Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 90126:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
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 skade på hendes computer.

Klageren købte den 30/9 2011 en computer med forsikring gældende i tre år med udløb den 30/9 2014. Klageren indleverede den 1/9 2014 computeren til reparation efter den var faldet på gulvet. Forsikringen dækkede ved denne lejlighed udskiftning af topcase, display og bottomcase.

Klageren indleverede i maj 2016 på ny computeren til reparation hos forhandleren. Forhandleren afviste, at skaden var omfattet af klagerens reklamationsret.

Klageren gør overfor nævnet gældende, at den anmeldte skade er den samme, som den skade, der blev udbedret i september 2014, og gør på denne baggrund gældende at skaden er omfattet af forsikringsdækningen.

Selskabet har over for nævnet anført, at klageren ikke har bevist, at skaden har sammenhæng med den skade, hun anmeldte i september 2014, eller at skaden i øvrigt er opstået inden forsikringstidens udløb.

I sin klage af 8/1 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Jeg har købt min computer d. 30.09.11. Jeg fik lavet en TRYGHEDSAFTALE LAPTOP 3 ÅR, som kostede 1.999,00 kr.
>
> D. 01.09.2014 klager jeg over: Blevet tabt? chassie defekt, lader virker ikke ordentligt. Jeg får min computer retur d. 20.09.2014 med følgende udskiftet: udskift af topcase, display, bottomcase.
>
> D. 02.05.2016 opstår lader virker ikke ordentlig igen. Jeg afleverer computeren samme dag og får en sms fra [forhandleren] d 11.05.2016 om, at de vil udskifte min topcase & trackpad på min regning. Det vil koste mig 3262,20. Jeg afviser at betale for en ny topcase.
>
> Jeg får min computer retur. Tager fat i Moderna Försäkringar telefonisk d. 23.08.2016 og får af vide at de ikke dækker samme fejl der opstår, dermed afviser de mig.
>
> Jeg tager telefonisk fat i [forhandleren] d. 19.09.2016 og får af vide at [forhandleren] selvfølgelig dækker samme fejl opstået indenfor to år. Jeg bliver sendt ned til nærmeste [forhandler] og afleverer min computer til reparation.
>
> D. 29.09.2016 får jeg en sms om, at det er batteriet det KUN er batteriet, der skal udskiftes til en pris på 1812,50 kr. Computeren har ikke været brugt siden den kom tilbage fra [forhandleren] tilbage i maj. Jeg føler at de er ude efter at få penge ud af deres kunder, det kan simpelthen ikke passe at topcasen & trackpad lige pludselig af sig selv er blevet repareret.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Jeg vil gerne have at [forhandleren] får repareret min computer. Eller en ny computer."

Selskabet har i brev af 14/3 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Tryghedsaftalen. Sagen drejer sig om, at klager ønsker dækning af reparation af topcasen på en MacBook efter, at vi har dækket en skade i september 2014.
>
> Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt der er dækning under Tryghedsaftalen for en skade på MacBookens topcase, som er opstået i maj 2016 efter, at reparation er foretaget som følge af en dækningsberettiget skade i september 2014. Klager gør gældende, at der er tale om den samme fejl, og at vi derfor er forpligtet til at betale for udskiftning af topcasen.
>
> Forsikringen blev tegnet i forbindelse med klagers køb af MacBooken den 30. september 2011 hos [forhandleren] for en 3 årig periode med ophør den 30. september 2014.

Sagsforløb:
Klager anmeldte den 1. september 2014, at MacBooken havde stået på kanten af et bord, da hendes far kom gående forbi, ramte kanten af MacBooken, der faldt på gulvet. Skaden var omfattet af forsikringens dækning. Skaden blev udbedret i september 2014 og udleveret til klager den 20. september 2014. Ved reparationen i 2014 blev topcase, bottomcase samt display udskiftet.

Forsikringen ophørte 10 dage senere den 30. september 2014, da den 3-årige forsikringsperiode var udløbet.

Reparationen er udført af [reparatøren].

Den 2. maj 2016 rettede klager henvendelse til [forhandleren], idet der var problemer med MacBooken. [forhandleren] oplyste hertil, at blandt andet topcasen skulle udskiftes.

Den 24. august 2016 anmeldte klager til Moderna Försäkringar, at der var problemer med topcase og trackpad på hendes MacBook. Klager ønskede derfor, at tryghedsaftalen skulle betale for reparationen af dette, eller i hvert fald reparationen af topcasen, idet der ifølge klager var tale om den samme fejl som i 2014.

Moderna Försäkringar afviste samme dag, at der var tale om den samme fejl, ligesom de henviste til, at forsikringen var ophørt den 30. september 2014, hvorfor der ikke var dækning for den nye hændelse.

Vurdering af sagen
Efter klagers indbringelse af sagen for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny og vi skal bemærke følgende:

Forsikringens dækning
I henhold til forsikringsbetingelserne for tryghedsaftalens afsnit 10 løber forsikringen i den periode, der fremgår af forsikringsbeviset/kvitteringen for køb, hvilket i nærværende sag er 3 år fra 30. september 2011 til og med 30. september 2014. Forsikringen kan dog ophøre på et tidligere tidspunkt, hvis det forsikrede produkt totalskades.

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det vores kunde at bevise, at der er indtruffet en dækningsberettiget skade.

Skaden i 2014 var en følge af, at MacBooken var faldet på gulvet. I den forbindelse blev topcasen udskiftet sammen med nogle andre reservedele. Ca. 1 ½ år efter reparationen opstod der problemer med MacBooken, denne gang skyldtes problemerne batteriet, og muligvis topcase og trackpad.

Der er ikke dækning for den nye hændelse i maj 2016, idet forsikringen er ophørt den 30. september 2014.

Endvidere mener vi ikke, at vores kunde har sandsynliggjort, at de nuværende problemer er en følge af skaden i 2014, idet MacBooken tilsyneladende har fungeret i 1 1/2 år uden problemer.

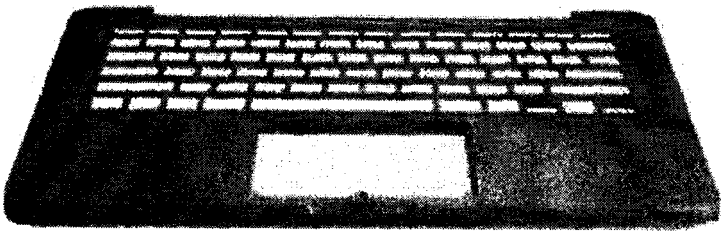
Det må derfor have formodningen imod sig, at den nuværende fejl skyldes skaden i 2014. Det skal i den forbindelse bemærkes, at der i 2014 udover topcasen blev udskiftet bot-

tomcase samt display, og at reparationsoverslagene fra 2016, når der bortset fra topcasen, vedrører trackpad samt batteri.

Moderna Försäkringar som rekvirent
Såfremt det lægges til grund, at Moderna Försäkringar anses som rekvirent af reparationen af MacBooken i 2014, er det vores vurdering, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at de nuværende gener skulle være en følge af en mangelfuld reparation.

Ved denne vurdering har vi særlig lagt vægt på, at der går 1 1/2 år før kunden henvender sig til [forhandleren] med problemet og næsten 2 år førend hændelsen anmeldes til Moderna Försäkringar i august 2016.

Dertil kommer, at den eneste reservedel, der går igen fra skaden i 2014 ifølge reparationsoverslagene i 2016 er topcasen, hvilket umiddelbart tyder på, at der ikke er tale om samme problem. Det skal i den forbindelse bemærkes, at topcasen er den del af MacBooken, der sidder uden om tastaturet, som illustreret på fotoet nedenfor.



Endelig har Moderna Försäkringars tekniker vurderet, at det ikke er sandsynligt, at den skade, der blev anmeldt og udbedret i september 2014 har sammenhæng med de nuværende problemer med MacBooken.

Reklamation i forhold til reparatør, hvis Moderna Försäkringar ikke anses for rekvirent [reparatøren] er en autoriseret Apple reparatør, som er udpeget af Apple.

Når der udskiftes en reservedel via en autoriseret Apple reparatør, er der to års reklamationsfrist på selve reservedelene.

Vi kan ikke vurdere, hvorvidt [forhandleren] eller [reparatøren] er forpligtet til at betale for udbedring af de nuværende gener, men det er vores umiddelbare vurdering, at denne tvist må henhøre under forbrugerklagenævnet og ikke Ankenævnet for Forsikring.

Konklusion
Vi må derfor fastholde, at der ikke er dækning på forsikringen, idet forsikringen ophørte den 30. september 2014. Endvidere finder vi det ikke bevist, at der er tale om samme fejl, eller at den nuværende fejl er en følge af mangelfuld reparation."

Ved indlevering af computeren den 1/9 2014 blev der udfærdiget en skadesseddel hvoraf bl.a. fremgår:

"Symptomer.: Blevet tabt ? chassie defekt, lader virker ikke ordenligt

Arb.Rapport: Tilbud på udskift af topcase, display, bottomcase
Ingen hardware fejl fundet

Mailet moderna
Admire ref …

INFO……..: SELVE LAPTOP+LADER
SYN.SKADE?.: SMADRET BUND, SKÆV I HJØRNE".

Af skadesseddel ved indlevering den 19/9 2016 fremgår bl.a.:

"Symptomer.: Laderen virker ikke ordentligt. Batteriet kan ikke holde strøm. Ved tidligere rep er topcase, display, bottomcase blevet udskiftet, derfor reklamationssag.

Arb.Rapport: Udenfor 24 måneders reklamationsret
RUR

Service er færdig, skal hentes snarest!
INFO……..: KUN MACBOOK INDLV
SYN.SKADE?.: SMÅRIDSER PA UND.RSIDE".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**5. Hvilke begivenheder forsikringen dækker**
5.1 Forsikringen dækker i forsikringsperioden, med de undtagelser som angives i punkt 6, svigtende funktion på grund al 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. Undtagelser
Der ydes ikke dækning for:
…
6.2 Tilbehør såsom kabler, batteriladere, håndfri enheder og monteringsordninger, medmindre der er tale om tilbehør, der er købt i samme originalemballage som varen.
…
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:

Klageren har oplyst, at hun den 1/9 2014 anmeldte til selskabet, at der var sket skade på hendes computer, der var faldet på gulvet. Computerens topcase, display og bottomcase blev herefter udskiftet, og udgifterne blev dækket af forsikringen. Forsikringen

ophørte den 30/9 2014. I maj 2016 anmeldte klageren på ny en skade, som klageren gør gældende udspringer af den tidligere skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning blandt andet med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at skaden, der blev anmeldt i maj 2016, er en følge af skaden, hun anmeldte i september 2014, eller at skaden, hvis det lægges til grund, at den ikke er en følgeskade, er opstået inden forsikringen udløb den 30/9 2014.

Nævnet bemærker, at det alene har kompetence til at behandle tvister mellem et forsikringsselskab og en forbruger. Nævnet har således ikke taget stilling til, om klageren har grundlag for at rette et krav mod forhandleren eller reparatøren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt