet, idet der kunne være tale om en fejl på den tidligere reparation fra maj 2013. I så fald skulle forsikringstager naturligvis ikke selv betale noget.

MAC'en blev sendt til reparatøren, som efter noget tid identificerede, at der var støv på indersiden af skærmglasset, som kun var synligt når MAC'en var slukket. På trods, af, at fænomenet ikke påvirkede anvendelse af MAC'en betalte vi herefter for udskiftning af glasset - en mindre reparation. Pc'en blev testet ok, og returneret til forsikringstageren uden beregning. Det bemærkes, at forsikringen var udløbet ca. 4 måneder tidligere, den 29. juli 2013.

Efterfølgende har vi ikke været i kontakt med forsikringstager omkring computeren. Vi ikke hørt noget om, at der skulle være problemer. Der er ikke klaget over fejl på MAC'en siden reparationen i november 2013, eller over selskabet. Klagen mod If er derfor uberettiget.

Det skal for god ordens skyld nævnes, at de udførte reparationer på MAC'en er omfattet af de almindelige forbrugerbeskyttelsesregler om reklamation.

Konklusion

Henset til, at forsikringstager ikke oplever aktuelle fejl, som er dækket på hendes nu ophørte forsikring, forsikringstager ikke har klaget til selskabet, og forsikringstager i sin klage blot ønsker at 'hæve handelen', er det vores opfattelse, at nævnet skal afvise sagen. Klagen er ikke retlig relevant, og nævnet vil være afskåret fra at give forsikringstageren medhold, idet selskabet under alle omstændigheder ikke vil have hjemmel til at imødekomme et resultat i overensstemmelse med kundens klage. Klagen er således meritløs.

Finder nævnet alligevel, at det skal behandle klagen, bør det konkludere, at der ikke er noget at kritisere selskabet for, idet alle fejl på produktet er udbedret uden omkostninger for forsikringstageren."

Klageren har hertil i brev modtaget den 13/5 2014 af nævnet anført:

"Historie.

D.07-10-2010.
Blev skærmen udskiftet, reparation blev dækket af fona's garanti.

D.10-10-2012.
Blev skærmen udskiftet, reparation blev dækket af IF elektronikdækning.

D.08-10-2013.
Blev skærmen udskiftet, reparation blev dækket af IF.

D.27-05-2013.
Blev skærmen udskiftet, reparation blev dækket af IF.

D.29-10-2013.
Blev skærmen udskiftet, reparation blev dækket af IF

Reparationen D.10-10-2012 kostede 6309 kr, hvad de øvrige reparationer kostede kan jeg desværre ikke se. 6309 X 5 = 31.545 Kr. I reparationsudgifter, overstiger computerens pris på ialt. 12.999 kr med ialt 18.546 Kr.
Det er så stor en udgift, som jeg på ingen måder vil returnere, jeg har i forvejen måtte undvære computeren i ca. 6 måneder pga. reparationerne, mit klare ønske er, at få en computer der lever op til kvalitet og design.

Jeg har forsøgt at gøre indsigelser i denne sag, først kontaktede jeg butikken, som sagde 'Vi må sende den ind og se, hvad de siger'

Dernæst kontaktede jeg fona Kundeservice, se mail korrespondance som ligger i sagen.

Ligeledes har jeg haft samtaler med ... fra IF forsikring, som oplyste mig om, at det nu var et forsikringsanliggende, og de havde 'ubegrænsede afhjælpningsforsøg'. og eventuelle klager over reparation skulle ske inden 3 måneder.

Derfor valgte jeg at sende sagen til forbrugerklagenævnet, jeg har orienteret dem om computerens forløb, siden jeg modtog den fra sidste reparation, mail og billeder ligger i sagen. Jeg vidste ikke, at jeg også skulle kontakte IF forsikring, eftersom det er den samme problemstilling, hvide skygger i skærmen.

De hvide skygger i skærmen er også tydelige når computeren er i brug, jeg bruger fortrinsvis computeren til tv/musik, da jeg ikke har tv i stuen, billederne er taget 2 måneder efter jeg modtog computeren. Se vedlagte bilag.

Jeg undrer mig over, IF forsikrings holdning til mit ønske om at 'hæve handlen', hvis jeg på baggrund af ovenstående ikke kan 'hæve handlen', vil reparationerne og besværet så forsætte i det uendelige, forsikringen er udløbet, men det betyder ikke, at jeg stadig oplever aktuelle fejl, grunden til jeg ikke har klaget til selskabet er, at sagen var indberettet til forbrugerklagenævnet, og dem har jeg orienteret, hvorvidt min klage er meritløs kan jeg ikke afgøre,

Jeg ser frem til at modtage afgørelsen fra ankenævnet for forsikring."

Selskabet har i brev af 6/6 2014 til nævnet hertil bemærket:

"Indledningsvist skal det præciseres, at der i korrespondancen i sagen kan have været sammenfald i de to begreber skærm og skærmglas. En MAC computer har et glas foran selve skærmen. Glasset er det der er udskiftet ad flere gange på denne computer, grundet støv/dis mellem dette og skærmen. Et ikke ukendt fænomen.

MACen har haft problemer med støv, som kom imellem skærm og glas. Dette er ikke et forhold som kan betragtes som en fejl, og der er ikke tale om en 'pludselig' udefrakommende hændelse, som er en dækningsbetingelse, jf. vilkårene.

Selskabet har på trods heraf dækket udskiftning af glasset under forsikringstidens dækningsperiode, og da fænomenet genopstod i oktober - altså ca. tre måneder efter policeudløbet den 28. juli 2013 - betalte selskabet igen for udskiftning af glasset.

Støvet/diset er en udefrakommende og ikke pludselig hændelse, og vil genopstå indtil forsikringstager ændrer sin brug af computeren. Der er ikke tale om en forsikringsdækket begivenhed, og der er ikke tale om en fejl. MACen er repareret og afleveret fejlfri inden policeudløb, og igen ca. tre måneder efter forsikringsperiodens udløb.

Selskabet er således gået ud over vilkårene i dækning af tilstanden med støv/dis, og vi har tilmed repareret og afleveret computeren fejlfri efter policens udløb.

Selskabet har ikke har yderligere ansvar i forbindelse med denne MAC computer.

Vi henviser til bilag b, som er iMACs brugervejledning til produktet, side 2 markeret og bilag c, punkt 1., stk. 2, hvoraf pludselighedsbetingelsen fremgår."

Klageren har hertil i brev modtaget den 8/7 2014 af nævnet anført:

"Jeg vil kort beskrive hvordan jeg behandler min iMac, den bliver brugt til afspilning af tv/dvd/musik, jeg sidder ikke foran den, der er ikke noget over den trappe eller lign. Jeg bor alene, har ingen børn ej heller dyr, min rengørings standard ligger langt over gennemsnittet, det undrer mig, at en iMac til 12.999 kr. ikke tåler disse forhold, hvis jeg som forsikringstager, skal ændre min måde at anvende computeren, hvordan skal jeg så bruge den ?
Ligeledes undrer jeg mig over, hvordan støv kan lægge sig samme sted på skærmen/glasset så mange gange ? Bør en iMac til 12.999 kr. ikke være helt helt tæt mellem skærm og glas ?

Da jeg købte iMac blev jeg ikke bekendtgjort med, at den er så ekstrem følsom, tværtimod det perfekte valg til mine behov, især fordi den er god til digital afspilning."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder fotos.

Den erhvervsdrivende, der har solgt computeren til klageren, er til brug for Forbrugerklagenævnets behandling af sagen fremkommet med følgende redegørelse:

"29-07-2010 købes en Apple Imac MB953 s/n VMO294M15PJ, samt en produktforsikring løbende i tre år fra købsdato. FONA yder 24 måneders reklamationsret på produktet.

07-10-2010 indleveres computeren til undersøgelse for 'burn in' eller indbrænding i skærmen.
Denne type fejl er udefra kommende, men alligevel dækker FONA/APPLE denne skade.
Fra reparatørens side anbefales forbrugeren, ikke at lade et stillestående billede stå, for længe ad gangen, således at det fastfryses.

15-06-2011 indleveres computerens trådløse tastatur, og fejlbeskrivelsen lyder: 'Virker ikke. Det virker som om batterierne ikke får kontakt.'
Tastaturet ombyttes.

Herefter udløber reklamationsretten.

10-10-2012 Indleveres computeren med fejlbeskrivelsen: 'Der er hvide skygger i skærmen i hjørnerne. Begge hjørner kan være svære at se. Kan ses både når den er slukket og tændt.'
Skærmen udskiftes, hardware testes ok. Dette sker på forbrugerens produktforsikrings regning.

08-02-2013 Indleveres computeren på ny, og nu lyder fejlbeskrivelsen: 'Skygge i billede'
Reparatøren undersøgelse viser 'røgskygger' i toppen af skærmens glasplade.
Denne og skærmen skiftes igen, og igen på forsikringens regning.

Forsikringen udløber 28-07-2013

Herefter har forbrugeren kontakt med sit forsikringsselskab, hvor det aftales at lade computeren undersøge endnu en gang.

29-10-2013 indleveres computeren igen.
Kontrast skærmen bliver skiftet, og pr. kulance. Dette sker på forsikringens regning. Udleveres til forbrugeren 26-11-2013. Dvs. efter der er indgivet klage."

I forbindelse med den seneste indlevering til reparation den 29/10 2013 har reparatøren i en mail af 31/10 2013 til selskabet anført:

"Hvide skygger ??? Shit ... Jeg kan slet ikke se noget."

Reparatøren har i en mail af 18/11 2013 til selskabet anført:

"Stadig ingenting her ... Kan ikke se nogle skygger eller noget. Har stået tændt 24/7 i laaaaaang tid nu .."

Reparatøren har i en mail af 19/11 2013 til selskabet anført:

"Jeg har snakket med kunden. Det er faktisk glasset at den er gal med. Og det er en typisk iMac fejl med de der skygger oppe i hjørnerne.

Forekommer at støv som kommer ind via ventilationen. Jeg kunne intet se til at starte med og troede at det var mens maskinen var tændt. Men det er når den er slukket at man kan se de skygger."

Det hedder i Apples "vejledning med vigtige produktoplysninger" til iMac bl.a.:

"Brug ikke iMac i områder, hvor der er store mængder støv i luften pga. cigaretrøg, cigarrøg, askebægre, brændeovne eller pejse eller i nærheden af ultrasoniske luftfugtere, der bruger ufiltreret vand fra hanen. Bittesmå luftbårne partikler fra rygning, madlavning, afbrænding eller en ultrasonisk luftfugter, der bruger ufiltreret vand fra hanen, kan i sjældne tilfælde trænge ind i ventilationshullerne i iMac og kan under specielle forhold resultere i lidt dis på indersiden af det glas, der dækker skærmen på iMac."

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
- Fejl afhjulpet ved rensning.

...

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.

...
- Der udbetales ikke kontant erstatning.

...

2. Forsikringen dækker ikke

...
- Skade forårsaget af dårlig pleje, manglende vedligeholdelse, fejlbetjening eller fejlinstallation.

...
- Fastbrænding af kanal logo og lign."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 29/7 2010 en Apple iMac computer hos en erhvervsdrivende med en 3-årig service X-Tra forsikring med udløb den 29/7 2013. Computeren har været indleveret til reparation flere gange fra oktober 2010. I oktober 2012 blev den første gang indleveret med en fejl, der bestod i hvide skygger i skærmens hjørner. Fejlen søgtes afhjulpet, men i februar, maj og oktober 2013 blev computeren igen indleveret med samme fejl. Klageren kræver på baggrund af de gentagne reparationer købet af computeren ophævet.

Ophævelse af et køb er en køberetlig mangelsbeføjelse, som køberen af genstand i visse situationer kan kræve af den erhvervsdrivende, der har solgt varen. Der gælder her en to-årig reklamationsfrist i medfør af købelovens § 83. Fristen udløb den 29/7 2012 og er dermed overskredet. Forbrugerklagenævnet har afvist at behandle sagen med henvisning til fristen og har videresendt klagen til behandling hos Ankenævnet for Forsikring.

Spørgsmålet er herefter, om klageren i henhold til forsikringen kan kræve totalskadeerstatning eller har andre beføjelser.

Det er oplyst, at skærmglasset på computeren efter udløbet af forsikringens dækningsperiode blev skiftet pr. kulance af selskabet i oktober 2013, idet støv- og/eller røgpartikler var trængt ind gennem computerens ventilationsanlæg og havde lagt sig mellem LCD-skærmen og det skærmglas, der dækker skærmen.

8. 85895

Efter sin gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at klagen til nævnet vedrører, at klageren igen har konstateret, at er hvide skygger på skærmens hjørner. Da forsikringen er udløbet pr. 28/7 2013, finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække yderligere reparationer eller at yde totalskadedækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen