Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 87473:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
v/Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en tryghedsaftale i Moderna Försäkringar Sak AB v/Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at udbedre en anmeldt skade på hendes computers batteri.

Selskabet har anført, at der er tale om et slidt batteri, hvilket er en forbrugsvare, der skal udskiftes ved udløb af levetiden og er undtaget forsikringsdækning.

Det fremgår af sagen, at klageren den 15/8 2012 købte en bærbar computer af mærket MacBook samt tegnede forsikring herfor. Den 26/11 2014 anmeldte hun, at MacBooken ikke kunne oplades eller startes. Dækning af skaden blev afvist mundtligt.

På baggrund af mail af 7/12 2014 fra klageren oplyste selskabet i brev af 22/12 2014 hende bl.a., at "I vores vilkår punkt 6.1, Undtagelser, står: Forbrugsvarer såsom batterier, el-pærer, film, skrivehoveder og blækpatroner. Eftersom vi anser dette for at være en forbrugsvare, fastholder vi vores afslag".

I mail af 30/12 2014 til selskabet bemærkede klageren bl.a.:

> "Prøv at læse den første passus i jeres forsikring. 'Alt som leveres med den originale emballage og der skal til for at enheden virker fuldt ud, er dækket af forsikringen'. Kan vi væ-

re enige om at opladningsenheden i MacBooken er en del af det der er leveret og er nødvendig for at computeren kan kører?

Er vi enige om at en Macbook ikke har batterier men kun et batteri (hvis det er det man skal diskutere?) Batterier i flertal er nævnt fordi det er sjældent (eks. Ved en fjernbetjening) at man kun bruge et batteri, og disse batterier vil holde op med at fungere. Man har en klar forventning om at forbruge disse artikler (forbrugsartikler) igennem produktets levetid. Det har man ikke med en Macbook hvor man ikke selv må skifte opladningsenheden. Forbrugsartikler kendes ved at man selv udskifter dem løbende."

I klageskemaet af 30/12 2014 til nævnet har klageren bl.a. gjort gældende:

"Produktet er købt med tryghedsgaranti som stadigvæk er i gyldig periode.

Til vores store overraskelse, har Moderna Forsikringer afvis at betale for at få skaden udbedret, men henvisning til at tryghedsgarantien ikke dækker forbrugs artikler såsom batterier, film, pære, blækpatroner etc. og henviser til undtagelse punkt 6.1 i udleverede brochure omhandlende forbrugsvarer.

Min opfattelse er at batterier i den konteksts intet har at gøre med den integrerede opladningsenhed som er en fast del Computeren at gøre, og som ikke er udskiftelig, og bestemt ikke en forbrugsvarer.

Det er lidt beskæmmende at personale der er ansat til at varetage disse forsikringer, ikke er sat ind hvad forsikringen dækker og hvad den ikke dækker.

I forsikringens første afsnit står tydeligt at alt hvad der er leveret i original emballage ved købet er dækket af garantien, så den bør vel ikke være længere. Desuden er alt ""hvad der skal til for at computeren virker fuldt ud ved køb leveret i original emballage", dækket af tryghedsgarantien

Hvordan personalet efterfølgende kan blande forbrugsvarer i punkt 6.1 der skal tilkøbes efterfølgende og er noget der forbruges løbende, ind i denne reparation er mig uforståeligt."

Da personalet i ...[forretning] solgte os computeren blev det udtrykkeligt sagt at al det som ikke var dækket af købeloven, egen forsikring eller garantien, dækker tryghedsgarantien."

Selskabet har i brev af 5/2 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagens forløb:**
Moderna Forsikringar (herefter Moderna)'s kunde havde den 26. november 2014 anmeldt til Moderna, at der var problemer med en MacBook. Kunden havde ca. 1 måned tidligere haft MacBooken til reparation, hvor batteriet var taget af og sat på igen, og derefter virkede den i kort tid. På anmeldelsestidspunktet kunne MacBooken ikke startes op ligesom den heller ikke kunne lades op. Der var ikke sket nogen skade på MacBooken.

Ved undersøgelse af MacBooken foretaget af firmaet … kunne det konstateres, at der ikke var fejl på batteriet eller andre enheder i computeren. Derimod blev det konstateret, at batteriet var slidt, hvorfor det ikke længere holdt strøm så lang tid ad gangen som et nyt batteri.

Skaden afvistes mundtligt under henvisning til, at batterier ikke var omfattet af den tegnede tryghedsaftale.

Kunden vendte herefter tilbage ved mail af 7. december 2014, hvoraf det fremgik, at kunden var uenig i vurderingen af, at den pågældende opladningsenhed i MacBooken var omfattet af undtagelsen, idet opladningsenheden var en integreret del af MacBooken og ikke var udskiftelig eller en forbrugsvare, som et batteri. Se bilag 2.

Ved brev af 22. december 2014 fastholdt Moderna afvisningen under henvisning til, at batteriet i MacBooken var i stykker, og at et batteri var at betragte som forbrugsvare, og dermed undtaget i forsikringsbetingelserne jf. pkt. 6.1. Brev er vedlagt som bilag 3.
…
Vurdering af sagen
Efter modtagelse af klagen til Ankenævnet, har vi på ny gennemgået sagen.

I klagen til Ankenævnet gentager vores kunde indholdet af mail af 7. december 2014.

Ankenævnspraksis
Ankenævnet har tidligere taget stilling til lignende situationer, hvor et batteri i en bærbar computer skal udskiftes.

I AK74.135 drejede det sig om et batteri i en bærbar pc. I denne sag udtalte nævnet følgende: *"Nævnet må lægge til grund, at pc'ens batteri skal udskiftes. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at batterier er undtaget fra forsikringsdækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for dette forhold som sket".*

I sagen AK73.864, havde et forsikringsselskab afvist at betale erstatning for udskiftning af et defekt batteri under henvisning til, at dækning var undtaget i betingelserne. Nævnet udtalte i denne sag, *at:*
"Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke kan kritisere selskabets afgørelse, da det af forsikringsbetingelserne fremgår, at udskiftning af batterier ikke er omfattet af den tegnede forsikring".

Begge kendelser er vedlagt som henholdsvis bilag 4 og 5.

Konklusion

På baggrund af undersøgelsen foretaget af … kan det konkluderes, at der ikke har været fejl på nogle af Macbookens enheder, herunder opladningsenhed, men derimod at der er tale om et slidt batteri.

Desuden fremgår det af Apples hjemmeside, at et batteri i en MacBook er en forbrugsvare, hvilket betyder, at det skal udskiftes ved udgangen af dets levetid. Endvidere fremgår det af hjemmesiden at Apple garanterer, at batteriet er fri for produktionsfejl det første år efter købsdatoen. Udskrift af informationen fra hjemmesiden er vedlagt som bilag 6.

Det kan således konkluderes, at årsagen til problemerne med MacBooken er et slidt batteri og ikke en skade på en opladningsenhed i pc'en. Det forhold, at batteriet sidder i computeren, som en fast del af denne, mener vi ikke ændrer ved det faktum, at der er tale om et batteri.

Dertil kommer, at det pågældende batteri af producenten betragtes som en forbrugsvare, er løbende må forventes at skulle udskiftes."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**Tryghedsaftalen giver dig yderligere sikkerhed i den periode, hvor aftalen løber (normalt 3-5 år fra levering af produktet).**
- Tryghedsaftalen dækker de funktionsfejl, der skyldes mangler, og som ikke kan kræves dækket af …[forretning] efter købeloven. Det drejer sig navnlig om funktionsfejl, der først viser sig mere end 2 år efter levering af produktet.

- Tryghedsaftalen dækker funktionsfejl, der skyldes svigt, og som ikke kan kræves dækket under en eventuel leverandørgaranti eller reklamationsretten. Det drejer sig navnlig om funktionsfejl, der først viser sig efter udløbet af reklamationsperioden/leverandørgarantien.

- Tryghedsaftalen dækker endvidere funktionsfejl, der skyldes pludselig og udefrakommende påvirkning. Der kan være tale om skader, som du eller din familie påfører produktet ved hændelige uheld, for eksempel at produktet tabes på gulvet. Der kan også være tale om skader, som tredjemand forårsager.

- Tryghedsaftalen dækker svigt forårsaget af unormal slitage. Dette er f.eks. hvis et leje på en vaskemaskine slides op og går i stykker trods almindeligt brug og vedligeholdelse. Sker dette efter reklamationsretten er udløbet, så dækkes det af Tryghedsaftalen. Hverken reklamationsretten eller Tryghedsaftalen dækker almindelig slitage. Tryghedsaftalen dækker i tillæg ikke forhold, der er omfattet af reklamationsretten.
…
5. Hvilke begivenheder forsikringen dækker
5.1 Forsikringen dækker i forsikringsperioden, med de undtagelser som angives i punkt 6, svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre sammenbrud (svigt), som ikke dækkes af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar ifølge købeloven (mangler), samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).
5.2 For at kunne erstatte skade ved manglende funktion, skal produktet afleveres i butikken eller hos en reparatør.
5.3 Skader på indhold i køle- og fryseskab samt i vaskemaskine og tørretumbler som forårsages af fejl på det forsikrede produkt og som opstår indenfor tolv måneder fra indkøbsdatoen. Maksimalt erstatningsbeløb er 2 000 kr. under forsikringsperiodens første 12 måneder.

Yderligere dækkes i forsikringsperioden svigt som følge af slitage, bortset fra normal nedslidning.

6. Undtagelser
Der ydes ikke dækning for:
6.1 Forbrugsvarer såsom batterier, el-pærer, film, skrivehoveder og blækpatroner.
6.2 Tilbehør såsom kabler, batteriladere, håndfri enheder og monteringsanordninger, medmindre der er tale om tilbehør, der er købt i samme originalemballage som varen.
…
6.4 Skade som består af eller er en følge af normal slitage, forbrug, unormalt brug, aldersforandring, farve- eller formforandring, belægning eller manglende vedligeholdelse, eller anden skade som ikke påvirker funktionen af produktet, for eksempel ridser i ydre sider/overflader."

5. 87473

Nævnet udtaler

Klageren anmeldte den 26/11 2014 en skade på sin computer, da denne ikke kunne oplades eller startes. Nævnet finder på baggrund af sagens oplysninger at måtte lægge til grund, at udbedring af computeren kræver, at batteriet udskiftes, idet batteriet er slidt, og idet der ikke er fundet andre fejl ved MacBookens enheder, herunder opladningsenheden.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at batterier er undtaget fra forsikringsdækning. Nævnet finder, at et "batteri", jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, må forstås som det batteri, der sidder i computeren, og dette må anses som en forbrugsvare, som har en begrænset levetid. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen