Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 86951:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for en reparation af sin søns bærbare computer, der ifølge klageren blev påført yderligere skade, mens den var indleveret hos et elektronikcenter efter selskabets anvisning.

Selskabet har i sin afgørelse henvist til, at der er ydet kontant erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, da omkostningerne ved reparation oversteg computerens værdi, og at det ikke er dokumenteret, at der er påført computeren yderligere skade under indleveringen hos elektronikcenteret.

I klageskema af 3/11 2014 har klageren bl.a. anført:

> "Min søn væltede på cykel og bla hans bærbar, fik små skavanker
> …
> Ifølge … [selskabet] skulle den sendes til … [elektronikcenter] i … [by]
> …
> **Beskriv hvilke fejl der er ved ydelsen:**
> I juli 2013 indsendes den bærbar i den fremsendte kasse til … [elektronikcenter] med besked, som er skrevet på pc'en skrivebord om at der er følgende fejl: læser ikke cd, højre højtaler brummer ved lav lyd, skærm forsvinder fra tid til anden, larmer og bliver varm.
>
> PC'en virker ved indsendelse, dog med disse små mangler.
>
> Ifølge … [elektronikcenter] hjemmeside:
> Onsdag 11.sep.13 kl 14:00 modtaget
> Onsdag 11.sep.13 kl 14:45 påbegyndt job

Mandag 16.sep.13 kl 13:25 bestilt reservedele : display, topcase DK, batteri, Logic-Board 2,6GHz
Tirsdag 17.sep.13 kl 12:23 forventer reservedele i løbet af få dage
Onsdag 18.sep.13 kl 11:24 totalskadet

I brev den 18.november 2013 - efter jeg har skrevet og ringet til Tjenestemændenes forsikring (TJM) - skriver de at der kun i første omgang blev bestilt; display, topcase og batteri (de har tidligere oplyst at Apple vil betale batteriet), og første efter den 18.sep.13 viser det sig, at logicboardet er defekt og derved bliver den samlet reparations pris ca 15.000 og derfor totalskader de den. Men dette er ikke korrekt for ifølge … [elektronikcenter] så bestilles alle 4 dele den 16.sep.

Og TJM afslutter sagen ved blot at overføre penge til Scalepoint, som skriver til min søn, at han har disse penge 3.947,70 - dette sker den 3. oktober 2013.

Jeg kontakter igen TJM og bliver enig med dem om at min søn skal have sin PC tilbage - da min søn får den tilbage virker den slet ikke - og dette selvom at … [elektronikcenter] har sat en gul seddel på keyboard, hvorpå der står; Alt OK pånær MLB kortslutning ved Airport % wifi.
…
Hvis ydelsen har beskadiget en af dine ejendele, hvornår har du så købt ejendelen, hvad kostede den, og hvor bliver den opbevaret?
…
25. marts 2009
MacBook Pro 15,4"/2.66 GHz
17.999,00
…
Beskriv klageforløbet …
…
Jeg ringede og talte med TJM og her afviste de min klage.
Jeg ringede igen samme dag og bad om at komme til at tale med den ansvarlige - og jeg kom da til at tale med; kvalitetskonsulent, … [medarbejder], men de stod fast på at den var total skadet.
Tiden gik og pludselig har min søn, så disse 3.947,70 på en Scalepoint konto, hvor jeg stadig afventede et svar fra dem om at den skulle have udbedret de fejl den havde. De næste dage ringede jeg gentagende gange og til sidste enes vi om at PC'en skulle sendes tilbage til min søn, da han jo så måtte få udbedret de små fejl for de penge som de havde sat ind på denne konto. Men sagen er jo så bare den, at den slet ikke virker efter han har fået retur.
PC'en meldes totalskadet den 18. sep - den 3. okt overføre TJM penge - og den 11.okt sender … [elektronikcenter] PC'en tilbage - jeg har talt med MAC, for at høre om almindelig procedure og de er også lidt overrasket over hele forløbet og de stiller yderlig spørgsmål, ved hvorfor … [elektronikcenter] har en total skadet PC til at ligge fra 18.sep til 11.okt.
…

Beskriv det efterfølgende klageforløb:
Den 6.november.13 svare jeg TJM mail, hvor jeg igen prøver at uddybe min begrundelse for, hvorfor jeg mener, at denne sag ikke er afviklet korrekt - som bundlinjen er - den afleverede PC virkede - der blev i første omgang bestilt 4 reservedele (hvoraf Apple ville betale batteriet) og ej som TJM skriver, at der kun blev bestilt 3 dele - og ej Logic-board

fra starten - og da min søn får den tilbage virker den ikke.... ergo bliver han jo dårligere stillet, end han var da den blev indsendt.
Den 18.november.13 svare TJM med et brev til min søn, hvori at de igen skriver at Logicboard først kommer senere - nu skriver de ikke at Apple giver batteriet.
Men det der er lidt interessant er at de også skriver; de fleste skader er kosmetiske og produktet er derfor brugbart. Og det er jo lige det, som det ikke er efter det har været indleveret.
Og som jeg er informeret, så er der ikke noget værksted, som går i gang med en reparation før der er grønt lys fra forsikring/kunde. Men her bestilles 4 dele fra start.
…
Her skal du begrunde dit krav:
at pc'en bringes i den stand, som den var da den blev afleveret med udbedring af de skader som den havde fået. Min søn er lige i sidste uge blevet bedt om af TJM at hæve de 3.947,70 - som han havde ladet stå, da han ikke ønsker disse - og disse penge vil han overføre til TJM igen - det eneste han ønsker sig er en fair behandling, at han ikke står ringere stillet efter han afleverede hans pc end efter."

Af selskabets brev af 22/12 2014 fremgår det bl.a.:

"Sagen er behandlet efter betingelserne 5071 og drejer sig om, at vores kunde … [klageren] den 21. juli 2013 anmeldte en færdselsskade på sin bærbare computer af mærket Macbook pro fra 2009. Da computeren er fra 2009 vil vi erstatte 30 % af nyprisen i henhold til forsikringsbetingelserne. Den skadet computer er udgået og vi har erstattet med en tilsvarende model Apple Macbook Pro 15,4 tommer / 2.3 GHZ CI7 MD 103DK/A. Vi har erstattet 3947,70 kr. for computeren via vores indkøbsportal Scalepoint.

Sagsforløb
Kundens mor anmeldte den 22. juli 2013 en færdselsskade. Hun havde ikke overblik over hvilke ting der var skade på, og vi aftalte at de skulle vende tilbage til os.

Kundens mor ringede efterfølgende til os den 25. juli 2013 og oplyste, at der også var sket skade på en bærbar computer.
Vi bad i den forbindelse vores samarbejdspartner … [elektronikcenter] se på computeren.
Den 19. september 2013 fik vi besked fra … [elektronikcenter] om, at computeren var totalskadet.
Vi udbetalte herefter erstatning til kunden for den totalskadede computer. Kundens mor ringede herefter til os og oplyste, at hun ikke var tilfreds med erstatningens størrelse. Endvidere oplyste hun, at computeren virkede inden de indsendte den til … [elektronikcenter]. Det eneste der var galt var, at den larmede. Kundens mor ønskede derfor, at vi returnerede den totalskadede computer. Vi oplyste, at hvis vi skulle returnere computeren, skulle de tilbagesende erstatningen.
Kunden ringede efterfølgende til os og oplyste os om, at de havde fået computeren retur og at der inde i computeren lå en seddel på, at den intet fejlede ud over, at der var en kortslutningsfejl på airporten. Kunden mente, at … [elektronikcenter] ikke havde haft åbnet computeren og at … [elektronikcenter] forsøgte at snyde os.

Vi undersøgte herefter sagen nærmere hos … [elektronikcenter].

… [elektronikcenter] afviste blankt, at det skulle være tilfældet, og det er bestemt heller ikke det indtryk vi har gennem vores samarbejde med firmaet.

4. 86951

… [elektronikcenter] har testprogram uden om systemet - tilsluttet via netværksservere - og den eneste godkendte metode af APPLE. Såfremt de mistænker et software problem så tager de kundens harddisk ud og sætter en APPLE ren harddisk i med rent software og tester denne vej.
På denne sag er det som der står på sedlen - MLB KORSTLUTTET VED AIRPORT.
MLB = mainboard = logicboard.
På sådan en maskine er ALT indbygget i mainboard - dvs hvis en USB port går - så skal man skifte logicboardet. Det er denne ting som er hele pointen i en totalskade da logicboard på maskinen overstiger maxlimit.
Der er selvfølgelig nogle af reservedelene som er 'småskader' men computeren skal være som FØR skaden når den sendes ind. … [elektronikcenter] konstaterede følgende fejl:

– Display og topcase er skæve efter fald - MEN brugbare.
– Batteri defekt — vi fik APPLE til at dække batteri
– Logicboard kortsluttet ved Airport porten

Vi har nedenfor vedhæftet det tekniske forløb på sagen (intern tekst) hvor man kan se grundlag til udskiftninger og testsystemer der er kørt de enkelte dage.

11.09.2013	AST fejler på batteriet. OSX: 10.6.8
11.09.2013	Sætter den til ASD132(OS)
11.09.2013	Limit 9800 -(afskrevet) MD103 2,3/4/500GB (Fona)
12.09.2013	Den fejler på batteriet i ASD132(OS)
13.09.2013	Sætter den til ASD132(EFI)
16.09.2013	ASD132(EFI) testet ok.
16.09.2013	Display er topcase er blevet skæv af faldet
18.09.2013	Efter modtagelse af parts var MLB konstateret defekt
18.09.2013	Kort slutning ved airport connector, teknisk fejl
18.09.2013	Dermed overstiger rep. omkotsninger over limit. TOTALSKADE
18.09.2013	Dele returneres som good parts return
18.09.2013	Chat ID med apple på GPR af batteri ok accepteret !
03.10.2013	Computeren står nu hos mig - indtil Tryg vender tilbage om
03.10.2013	maskinen skal sendes retur til kunden eller ej.
04.10.2013	TJMTING - to 03-10-2013 15:02 - Computer skal sendes retur
04.10.2013	til kunden.
04.10.2013	gls. 023222495317
07.10.2013	fra forsikringen spørger til denne har oplyst den er
07.10.2013	på vej med GLS
08.10.2013	retur gls. lagt på reol.
11.10.2013	gls 023222497663

Konklusion.

På baggrund af klagen til Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

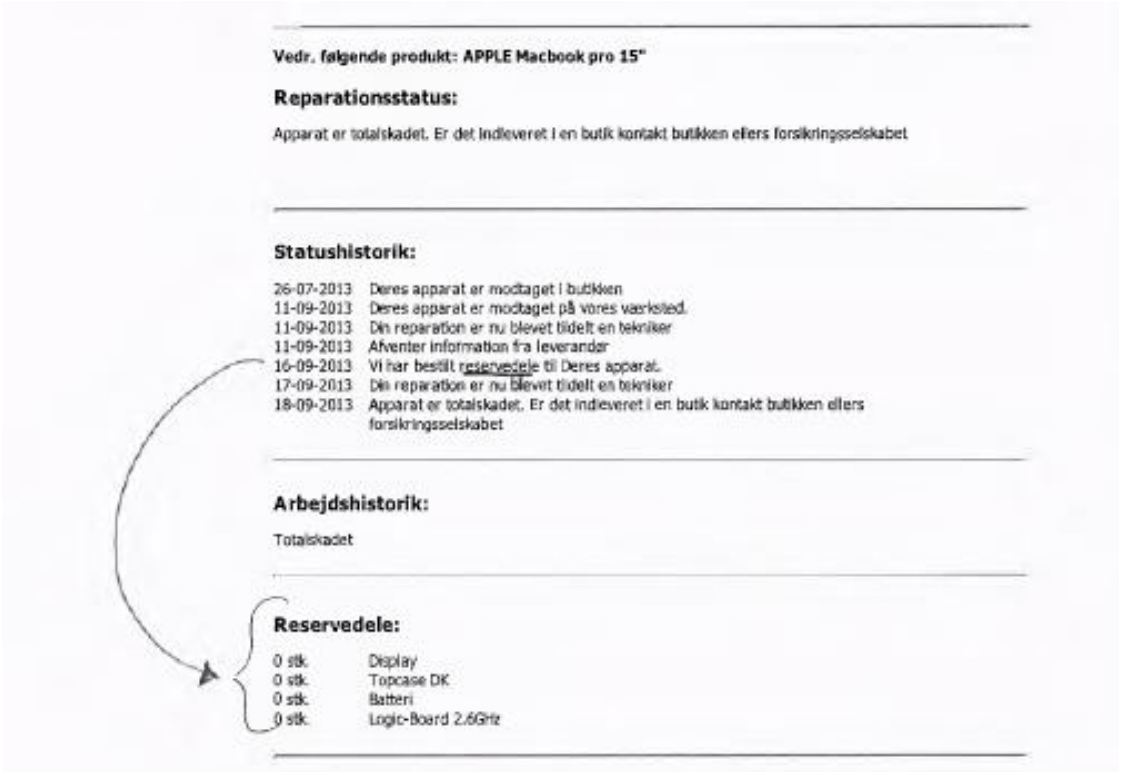
Klagen giver imidlertid ikke anledning til ændring af vores tidligere afgørelse i sagen.

Først skal vi præcisere, at vi har fuld tillid til … [elektronikcenter] og de undersøgelser der er foretaget, og vi har ingen grund til at tro, at … [elektronikcenter] skulle snyde os eller kunden.

Vi fastholder fortsat at der i forbindelse med undersøgelse af maskinen blev fundet yderligere fejl, hvilket i sidste ende har medført, at maskinen er blevet totalskadet, idet reparationsprisen ville overstige nyprisen på en tilsvarende computer.

> Kunden har ekstraordinært fået udbetalt såvel erstatning som fået den totalskadede computer retur.
>
> Det er vores opfattelse, at vi har opfyldt vores erstatningspligt, og klagen giver os ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt i sagen, herunder en reparationsstatus fra elektronikcenterets hjemmeside dateret den 19/11 2013, hvoraf det bl.a. fremgår:



Vedr. følgende produkt: APPLE Macbook pro 15"

Reparationsstatus:

Apparat er totalskadet. Er det indleveret i en butik kontakt butikken ellers forsikringsselskabet

Statushistorik:

26-07-2013	Deres apparat er modtaget i butikken
11-09-2013	Deres apparat er modtaget på vores værksted.
11-09-2013	Din reparation er nu blevet tildelt en tekniker
11-09-2013	Afventer information fra leverandør
16-09-2013	Vi har bestilt reservedele til Deres apparat.
17-09-2013	Din reparation er nu blevet tildelt en tekniker
18-09-2013	Apparat er totalskadet. Er det indleveret i en butik kontakt butikken ellers forsikringsselskabet

Arbejdshistorik:

Totalskadet

Reservedele:

0 stk.	Display
0 stk.	Topcase DK
0 stk.	Batteri
0 stk.	Logic-Board 2.6Ghz

Nævnets sekretariat har rettet henvendelse til selskabet for en nærmere erstatningsopgørelse, da der efter nævnspraksis ikke både kan lægges rabatpriser til grund og foretages afskrivning.

Hertil har selskabet i brev af 12/6 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Vi har opgjort erstatningen ud fra indkøbsprisen i Scalepoint (rabatpris) som på daværende tidspunkt var 13.159 kr.

Produktet kunne købes hos en almindelig forhandler, i dette tilfælde Humac som har flere butikker rundt i landet, til en pris af 13.999 kr. (markedspris). Bilag 1.

Ved en tastefejl fra vores side har vi beklageligvis fået tastet forkert i vores erstatningsfelt. Den korrekte erstatning skulle have været 13.999 kr. minus afskrivning for alder i henhold til forsikringsbetingelserne (i dette tilfælde er afskrivningen 70 %).

Derfor skulle kunden have haft 4.199,70 kr. i erstatning i stedet for 3.947,70 kr. Vi beklager tastefejien. Der er således en difference på 252 kr. som vi vil sørge for at afregne overfor kunden med renters rente. Renterne betales for perioden 15. oktober 2014 til 22. juni 2015 og udgør 14,25 kr. Der vil derfor med det samme ske en merudbetaling på 266,25 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**4.4. Færdselsuheld og havari**

Forsikringen dækker skader på forsikrede genstande som følge af færdselsuheld, hvor et kørende trafikmiddel er indblandet ved påkørsel, sammenstød eller væltning.

Som trafikmiddel forstås
- Motorkøretøjer omfattet af Færdselsloven
- Cykler med en hjuldiameter på over 12 tommer
- Offentlige transportmidler
- Invalidekøretøjer.

…

9.3. Hvordan erstattes?
Et erstatningsbeløb anvendes efter bestemmelserne i punkt 9.3.1. til reparation, punkt 9.3.2. til genanskaffelse eller punkt 9.3.3. til udbetaling af en kontanterstatning.

9.3.1. Reparation
Selskabet betaler, hvad det koster at reparere det skaderamte, så det som helhed og i det væsentlige fremstår i samme udseende, med samme anvendelse, ydelse og nytteværdi som før skaden. Reparationsudgiften kan dog ikke overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne om afskrivning, jf. nedenfor. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50% af nyværdien af det skaderamte, kan forsikringstageren kræve genanskaffelse (punkt 9.3.2.) eller kontanterstatning (punkt 9.3.3.).

9.3.2. Genanskaffelse
Er reparation ikke mulig, kan selskabet levere en tilsvarende genstand. For genstande, der er købt som brugte, eller er mere end 2 år gamle, kan selskabet erstatte med tilsvarende brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.
Er det ikke muligt at genanskaffe en tilsvarende genstand eller kan genanskaffelse kun ske ved specialfremstilling, udbetales kontanterstatning.

9.3.3. Kontanterstatning
…
For brugte genstande, d.v.s. genstande, som er 2 år gamle eller mere, eller købt som brugte, og i øvrigt er ubeskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende brugt genstand hos den leverandør, som selskabet har anvist.

Kan selskabet ikke anvise en leverandør, fastsættes erstatningen for brugte genstande til genanskaffelsesprisen for nye genstande med et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og lignende.

For brugte genstande gælder i øvrigt, at kan helt identiske genstande ikke skaffes, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til prisen for en tilsvarende brugt genstand, som i kvalitet, værdi, ydelse, anvendelse og udseende er nærliggende at sammenligne med.

Ved kontanterstatning fratrækker selskabet den rabat, som selskabet kan opnå hos en leverandør.

9.3.4. Værdiforringelse
Erstatning for værdiforringelse kan i nogle tilfælde komme på tale, hvis den skaderamte genstand, evt. efter reparation, stadig er brug bar, men med nedsat anvendelighed eller værdi. Erstatning for værdiforringelse udgør prisforskellen mellem den beskadigede genstands værdi umiddelbart før og efter skaden. Den samlede erstatning kan dog ikke overstige genanskaffelsesprisen.

9.4. Særlige afskrivningsregler
For cykler, el-apparater, it-udstyr m.m. og briller er der fastsat særlige afskrivningsregler.
Erstatning af cykler, el-apparater, it-udstyr m.m. og briller beregnes ud fra en tilsvarende ny genstand hos en leverandør anvist af selskabet med fradrag i henhold til afskrivningsreglerne i punkt 9.4.1., 9.4.2. og 9.4.3. og 9.4.4.
…
9.4.3. Afskrivningsregler it-udstyr m.m.*

- Privat computer med tilbehør, herunder selve computeren inkl. programmel, monitor, tastatur, modem, mus, printer, joystick, tapestation, diskettestation, spillekonsol og mediacenter.

…

Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunktet
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	70 %
3-4 år	50 %
4-5 år	30 %
5år-	10 %

"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens søns bærbare computer blev beskadiget under et færdselsuheld i juli 2013, og at selskabet anerkendte skaden som omfattet af forsikringen.

Klageren indleverede efter selskabets anvisning computeren til et elektronikcenter med oplysning om, at computeren "*læser ikke cd, højre højtaler brummer ved lav lyd, skærm forsvinder fra tid til anden, larmer og bliver varm."*

Elektronikcenteret meddelte efter en undersøgelse af computeren, at den var totalskadet blandt andet som følge af et kortsluttet main board ved Airport porten, hvorefter udgifter til en reparation ville overstige computerens værdi efter afskrivning.

Indledningsvist bemærkes, at nævnet finder det uheldigt, at selskabet ikke før henvendelsen fra nævnets sekretariatet har lagt den korrekte (markeds)pris til grund for beregningen af klagerens erstatning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet dog ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse i øvrigt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at reparationsudgiften ikke kan overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne om afskrivning. Nævnet har ikke fundet anledning til at tilsidesætte selskabets oplysninger om udgifterne forbundet med reparationen, som overstiger computerens værdi efter afskrivning. Klageren vil herefter alene have krav på reparationsudgifter svarende til computerens værdi efter afskrivning.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at der efter indlevering af computeren til elektronikcenteret er forårsaget yderligere skade herpå. Klageren har således ikke fremlagt dokumentation for, hvilken nærmere skade der skulle være sket, hvordan dette skulle være sket eller for, at der ikke er tale om en følgeskade efter færdselsuheldet i juli 2013.

Det forhold, at elektronikcenteret måtte have afgivet bestilling på visse reservedele inden computeren blev konstateret totalskadet, kan under hensyn til ovenstående ikke føre til andet resultat.

Idet nævnet forudsætter, at selskabet som meddelt i brev af 12/6 2015 har udbetalt yderligere 266,25 kr. til klageren,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels