Ankenævnet for Forsikring

Den 6. april 2016 blev i sag nr. 88788:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i forbindelse med sit computerkøb den 25/1 2011 tegnet TDC FullCare forsikring hos Topdanmark Forsikring A/S via Securator. Aftalen indebærer en 4-årig dækning for skader og support.

Den 22/1 2015 indleverede hun computeren til reparation på grund af en defekt blæser. Hun klager over, at det firma, der har forestået reparationen for selskabet, ifølge hende tilbageleverede en anden og ældre computer, end den hun havde indleveret til reparation, alternativt at firmaet udskiftede vitale dele af computeren, så den var ubrugelig for hende. Hun kræver, at få sin computer tilbage.

Selskabet har anført, at reparationsfirmaet ikke har leveret en anden computer end klagerens egen, og at det alene udskiftede blæseren og bunden. Selskabet har anført, at årsagen til, at klageren har oplevet computeren som anderledes, da hun fik den tilbage, kan være, at den ikke længere huskede hendes adgangskoder, og at nogle genveje i browseren var væk efter reparationen.

Klageren har klaget over reparationen til Center for Klageløsning, som har sendt klagen til behandling i Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har i klageskemaet til Center for Klageløsning bl.a. anført:

> "Ved udskiftning af varmeblæser blev min nye fejlfrie hp pc ombyttet med en gammel slidt, ridset model med et helt andet serienr.
> …
> Betalte igen Sekurator 300 kr. blot for at få pc åbnet. Den var fyldt med krigsspil og kunne overhovedet ikke bruges til alm. bank og e-mail. Fik efterhånden pc repareret 3 gange, men fik alligevel den ældgamle, ubrugelige pc retur. Fotograferede de dybe ridser, hvor man så blot skiftede selve låget, men selve softw. var stadig en andens gamle slidte pc, hvor ikke engang pladen kan flytte pilen rundt p.g.a. slid. Jeg var tvungen til at købe en ny pc for overhovedet at være digital."

Selskabet har i brev af 7/1 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Klager indleverede sin computer til reparation d. 22. januar 2015. Pc'en blev repareret - der er blevet skiftet en bund på pc'en, hvor serie nummeret sidder, og den har derved fået nyt serienummer. Elektronik Centret har ikke byttet pc'en med en anden.
>
> Securator har pr. kulance fået skiftet computerens topcover i juni måned, da klager mente, at der var kommet ridser, der ikke var der ved den første indlevering i januar, hvor bunden blev skiftet.
>
> Klager oplevede efterfølgende at skærmindgangen til tv ikke virkede, hvilket værkstedet oplyste, ikke skyldes de dele, der tidligere er skiftet.
>
> Som nævnt ovenfor udløb klagers forsikring d. 25. januar 2015 og derfor blev hun opkrævet 300 kr. for supporthjælp, af Securators samarbejdspartner …, da hun fik sin pc retur i starten af februar. … har ydet klager fri support en hel del gange under den fireårige periode, hvor klagers forsikring var i kraft.
>
> Klager mener, at værkstedet har sat koder på hendes pc. Securator oplyser, at det formentlig kan forklares med, at klager, da hun fik sin computer igen, skulle indtaste koden til sin gmail, som hendes pc åbenbart automatisk huskede før.
>
> Klager mener, at skærmbilledet ikke ser ud, som det gjorde før indlevering, men Securator mener, at klager formentlig havde nogle genveje lagt ind i hendes browser, som nu er væk. Værkstedet har kun skiftet blæser, topcover og bundcover på pc'en, men har ikke lagt koder på klagers pc.
>
> Det er vores opfattelse, at klager har fået udbedret den fejl der var opstået på computeren inden aftalens udløb, men da forsikringen er udgået d. 25. januar 2015 omfatter dækningen ikke skader opstået efterfølgende."

Klageren har i mail af 18/1 2016 til nævnet heroverfor bemærket:

> "'Fri support en hel del gange under den 4-årige periode'. Jeg købte netop den 4-årige support for at bruge den.
> Der var aldrig klager over selve pc, som var helt perfekt. Aldrig virus eller tekniske fejl. (Det ved de unge mennesker på Securators supportteam).
> Jeg købte i år 2011, hurtigt et scartstik og forbandet mit TV så jeg kunne se mine digitalfotografier i stort, flot HD format og afspille CDfilm på den CD afspiller, der er i den store HP

pc - alt virkede perfekt. Nu indrømmer man pludselig, at bunden blev udskiftet (det er da en ny indrømmelse) - HVORFOR BLEV BUNDEN UDSKIFTET????
MAN BILDTE MIG IND, AT DER VAR SKREVET ET FORKERT SERIENR i forretningen (TDCbutik), da jeg tegnede forsikringen???
Da jeg havde indridset/graveret min fødselsdag og nogle initialer i bunden, ændrede man forklaringen til at Browseren var udskiftet???????? Hvorfor så det. Nu er det bunden. Hvorfor så det?
Senere er så blæseren udskiftet: Er det så på min oprindelige pæne pc eller er det blæseren i den gamle udslidte, jeg blev påduttet, blæseren er udskiftet? (Der er åbenbart en anden kunde, der har fået min flotte HP med en ny blæser)
Den gamle pc, jeg fik retur, var så ridset, at man kunne se det på medsendte digitalfotos. (Jeg drømmer ikke om at sætte noget på en pc, der kan ridse eller beskadige).
Nyt låg var ikke skruet ordentlig på, så atter måtte pc returneres og det hjalp ikke, for det nye låg passer ikke til bunden med tastaturet, det gaber bagtil (stadigvæk).
Den plade/mus er så slidt, at man ikke kan flytte pilen før efter mange forgæves forsøg, hvor alt så bliver minimeret i stedet, trykker man for at få sit ønske frem, må man trykke 10-15 gange. Man kan også se, at vedkommende, der har brugt denne gamle pc har haft et armbånd eller urlænke, der har ramt og lavet mærker i ve. side.

Det hele er så slidt og ubrugeligt på denne returnerede ældgamle pc.
Jeg måtte under den reparationstid, hvor blot blæseren skulle udskiftes, gå op biblioteket og bruge deres offentlige pc uden problemer.
Ved returen kunne pc ikke åbnes hverken på google, google crome, Bing, Ask, you hu eller anden søgemaskine - DER VAR KUN KRIGSSPIL.
Måtte for at åbne pc betale 300 kr for fjernsupport. Det hjalp ikke meget, da hverken forbindelsen til mit TV eller CD-afspilleren virkede.
KODER?? Selvfølgelig kender jeg mine koder, jeg bruger jo også andre pc, bibliotekets, familiens m.v. Det eneste 'spil', jeg har foretaget overhovedet er at more mig med 7-kabalen, men på den ombyttede, gamle pc kan man ikke det, da pilen ikke kan flytte kortene …… o.s.v.
Hvad er det for snak om genveje?? Jeg behøver ikke genveje for at finde mine ting.

Jeg måtte ud og købe en ny pc til 6000 kr når alt i dag er digitalt. Helt unødvendig udgift, da min indleverede super gode, fejlfrie (undtagen varmeblæseren) blev forbyttet.
Den forkert returnerede pc bliver varmeblæseren så enormt varm, mere varm og larmende end den jeg afleverede, at jeg dårligt tør have den tændt.
'De dele, der tidl. er skiftet' - HVILKE DELE ER TIDL. SKIFTET??????? (Skærmindgangen til mit TV???)
Der er helt nye ting i den medsendte forklaring. Der må Ankenævnet bede om specifik forklaring, jeg har ikke hørt visse af disse argumenter tidl., og aldrig fået noget udskiftet tidl., som der nævnes."

Selskabet har i brev af 8/2 2016 til nævnet afslutningsvist anført:

"Jeg vedlægger kopi af en tidligere mail mellem klager og vores skadeafdeling, hvoraf det fremgår, at klager d. 26.oktober 2015 bliver orienteret om, at bunden på hendes PC er udskiftet."

Klageren har i mails af 15/2 2016 og 25/2 2016 til nævnet uddybet sine synspunkter.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Klageren har i mail af 16/2 2015 til Securator anført:

> "Der er skiftet en blæser og den nye blæser har en ubehagelig hylelyd, som om den ikke er smurt eller kører imod noget.
>
> Et par sekunder er lyden kun blæsende, så sætter den fart på og ligesom hyler svagt og dette gentager sig hele tiden og jeg kan ikke sidde stille og læse eller skrive på den uden at have noget musik eller anden støj for at overdøve denne ubehagelige lyd - den er svag, men den går tydeligt igennem selv musikken."

Klageren har i mail af 20/2 2015 til Securator fortsat:

> "Tænder nu kun pc 1 kort gang om dagen p.g.a. suselyden, så den ikke står og støjer. Kan høre, der er et lille hjul, som står og kører lidt ujævnt.
> Vendte pc om for at se, om det forandrede blæselyden. Undrede mig over at min fødselsdag, som jeg havde ridset ind i den sorte bundplade, ses ikke mere?????
> Er bundpladen skiftet? (der står noget på fakturaen, som godt kan være det).
> Jeg har 'operation mærkning' på alle mine ting, men nu er mærkningen borte."

Klageren har i mail af 25/3 2015 til Securator anført:

> "I begyndelsen havde pc en ujævn, irriterende lyd. Pludselig blæste den kraftigt meget varm luft, og jeg måtte hive alle stik ud.
> Så var der pc.s serienr i bunden under batteriet, der var et andet end ved købet af garantien.æ
> Så var mit indridsede cpr. nr. borte (evt den plade i bundener udskiftet???)
> Lige for tiden kører den 'normalt' og kan så blive meget varm i udblæsningen - men ikke i nærheden af ovenfor omtalte.
>
> Hvad skal jeg stole på????? At pc.en havde en monteringsfejl af blæseren, der så 'faldt ned på plads', da den begyndte at blæse kraftigt???
>
> Der er en ting MIN på ikke havde, da jeg afleverede den: Det er ASK, når jeg trykker på Google. ASK fjernede securator for mig for et par når siden, og jeg har ikke set ASK siden før efter 'besøget' på værkstedet - så er det min pc - med et nyt serienr?????
>
> Da jeg fik pc retur måtte jeg betale 300 kr. for at få pc til at kommunikere med min printer, og ASK kan jeg ikke fjerne igen……
> Havde jeg kunnet forny abonnementet for 4 når, så havde jeg sparet 300 kr, og nu 900 kr ud af hele pakken til 999 kr. for 4 år.
> De mærkværdigheder er opstået efter reparationen, derfor er jeg usikker npå, om det er min pc, jeg fik retur?????
>
> Enden på det hele må blive, at jeg må købe en helt nyn pc."

5. 88788

Nævnet udtaler:

Klageren indlevede sin ca. 4 år gamle computer til reparation den 22/1 2015, 3 dage før forsikringens udløb. Hun har i sin klage anført, at den computer hun fik tilbage fra reparation, ikke er den computer, hun indleverede, og kræver sin egen computer udleveret.

Selskabet har afvist, at dets reparatør skulle have udleveret en anden computer end klagerens egen til hende.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets reparatør skulle have forbyttet hendes computer med en anden, brugt og ringere model. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings