Ankenævnet for Forsikring

Den 12. oktober 2016 blev i sag nr. 89333:

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 totalforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB, v/Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde erstatning for en anmeldt fejl på en laptop.

Klageren anmeldte den 3/9 2015 til selskabet, at hendes søns laptop ind i mellem havde svært ved koble på det trådløse netværk. Selskabet henviste klageren til at få laptoppen undersøgt hos forhandleren, der sendte den til reparation på et værksted, der imidlertid ikke kunne finde nogen fejl.

Klageren har oplyst, at fejlen blev værre i februar 2016, hvorfor hun anmeldte fejlen på ny. Selskabet afviste imidlertid at realitetsbehandle anmeldelsen, da forsikringstiden var ophørt den 6/10 2015.

Selskabet har over for nævnet anført, at klageren hverken har bevist, at der var dækningsberettigende fejl på laptoppen i forsikringstiden, eller at fejlen, der blev anmeldt i februar 2016, var til stede i forsikringstiden eller i øvrigt har sammenhæng med den fejl, hun anmeldte i september 2015.

I sin klage til nævnet har klageren blandt andet anført:

"Forløbet er som følger:

• Den 3/9 2015 fejlmelder min søn sin Laptop (…) og følgende stikord noteres af Moderna Forsikring (herefter MF) 'Periodisk fejl når man prøver at komme på trådløst-netværk, sker efter et par minutter. Når man laver en fejlsøgning siger den at den mangler noget, eller noget den ikke kan koble til'

• Vi afleverer herefter som anvist Laptoppen hos [forhandler] og efter at den har været sendt til reparation, afhenter vi Laptoppen igen samme sted. Her får vi udleveret en servicerapport fra virksomheden [serviceværksted], et serviceværksted som viser sig at være underleverandør til MF. På Servicerapporten står følgende: 'Test af WLAN-kort, OK' og 'Fakturering. Ikke omfattet af garanti pga. ingen hardware fejl fundet. Ingen fejl konstateret'. Vi bliver imidlertid ikke faktureret for noget.

• Den periodiske fejl ved min søns Laptop ift. tilkobling til det trådløse-netværk fortsætter efter Laptoppen har været til service, med samme uforudsigelighed som op til fejlmeldingen til MF den 3/9 2015. Hverken værre eller bedre.

• I midten af februar 2016 oplever min søn så pludselig, at fejlen med at koble til det trådløse-netværk forværres betragteligt og vi vurderer, at det er tid til at følge op på den tidligere anmeldelse af fejlen.

• Ved henvendelse til MF bliver vi imidlertid afvist med den begrundelse, at forsikringstiden er ophørt (ophørte 6/10 2015) og at vi, såfremt vi hævder at MF ikke har fået repareret Laptoppen/løst problemet da den var indleveret i september 2015, har forspildt vores chance for at indgive en reklamation, eftersom der er gået mere end 3 måneder.

Min anke går primært på følgende:

• Den fejl vi anmelder i september 2015 er en periodisk fejl. Fejlen er altså ikke konstant og kan således ikke nødvendigvis forventes identificeret på et bestemt kort afgrænset tidspunkt fx heller ikke når et serviceværksted har Laptoppen til reparation i et par dage i september 2015.

• Netop fordi fejlen er periodisk, vurderer jeg som elektronikingeniør, kunde, og mor til en søn der dagligt benytter sin Laptop, at det ikke vil give mening, at følge op på den allerede anmeldte fejl og genindlevere Laptoppen, førend fejlen er forværret i en sådan grad, at det vurderes sandsynligt at et Serviceværksted vil kunne identificere fejlen, selv hvis de blot har Laptoppen i deres varetægt, et par få dage.

• Desuden bliver jeg på intet tidspunkt inden for forsikringstiden, hverken mundtligt eller skriftligt og hverken af MF, [serviceværksted] eller [forhandler] orienteret om, at jeg som indehaver af en Tryghedsaftale kun har 3 måneder til at reklamere over en reparation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at Moderna Forsikring hurtigst muligt reparerer min søns PC eller erstatter den med et tilsvarende produkt med mindst tilsvarende specifikationer (som det er formuleret i Tryghedsaftalen under 'Nyt produkt').

Dette betyder at jeg opfordrer Moderna Forsikring (herefter MF) til at tage ansvar for, at jeg som kunde

1. ikke har modtaget den i Tryghedsaftalen lovede service fra MF, nemlig at den fejl ved min søns Laptop, som er anmeldt indenfor forsikringstiden, ville blive identificeret og repareret. Alternativt, at min søns Laptop ville blive erstattet med et nyt produkt med ligeværdige specifikationer.

2. ikke, hverken mundligt eller skriftligt inden for forsikringstiden, er blevet gjort opmærksom på MF's aftale med sine serviceværksteder om 3 måneders servicegaranti, hvilket jfr. brev fra Moderna Forsikring dateret 10/3, skulle betyde, at jeg som tegner af en Tryghedsaftale med MF, kun har 3 måneders garanti på arbejde udført i forbindelse med en reparation.

Og, som jeg den 29/2 2016 får oplyst i dialog med Moderna Forsikring, at jeg kun har 3 måneders reklamationsret på reparationer, udført at MF's serviceværksteder."

Ved brev af 27/6 2016 har selskabet hertil blandt andet bemærket:

"Sagen drejer sig om en skade på en … laptop.

Kunden købte den 6.10.2013 en … laptop hos [forhandler] og en forsikring for denne i forbindelse hermed.

Forsikringen løb i 2 år fra købstidspunktet.

Den 30.9.2015 fejlmeldte kunden laptoppen til Moderna Forsäkringar grundet periodisk fejl. Kunden oplyste, at når man lavede en fejlsøgning, sagde den, at der manglede noget, eller at noget ikke kunne kobles til.

Kunden afleverede laptoppen til [forhandler], hvor den var købt, og [forhandler] sendte den til reparation hos værkstedet [serviceværksted].

Efter at [serviceværksted] havde set på den, afhentede kunden den hos [forhandler] igen, hvor hun fik udleveret en servicerapport fra [serviceværksted].

Af servicerapporten fremgik, at [serviceværksted] ikke havde fundet nogen hardwarefejl. Ingen fejl konstateret.

Moderna Forsåkringar hørte herefter først fra kunden igen 5 måneder senere, den 29.2.2016.

Forsikringen var imidlertid udløbet den 6.10.2015, hvorfor Moderna Forsåkringar telefonisk afviste sagen.

Kunden spurgte i den forbindelse om råd til, hvad hun så kunne gøre, og Moderna Forsåkringar svarede kunden herpå ved brev af 10.3.2016.

I dette brev gjorde Moderna opmærksom på, at kunden havde anmeldt fejlen for sent, da serviceværkstederne har en 3 mdrs. servicegaranti for udførte reparationer. Imidlertid var der gået mere end de 3 måneder, hvorfor det ikke var Modernas vurdering, at kunden ville

få noget ud af, at påberåbe sig denne. Samtidig oplyste Moderna, at hvis kunden ønskede at føre sagen videre, kunne dette gøres ved at rette henvendelse til [serviceværksted].

Ankenævnssagen
Forsikringstiden løber i perioden 6.10.2013-6.10.2015.

En uge før forsikringstiden udløb anmeldte kunden en periodisk fejl på laptoppen til Moderna Forsåkringar.

Kunden indleverede laptoppen til [forhandler], hvor den var købt, og [forhandler] sendte den videre til værkstedet [serviceværksted]. [Serviceværksted] fandt imidlertid ingen fejl på laptoppen.

5 måneder senere vendte kunden tilbage, at der var periodiske fejl på laptoppen igen.

Hvad der er sket i mellemtiden med laptoppen vides ikke. Kunden skrev, at hun ikke ville indlevere laptoppen igen, førend fejlen var forværret i en sådan grad, at det vurderes sandsynligt, at et serviceværksted ville kunne identificere fejlen, selv hvis de blot har laptoppen i deres varetægt et par få dage.

Laptoppen havde været på værksted og var blevet gennemgået indenfor forsikringstiden. På det tidspunkt fandt værkstedet ingen fejl ved denne.

Forsikringen løber i en afgrænset periode, og skader der ikke er konstateret i denne periode er ikke dækket af forsikringen.

Kunden har haft mulighed for med det samme at henvende sig til [serviceværksted] eller til [forhandler], hvis der opstod fejl. Det har kunden ikke gjort, idet kunden først vendte tilbage efter 5 måneder.

Kunden skriver i sin klage, at det ikke vil give mening at følge op på den allerede anmeldte fejl og genindlevere laptoppen, førend fejlen er forværret i en sådan grad, at det vurderes sandsynligt, at et serviceværksted vil kunne identificere fejlen.

Skaden er ikke anmeldt indenfor forsikringstiden og kunden har ikke sandsynliggjort, at den sidst anmeldte skade er opstået i forsikringsperioden. Kunden har heller ikke sandsynliggjort, at der er tale om den samme fejl som tidligere anmeldt, hvor [serviceværksted] netop ikke kunne konstatere, at der var noget galt med laptoppen.

På baggrund heraf må vi fastholde afvisningen.

Da [forhandler] modtog laptoppen sendte de den til værkstedet [serviceværksted]. Med hensyn til [serviceværksteds] 3 mdrs. servicegaranti på udførte reparationer, må dette være et mellemværende mellem kunden og [serviceværksted], hvortil kunden må rette henvendelse, hvis hun ønsker at klage over, at [serviceværksted] ikke har gjort opmærksom på deres 3 mdrs. frist."

Af forsikringsbetingelserne fremgår blandt andet:

"**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.
…
6.8 Skader på programmer og spil eller skader der skyldes computervirus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af sådan en fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse.
…
10. Forsikringstiden, fortrydelsesret og opsigelse
Forsikringstiden løber fra begyndelsesdagen og ophører ved totalskade af det forsikrede produkt, dog senest når forsikringstiden er udløbet. Forsikringstiden fremgår af forsikringsbeviset (antal år). Ved forsikringstidens udløb, ophører forsikringen. Ingen del af præmien tilbagebetales, og forsikringen overføres ikke til det nye produkt."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise, at det er omfattet af forsikringens dækninger.

Forsikringen dækker blandt andet svigtende funktion på grund af pludseligt og uforudset indre sammenbrud (svigt). Endvidere fremgår det, at manglende funktion på grund af softwarefejl er undtaget dækning.

Klageren har oplyst, at hun den 3/9 2015 anmeldte til selskabet, at hendes søns laptop ind i mellem havde svært ved koble på det trådløse netværk. Klageren oplyste, at når man udførte en fejlsøgning, oplyste laptoppen, at den manglede noget, eller at noget ikke kunne kobles til. Selskabet henviste klageren til at få laptoppen undersøgt hos forhandleren, der sendte den til reparation på et værksted, der imidlertid ikke kunne finde nogen fejl. I servicerapporterne fra værkstedet fremgik ifølge klageren: "Test af WLAN-kort, OK. … Ingen hardwarefejl fundet. Ingen fejl konstateret".

Klageren har oplyst, at fejlen fortsatte og blev værre i februar 2016, hvorfor hun anmeldte fejlen på ny til selskabet. Selskabet afviste imidlertid at realitetsbehandle anmeldelsen, da forsikringstiden var ophørt 6/10 2015. Endvidere oplyste selskabet, at værkstedet, der havde undersøgt laptoppen, havde en reklamationsfrist for udførte reparationer på 3 måneder.

Selskabet har over for nævnet anført, at klageren hverken har bevist, at der var fejl på laptoppen i forsikringstiden, eller at fejlen, der blev anmeldt i februar 2016, var til stede i forsikringstiden eller i øvrigt har sammenhæng med den fejl, hun anmeldte i september 2015.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at laptoppen havde en fejl, der var omfattet af forsikringen, da hun foretog anmeldelse til selskabet i september 2015. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at værkstedet ikke kunne konstatere fejl ved WLAN-kortet eller fejl i øvrigt. Nævnet finder herefter, at klageren heller ikke har godtgjort, at den fejl, hun anmeldte i februar 2016 efter forsikringstidens udløb, har en sådan tilknytning til en dækningsberettigende fejl i forsikringstiden, at nævnet har grundlag for at pålægge selskabet at realitetsbehandle anmeldelsen. Nævnet bemærker, at det efter nævnets opfattelse ikke kan føre til et andet resultat, selv om det lægges til grund, at hun ikke blev oplyst om, at værkstedet har en reklamationsfrist på 3 måneder for udførte reparationer.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand