Den 22. november 2017 blev i sag nr. 90556:

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 i forbindelse med køb af en computer tegnet tryghedsforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB v/Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en ny computer.

Selskabet har henvist til, at det har dækket en række reparationer af den forsikrede computer i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at det ikke er bevist, at der fortsat er problemer med computeren.

Det fremgår af sagen, at klageren købte computeren, en Apple Macbook, den 16/12 2014 i en elektronikforretning og samtidig tegnede forsikring for en 2-årig periode. Han har den 14/10 2016 anmeldt, at der den 11/10 2016 blev spildt sodavand i computeren.

Klageren har i klageskemaet af 27/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

> **"1. Sagsfremstilling …**
> Produkt har været til reparation 3-4 gange og virker forsat ikke efter specifikationerne. Efter første reparation gik maskinen igen ud. Efter anden reparation sad jackstikket skævt og der var fejl på keyboardet. Denne fejl ønsker værkstedet ikke at anerkende, da tasterne nu igen virker, altså må fejlen være periodisk – derfor indlevering nr. 4. Jeg har snart ikke selv styr på forløbet længere. Moderna ønsker forsat at 'reparere' produktet trods at det hver gang er med nye fejl på dette. Jeg erkender at der på nuværende tidspunkt er uenighed om hvorvidt den seneste fejl (på tastaturet) eksisterer, men henviser til at det jo bestemt ikke er første gang en fejl er blevet overset på værkstedet. Hele forløbet har nu

været til ekstrem gene for mig henover de sidste 6 måneder og lever bestemt ikke op til den salgstale jeg i sin tid fik fra medarbejder i [butik] og/eller Moderna's egen police. Hvis man skære lige til benet, så er det der foregår jo, at Moderna lever af at køre folk trætte i sager som denne, til forurettede ikke kan overskue forløbet længere. Hvordan en virksomhed som denne, har lov til at drive dansk erhverv er mig en gåde.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker at Moderna lever op til deres police. I denne står således 'Hvis reparation ikke kan udføres på produktet, erstattes det med et produkt af samme model og mærke, eller hvis et sådan produkt ikke kan fås, erstattes det med et produkt med nærmest tilsvarende specifikation som det skadede produkt. Vi afgør, om et produkt skal repareres eller erstattes med et nyt produkt.' Altså bør Moderna erkende at produkt ikke kan repareres da gentagende 'reparation' (4) har været utilstrækkelige. Moderna skal derfor jf. deres police erstatte min computer med en ny, hvorefter jeg (efter 6 måneders ventetid) igen kan være ligestillet med det produkt jeg havde før skaden."

I brev af 14/7 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Tryghedsaftalen. Sagen drejer sig om, at klager ønsker dækning af en ny computer efter flere reparationsforsøg.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt Moderna Försäkringar skal dække en ny computer, i stedet for den foretagne reparation af en MacBook, som klager spildte cola i den 11. oktober 2016.

Forsikringen blev tegnet i forbindelse med klagers køb af MacBooken den 16. december 2014 hos [butik] for en 2-årig periode med ophør den 16. december 2016.

Sagsforløb:
Klager anmeldte den 14. oktober 2016, at der var blevet spildt cola udover hans MacBook den 11. oktober 2016 ved 'escape' knappen. Klager oplyste samtidig, at der tidligere var blevet spildt nogle dråber Sun Lolly ned i trackpadden, som havde medført, at trackpadden ikke kunne trykkes ned førend maskinen var blevet kold. Den nuværende skade i form af spildt cola havde ifølge klager medført, at skærmbilledet begyndte at blinke.

Forsikringen ophørte den 16. december 2016, da den 2-årige forsikringsperiode var udløbet. Reparationerne er udført af [reparatør 1] samt [reparatør 2].

MacBooken blev indleveret til reparation den 21. november 2016 med oplysninger om, at MacBooken var 'gået helt død' efter en væskeskade. MacBooken blev efterfølgende sendt til rens hos [reparatør 1]. Inden returnering til klager den 24. november 2016 blev det konstateret, at der ikke var nogen fejl på MacBooken.

Den 27. januar 2017 blev MacBooken indleveret til reparation på ny, idet der ifølge klager fortsat var problemer med MacBooken. I forbindelse med reparationen blev der skiftet Logicboard/motherboard samt indsat ny SSD harddisk. Efter reparation blev MacBooken testet for eventuelle fejl. [Reparatør 2] returnerede den 3. februar 2017 MacBooken uden nogen fejl.

Klager vendte tilbage den 14. februar grundet flere problemer med MacBooken. Moderna Försäkringar opfordrede efterfølgende klager til at indlevere computeren på ny.

Den 16. februar 2017 oplyste klager, at han havde valgt at klage til Center for Klageløsning, og at computeren ikke ville blive indleveret foreløbigt. Dagen efter opfordrede Moderna Försäkringar atter vores kunde til at indlevere computeren.

MacBooken blev herefter indleveret til [reparatør 2] den 2. marts 2017, idet klager oplyste, der var problemer med lysstyrken i capslock tasten samt batteriets kapacitet. Herudover var der nogle problemer med tasterne '8', 'i', 'k', ligesom Jackstikket sad skævt i. Klager havde afinstalleret/slettet MacBookens nye harddisk ved indlevering.

Den 10. marts 2017 sendte [reparatør 2] MacBooken retur efter at have rettet jackstikket. Der kunne imidlertid ikke konstateres manglende lysstyrke i capslock tasten. Denne var blevet sammenlignet med en anden MacBook, der viste samme lysstyrke. For så vidt angik batteriets kapacitet blev denne testet med Apples test værktøj til at være på 7-8 timer, og ikke 4-5 timer, som oplyst af klager. Til sammenligning kan det oplyses, at en fabriks ny MacBooks batteri har en holdbarhed på 9 timer.

Sagen blev herefter oversendt af Center for Klageløsning til Ankenævnet for Forsikring.

Det skal bemærkes, at vi ikke efter den 10. marts 2017 har modtaget oplysninger om, at der fortsat skulle være problemer med MacBooken.

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

Af forsikringsbetingelserne for tryghedsaftalens afsnit 7 fremgår det, hvordan forsikringen dækker:

> *'Ved dækket skade erstattes reparationsomkostninger, dog højst op til produktets genanskaffelsespris på skadetidspunktet. Hvis reparation ikke kan udføres på produktet, erstattes det med et produkt af samme model og mærke, eller hvis et sådan produkt ikke kan fås, erstattes det med et produkt med nærmest tilsvarende specifikation som det skadede produkt. Vi afgør, om et produkt skal repareres eller erstattes med et nyt produkt. For hele forsikringsperioden gælder, at der ikke fradrages i erstatningen grundet produktets alder på skadetidspunktet. Skadebehandling og erstatning kan kun finde sted i det land, hvor produktet oprindelig er indkøbt. Der ydes ikke kontanterstatning'.*

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at Moderna Försäkringar i henhold til forsikringsbetingelserne for Tryghedsaftalen kan vælge at lade en MacBook rense på en anden måde end den af Apple angivne fremgangsmåde. Konsekvensen af dette er imidlertid, at klager i perioden fra reparationen og frem til 2 år efter det oprindelige køb af MacBooken, i denne konkrete sag den 14. december 2016, kan reklamere overfor Moderna Försäkringar, såfremt der er en mangel ved andre dele af MacBooken end dem, der blev beskadiget ved væskeskaden.

Endvidere skal det anføres, at den konkrete sag ikke er omfattet af reglerne om afhjælpning af mangler efter købeloven. Derimod er det forsikringsbetingelserne der regulerer, hvorvidt en skade kan repareres eller om der skal erstattes med et produkt med nærmeste tilsvarende specifikation, som det skadede produkt.

En computer med tilsvarende tekniske specifikation på skadestidspunktet koster 15.498 kr. hos [butik]. Computeren har i alt været indleveret 3 gange til reparation. Med den seneste reparation er der foretaget reparation for i alt 10.008,88 kr. Der er således ikke tale om, at udgifterne til reparation overstiger MacBookens værdi, hvorfor der ikke er grundlag for at erstatte med et nyt produkt.

Vi må derfor fastholde, at der ikke kan erstattes med en ny MacBook, men at reparationerne af den pågældende pc er i overensstemmelse med forsikringens betingelser."

Klageren har i mail af 2/7 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jf. afsnit 7 i tryghedsaftalen står der således;

> *'Hvis reparation ikke kan udføres på produktet, erstattes det med et produkt af samme model og mærke, eller hvis et sådan produkt ikke kan fås, erstattes det med et produkt med nærmest tilsvarende specifikation som det skadede produkt.'*

Altså mener jeg, at vi efter gentagende reparationer, må konkludere og erkende at produktet ikke kan repareres tilstrækkeligt.

Modernas udtalelse angående ret til at sende min computer til rens, finder jeg aldeles tvetydig.

Her oplyses at min reklamationsret ligger hos dem, ved mangler som ligger udover den omtalte skade. [Reparatør 2] har f.eks. skiftet harddisk og bundkort i min computer, efter den indledende reparation.

I det, den indledende reparation, skulle have løst mangler, som opstod i forbindelse, med den omtalte skade, må der efterfølgende være tale om enten;

1. Reklamation, som er omfattet af de til enhver tid gældende love for reklamation, jf. købeloven.
2. Mangelfulde reparationer, som på ingen måde, lever op til den forsikring, jeg er blevet solgt. Hvorfor jeg mener jeg er berettiget til et ombytningsprodukt.

Angående udtalelse om, at Moderna efter 10. marts 2017, ikke har modtaget oplysninger om, at der forsat skulle være problemer med computeren:

Venligst se bilag 2, som dokumentere indlevering af computer 17. marts 2017, hvor der på reparationsrapporten står at Moderna afviser at der skulle være noget galt med computeren.

Hertil stiller jeg mig uforstående overfor flere elementer:

1. At det er Moderna og ikke værkstedet der tager vurderingen om hvorvidt computeren fejler noget.
2. Hvordan computeren både kan sendes til værkstedet, langtidstestes igennem alle tests og sendes retur til [butik] på 2-3 dage. Tidligere reparationer, og indlevering uden reparation, har alle sammen taget over 20 dage hver. Der stilles derfor spørgsmålstegn ved om computeren overhovedet har været tilset.
3. Hvor i Modernas police, der står at de har ret til at nægte mig, at min computer bliver tilset af værkstedet?

Til sidst skal jeg oplyse, at der forsat er mangel på computeren, tastaturet virker nu slet ikke.

Jeg har ikke haft mulighed for, at indlevere computeren til reparation igen, da jeg er igang med en uddannelse, som kræver programmet 'xcode', der kun kører på macOS. Hvorfor jeg, efter mere end 100 dages reparationsforløb, har valgt at leve med den forsat defekte computer og eksternt tastatur."

Selskabet har i mail af 15/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Moderna Försäkringar har efterfølgende undersøgt med værkstedet [reparatør 2], om de har fået indleveret pc'en til en ny undersøgelse. [Reparatør 2] oplyser, at de ikke har nogen servicerapporter vedrørende den pågældende pc efter, at de sendte pc'en retur 10. marts 2017.

Bemærkningen fra [butik] i det vedhæftede bilag om, at Moderna afviser, at der er mere galt med maskinen, skal ses i lyset af, at der ikke foreligger dokumentation i sagen på, at der skulle være konstateret fejl ved pc'en efter [reparatør 2] videresendte pc'en den 10. marts 2017.

Vi henviser i det hele til vores brev af 14. juni 2017, og må fastholde afgørelsen i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Klageren har i mail af 1/12 2016 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg indleverede 09.11.16 min Macbook til reparation, som gerne skulle dækkes af jeres forsikring, som jeg i sin tid tilkøbte i …

Nu har jeg fået min Macbook tilbage, og må godt nok sige jeg er stærkt skuffet, over den måde man har valgt at reparere maskinen. Jeg er …, og ved derfor at det strider mod producentens (Apples) politik og advisering at benytte syre-bad til såkaldt 'reparation' af enheden.

Det kan jo så tydeligt ses at det ikke er noget man hos [reparatør 2] går op i. Her har man valgt, at bruge denne teknik og bryde min reklamation som jeg ellers ville have ret til hvis man havde udført reparationen efter producentens adviseringer.

Måske bør man hos Tryg genoverveje hvilke servicepartnere man benytter sig af.

Jeg er godt klar over at denne løsning er billigere for jer. Men synes simpelthen ikke det er i orden, at jeg som forbruger skal betale i dyre domme for en forsikring, hvor hverken [reparatør 2] eller Tryg ønsker at tage ansvar for at reparation rent faktisk bliver udført tilstrækkeligt når uheldet endelig er ude."

Klageren har i ny mail af 1/12 2016 til selskabet bl.a. anført:

> "Opdaterer lige med billeder af enheden. Her ser vi:
>
> 1. Væske på Flash disken, hvis ikke den udskiftes kan den kortslutte maskinen.
> 2. Brændt skærm kabel, hvis ikke skærmen skiftes kan den kortslutte maskinen.
> 3. En top case hvor væske indikatoren er gået, altså er top casen blot blevet renset eller været udsat for syre behandling i stedet med Apples retningslinjer for korrekt reparation af produktet.
>
> Udover det så **mangler der en skrue** i maskinen til den ene højtaler.
>
> Jeg er både ked af det og virkelig skuffet over den måde man hos [reparatør 2] vælger at håndtere folks over 10.000 kr. dyre computere selv efter en forsikring som koster op mod 1.500 kr. er betalt."

I mail af 14/12 2016 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> "Eftersom du har tegnet en forsikring, så er det op til forsikringsselskabet at bestemme hvad der skal ske med dit produkt. Det står i vores forsikringsvilkår punkt 7.
> …
> Det betyder at [reparatør 2] i det her tilfælde gør det som vi har bedt dem om; at sende den til rensning, eftersom det er en forsikringssag.
>
> Du skriver at vi har valgt at bruge en teknik og bryde din reklamation. Eftersom du har spildt cola på den, har du ingen reklamation på MacBooken. Hverken butikken eller Apple tager den på reklamationsretten overhovedet, eftersom den er væskeskadet.
>
> Som sagt er dette en forsikringssag, så er det op til os at bestemme hvad der skal ske med produktet."

Klageren har i mail af 19/12 2016 til selskabet bl.a. bemærket:

> **"Produktet er ikke repareret tilstrækkeligt da det ikke længere er inden for specifikationerne fra køb af.**
>
> Flere af delene på PCBerne kan være brændt af forud for syrebad 'reparationen'. Flere cachene kan være defekte det samme gælder for chipsetsne. Hvilket vil resultere i langsommere udregninger end specifikationerne. Maskinen hyler konstant hvilket er en god indikation på ovennævnte.
>
> **Du glemte vidst også at svare mig på hvorfor der lige pludselig mangler skruer i enheden.**"

Hertil har selskabet i mail af 29/12 2016 til klageren bl.a. bemærket:

> "Hvis du mener, at din laptop ikke fungerer som den skal må jeg bede dig om at indlevere den til [butik] igen. Når du har indleveret din laptop hos [butik] vil vi bede dig om, at vende tilbage til os med det service nr. du får så vi kan få den sendt ind på den servicegaranti vi har hos værkstedet.

Vi vil selvfølgelig bede dem om, at undersøge hvorfor din laptop hyler og få sat de skruer i der mangler."

Klageren har i mail af 3/1 2017 til selskabet bl.a. anført:

"I henhold til Købeloven

> ***§ 78,*** *stk. 4. Sælgeren skal opfylde krav eller tilbud om afhjælpning eller omlevering inden for rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe for køberen, jf. § 79. Sker dette ikke, kan køberen kræve et passende afslag i købesummen, ophævelse af købet, omlevering eller, for så vidt dette kan ske uden uforholdsmæssige omkostninger, lade mangelen afhjælpe for sælgerens regning.*

…
Forbeholder jeg mig retten til få produktet ombyttet efter gentagende gange at være udsat for urimelig lang responstid fra jeres side hhv. 10 dage, så 3 dage og så 15 dage. Situationen er nemlig til væsentlig ulempe, da jeg ikke ønsker benytte produktet grundet dets forsatte tilstand af væskeskade, hvilket kan forårsage yderligere skade på produktet.

Som forsikringsselskab må jeres produkt altså være at reparere min computer tilstrækkeligt, hvilket i ikke har formået at gøre. Derfor har jeg forsøgt at få jer til at opfylde krav eller tilbud om afhjælpning eller omlevering inden for rimelig tid. Det har i således ikke været i stand til og/eller ønsket efter som at det kun er jer der kan stilles til ansvar for korrespondances 27 dage lange forløb hvis ikke mere. Stadig uden tilbud om afhjælpning eller omlevering.

I henhold til Forsikringsaftaleloven

> ***§ 36.*** *Er tingsforsikring tegnet uden angivelse af nogen bestemt interesse, skal forsikringen anses at dække den interesse, der knytter sig til, at selve tingens værdi ikke forringes ved forsikringsbegivenheden*

Interessen må derfor være at computeren stadig yder optimalt. Altså er I ikke berettiget at levere mit produkt tilbage i sådan tilstand at den ikke lever op til specifikationerne fra før uheldet fandt sted. Computeren både piver, viser ofte badeboldt hvor den ikke burde dvs. systemet hænger selv på ren software installation. Der er væske inde i maskinen som kan forårsage problemer når som helst, skærmkablet er brændt og der mangler en skrue. Altså har I alligevel valgt at levere produktet tilbage i forringet tilstand."

Af servicerapport af 30/1-3/2 2017 udarbejdet af [reparatør 2] fremgår bl.a.:

"Opgave
Beskrivelse: Er gået helt død.
…
Reparation
Iht forsikringens ønske er der foretaget udskiftning af Logic Board og Flash disk.

Da din Apple computer har været væskeskadet og er blevet håndteret herfor, er evt. garanti ikke længere gældende via Apple. Enheden er efterfølgende testet med Apple's test tool hvor der på test tidspunktet ikke er blevet rapporteret nogen aktuelle hardware fejl på enheden.

Reklamationer skal derfor rettes til din forsikringsudbyder – kontakt dem hurtigst muligt ved evt. fremtidige fejl og mangler."

Af mail af 15/2 2017 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

> "Nu har jeg været i forbindelse med værkstedet og vedhæfter deres svar nedenfor.
>
> > *'Ud fra billede kan jeg se der er en mindre afvigelse mht Audio Out. Skævheden har med stor sandsynlighed ingen indflydelse på funktionaliteten, men på trods af dette vi vil meget gerne have lov til at rette afvigelsen.*
> >
> > *Såfremt det logic board Apple har leveret skulle være fejl behæftet og være skyld i de nye fejl kunden omtaler, vil vi meget gerne have enheden ind igen så vi kan rette henvendelse til Apple omkring dette og få det afhjulpet.*
> >
> > *Der er ikke observeret batteri kapacitet på under 80% på enheden ved de tidligere eftersyn, hvilket betyder batteriet ligger inden for det forventelige og acceptable for en Mac fra slutningen af 2014. Men hvis batteri kapaciteten har ændret sig er det naturligvis også noget der skal kigges på. Vi sørger naturligvis for, at slut teste med Apple's test tool's inden vi returnere en enhed for at imødekomme evt. uopdagede fejl.'*
>
> Jeg vil bede dig om at indlevere din laptop til [butik] igen så vi kan få den sendt til værkstedet på den servicegaranti vi har. Jeg vil bede dig om at sende os det service nr. du få ved indleveringen."

Af butikkens servicenotat af 17/3-20/3 2017 fremgår bl.a.:

> "Modtaget 17.03.17
> Udleveret 20.03.17
>
> Symptomer.: PERIODISK fejl på tastatur. 'I' 'K' ',' virker periodisk ikke. Dette har den gjort siden den har haft væskeskade. Og der bliver ved med at opstå fejl efter dette. Skal langtidstestes og køre igennem alle former for test Check.
>
> Arb.Rapport: Moderna har afvist at der er mere galt med denne maskine. Vi kan/må ikke gøre mere for denne kunde. Hvis kunden er utilfreds, må kunden tage det igennem ankenævnet for forsikring."

Klageren har i et udateret notat bl.a. anført:

> **"Kommentar til Moderna's afgørelse**
> Moderna stiller til grundlag at maskinen fungerer og derfor er der ingen grund til at ombyttet denne. Dog er to efterfølgende reparationer stærk i strid med denne konklusion. Samt en tredje reparation hvor der forsat er uenighed om hvorvidt manglen er til stedet da denne er periodisk.
>
> Moderna skriver også at min reklamation frafalder så snart maskinen er væskeskadet. Dette er kun *delvist* korrekt:
>
> Såfremt et autoriseret værksted udskifter komponenter beskadiget af væske, er der naturligvis ny reklamation på udskiftede dele **men også forsat oprindelig reklamation på dele som ikke måtte være berørt af væske (og derfor ikke er udskiftet).**"

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"5. Hvilke skader dækker forsikringen**
> 5.1. Med de undtagelser, som er angivet i punkt 6, dækker forsikringen svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre svigt, som ikke er dækket af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar for mangler efter købeloven, samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).
> …
> **7. Hvordan dækker forsikringen**
> Ved dækket skade erstattes reparationsomkostninger, dog højst op til produktets genanskaffelsesværdi på skadetidspunktet. Hvis reparation ikke kan udføres på produktet, erstattes det med et produkt af samme model og mærke, eller hvis et sådan produkt ikke kan fås, erstattes det med et produkt med nærmest tilsvarende specifikation som det skadede produkt. Vi afgør, om et produkt skal repareres eller erstattes med et nyt produkt. For hele forsikringsperioden gælder, at der ikke fradrages i erstatningen grundet produktets alder på skadetidspunktet. … Der ydes ikke kontanterstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren har den 16/12 2014 købt en Apple Macbook computer og tegnet tryghedsforsikring for en 2-årig periode. Han har den 14/10 2016 anmeldt, at han har spildt sodavand i computeren. Han har anført, at selskabets reparationer har vist sig utilstrækkelige, og kræver, at selskabet betaler for en ny computer.

Det fremgår af punkt 7 i forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker reparationsomkostninger, dog højst op til produktets genanskaffelsesværdi på skadetidspunktet. Hvis reparation ikke kan udføres på produktet, erstattes med levering af et nyt produkt. Det fremgår videre, at "Vi afgør, om et produkt skal repareres eller erstattes med et nyt produkt".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at computeren må anses for totalskadet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at anerkende, at klageren kan kræve, at selskabet yder erstatning for en ny computer.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden af hans krav. Klageren har ikke

fremlagt sagkyndige vurderinger, der støtter, at computeren ikke er fuldt funktionel, eller konkretiseret computerens fejl på en sådan måde, at reparatøren har kunnet genfinde disse.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at produktet i forbindelse med indleveringen til reparation i november 2016, januar 2017 og primo marts 2017 er blevet testet, uden at der er fundet fejl på hardware. Af reparatørens servicerapport af 30/1-3/2 2017 fremgår således, at "enheden er efterfølgende testet med Apple's test tool, hvor der på test tidspunktet ikke er blevet rapporteret nogen aktuelle hardware fejl på enheden".

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at den omstændighed, at computeren har været indleveret af klageren til reparation i alt 4 gange efter nævnets opfattelse ikke i sig selv kan føre til, at klageren har et krav på, at computeren anses for totalskadet. Afgørende er, om klageren godtgør, at computeren vedvarende har konkrete, væsentlige fejl, som ikke har kunnet repareres. Nævnet finder, at dette ikke er godtgjort af klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand