# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. juni 2018 blev i sag nr. 91335:

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 tryghedsforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB V/Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning for en anmeldt væskeskade på hendes computer. I bilag til klageskema af 11/9 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Hændelsesforløb:
> Min søn kommer i nattens løb (mellem lørdag d. 25.02.17 og søndag d. 26.02.17) til at vælte noget cola ud over hans computer som står på et bord ved siden af hans seng.
> Han siger det selvfølgelig straks da han vågner og opdager hvad der er sket. Den kan overhovedet ikke starte op og da jeg finder kvitteringen på computeren ser jeg at det er sidste dag forsikringen gælder.
>
> Vi kører straks i [butik] og forklare situationen, de modtager computeren og da det er søndag kan jeg jo først kontakte forsikringsselskabet dagen efter (altså mandag d. 27.02.17)

Det gør jeg så og de acceptere at den er dækket i henhold til forsikringsbetingelserne... og her kommer så listen over hvor mange gange computeren efterfølgende bliver sendt til reparation:

| | | |
|---|---|---|
| 1. gang | 26.02.17 | indleveret i [butik] – sendt på værksted – der bliver skiftet nogle dele |
| | 17.03.17 | får computeren tilbage |

Herefter er problemet så at blæseren på computeren pludselig kører uhæmmet og skærmen/computeren går i sort og men kan ikke gøre andet end at lukke den ned manuelt.

| | | |
|---|---|---|
| 2. gang | 20.03.17 | indleveret i [butik] – sendt på værksted – ingen fejl fundet |
| | 31.03.17 | får com tilbage ... stadig samme problem |
| 3. gang | 01.04.17 | indleveret i [butik] – testet i et døgn – ingen fejl fundet |
| | 02.04.17 | får computeren med hjem ... stadig samme problem |
| 4.gang | 03.04.17 | indleveret i [butik] – sendt på værksted – ingen fejl fundet |
| | 28.04.17 | hjem igen ... STADIG SAMME PROBLEM!!!!! |
| 5.gang | 01.05.17 | indleveret i [butik] – testet i et døgn – har nu vedlagt et USB stik med en video af hvad det er der sker med computeren, men de kan ikke fremprovokere denne fejl så igen ... ingen fejl fundet |

Jeg ringer nu til forsikringen da jeg er ved at være godt træt af forløbet. Jeg beder dem om at erstatte computeren da det jo står foreskrevet i deres forsikringsbetingelser at hvis produktet ikke kan repareres erstattes dette af et tilsvarende produkt.

Forsikringen vælger så at sende den på værksted **FOR 6. GANG** d. 08.05.17 – nu med det USB stik med filmen på.
Får den tilbage d. 12.05.17 med samme besked som alle de andre gange...

Får d. 26.05.17 brev om at de ikke vil erstatte computeren da de heller ikke kan fremprovokere den omtalte/filmede fejl.

Sender klage over afgørelse til forsikringens skadechef d. 31.05.17 og da jeg d. 02.08.17 stadig intet har hørt fra dem ringer jeg igen der ind. De påstår at de har sendt et brev d. 08.07.17 og at det må være gået tabt i posten, hvor efter jeg får et afslag på erstatning af computeren samme dag pr mail (se bilag) ... kan i øvrigt ikke få udleveret et telefonnr på skadechefen ...

Og nu står jeg så her ... min søn er startet [på uddannelse] og tager dagligt i skole med en computer som sporadisk lukker ned og går i sort – nogle gange op til flere gange dagligt...

Som beskrevet i mit klagebrev til forsikringen syntes jeg jo at jeg har forsøgt at sandsynliggøre at der foreligger en sag og at computeren (på trods af at de ikke kan fremprovokere denne) stadig har en periodisk fejl – ved at have optaget denne og medsendt den.
Jeg er af den overbevisning at computeren er dækket af den tegnede tryghedsforsikring da den jo på INTET tidspunkt efter 1. Reparation har fungeret optimalt.

Og efter som de selv skriver at det er skadehændelsen der afgør om en skade er skade erstattes, mener jeg jo at de er ansvarlige for at dække denne da den tegnede tryghedsforsikring jo netop skulle dække 'hovsa uheld' – som de kalder det – hvis der spildes væske i computeren... hvilket de jo accepterede at de var dækningsansvarlige for.

Mener således at jeg/vi har gjort hvad vi kan for at sandsynliggøre at der stadig er en fejl med computeren og mener derfor stadig at forsikringsselskabet er erstatningsansvarlige i denne sag.

Håber at I hurtigst muligt kan hjælpe med at få løst denne sag da jeg syntes at forløbet har varet alt for længe allerede."

Selskabet har i brev af 20/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Tryghedsaftalen. Sagen drejer sig om, at der efter flere forsøg på reparation efter spildt væske i computeren i følge klagerens opfattelse fortsat er fejl på computeren.

Forsikringen er tegnet i forbindelse med klagerens køb af en MacBook den 26. februar 2014 hos [butik]. Forsikringen var tegnet for en tre årig periode, med ophør den 26. februar 2017.

**Sagsforløb**
Den 26. februar 2017, eller samme dag som forsikringen udløb, blev Macbooken indleveret, idet der var spildt væske i den.

Sagen blev behandlet over den tegnede forsikring, og der blev i den forbindelse udskiftet en masse dele af computeren.

Den 20. marts 2017 vendte klageren tilbage, med oplysninger om, at blæseren kørte meget voldsom samt at computeren slukkede.

Af [reparatør 2] servicerapport dateret 30. marts 2017 fremgik det, at der ikke kunne konstateres hardwarefejl på computeren, samt at denne var testet og fundet OK.

Den 1. april 2017 meddelte klageren, at der fortsat var fejl på laptoppen. Laptoppen blev udsættes for stresstest i 24 timer, uden at der blev fundet fejl. Klageren klagede igen den 3. april 2017, med oplysninger om, at laptoppen fortsat ikke ville reagere, som klageren forventer.

Af [reparatør 2] servicerapport dateret 27. april 2017 fremgik det blandt andet, at der ikke kunne konstateres nogen hardwarefejl. Laptoppen var testet i Apple service diagnostic test. Ifølge testen kørte blæseren ikke op i høj hastighed på noget tidspunkt, ligesom laptoppen ikke lukkede ned. Konklusionen var, at der ikke var fundet fejl ved laptoppen.
Den 1. maj 2017 vendte klageren på ny tilbage med laptoppen, samt med en billedfil over, hvad der var konstateret.

Laptoppen blev testet med Mac terminalens 'yes' kommando. Den blev stresstestet på >99% load i 2 timer mens temperaturen blev overvåget, men der kunne ikke konstateres nogen fejl ved almindelig brug af laptoppen.

På baggrund af disse test skrev Moderna Försäkringar den 12. maj 2017 til kunden, at der ikke kunne konstateres nogen fejl på laptoppen, hvorfor der ikke kunne tilbydes yderligere dækning over forsikringen.

Klageren rettede den 31. maj 2017 henvendelse til skadechefen for Moderna Försäkringar, idet klageren var af den opfattelse, at der forelå dokumentation for, at produktet ikke fungerede.

Denne henvendelse blev besvaret den 8. juli 2017, hvor afgørelsen blev fastholdt. Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

**Hvad dækker forsikringen.**
I henhold til betingelserne dækker forsikringen svigtende funktion på grund af en pludselig og udefrakommende hændelse (skade).

**Vores vurdering**
Ud fra de foreliggende oplysninger fremgår det, at der i forbindelse med udbedringen af den oprindelige skade blev foretaget udskiftning af logic board, topcase, skærm og power adaptor.

Efter den oprindelige reparation har laptoppen været indleveret en del gange på grund angivelige fejl i laptoppen, men de to reparatører, der har undersøgt laptoppen har ikke kunnet finde eller genskabe fejlene ved almindelig brug eller i forbindelse med stresstest.

I henhold til dansk rets almindelige bevisbyrderegler, er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere, at kravet er berettiget.

Det vil i den konkrete sag sige, at det er klageren, der skal dokumentere, hvad der er galt med computeren, samt at dette skyldes den oprindelige skade.

Henset til, at laptoppen ikke har fejlet i forbindelse med stres test eller ved almindeligt brug, samt at der ikke har kunnet konstateres nogen hardwarefejl på computeren, finder vi ikke, at klageren har løftet denne bevisbyrde.

Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan anerkende, at der efter den første reparation er fejl ved laptoppen ved almindelig brug."

Klageren har i brev af 9/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne have lov til at understrege at computeren virkede upåklageligt og helt uden fejl inden denne hændelse..... Den omtalte fejl er først opstået efter den første reparation.
Herefter er det vigtigt at bemærke at vi først får computeren tilbage fredag den 17.03.17 (indleveret første gang 26.02.17) og at vi så allerede mandag den 20.03.17 indlevere den igen grundet den omtalte fejl. Vi har altså kun computeren hjemme weekenden over (altså få dage) og sådan har det været HVER GANG vi har fået den tilbage (se evt. min skrivelse om hændelsesforløbet som er sendt tidligere).
Fejlen er tiltagende og sker nu oftere og oftere uden nogen sammenhæng.

Forsikringen skriver, at De ikke mener at vi har 'løftet bevisbyrden' for problemet/fejlen på computeren...

Mit spørgsmål er så...
Hvordan skal man som almindelig forbruger kunne 'løfte bevisbyrden' på andre måder end vi allerede har gjort – altså ved at filme hændelsen.
Dette gjorde vi endda på eget initiativ, for at det evt. skulle være nemmere at finde frem til fejlen på computeren, hvilket jo så tydeligvis ikke er sket.

Jeg finder det ikke rimeligt hvis det er mig der skal finansiere en undersøgelse af computeren via en uvildig computerekspert, for at få dækning for en skade som er omfattet iht. mine forsikringspapirer/tryghedsaftale.
MEN hvis det er det der skal til for at få 'løftet bevisbyrden' i denne sag – så er det det jeg gør – efterfølgende vil jeg så søge kompensation for denne udgift når sagen er afgjort.

Min forespørgsel er så i den forbindelse, om jeg må få lavet en sådan uvildig test af min søns computer uden at det påvirker forsikringens erstatningsansvar??
Jeg ser ikke at jeg som forbruger har andre muligheder for at 'løfte bevisbyrden' end at få lavet en uvildig test nu når videodokumentation ikke er nok."

Selskabet har i mail af 28/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed giver kundens indlæg ikke anledning til en ændret opfattelse af sagen.

Der er efter fremsendelsen af videoen foretaget stresstest og andre undersøgelser af computeren, men disse har ikke kunnet frembringe fejl.

Hvis vores kunde lader computeren undersøge af en computerekspert, vil en udtalelse derfra indgå som en almindelig del af bevisvurderingen.

Omkostningerne ved en sådan undersøgelse skal vurderes ud fra de almindelige bevisbyrderegler, hvilket medfører, at hvis undersøgelsen giver klageren medhold i, at der er en dækningsberettigende fejl ved computeren, vil vi refundere omkostningerne. Skulle undersøgelserne give os medhold i vores vurdering, vil klageren skulle bære omkostningerne."

Klageren har i brev af 12/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed fremsendes beskrivelse af udfaldet af den undersøgelse jeg har fået lavet af min søns computer. (se bilag )

Som beskrevet i vedlagte bilag er der fundet fejl på computeren. Denne/disse fejl bevirker at computeren gør nøjagtigt det som vi hele tiden har beskrevet, sagt og videodokumenteret at den gør.

Hvis I ønsker yderligere oplysninger mht. testen af computeren er I velkomne til at kontakte
***… fra [firma] på tlf: …***
Som har foretaget undersøgelsen.

Jeg håber at jeg med denne undersøgelse af computeren nu har 'løftet bevisbyrden' tilstrækkeligt til at forsikringsselskabet ikke længere kan løbe fra Deres erstatningsansvar."

Selskabet har i mail af 8/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for jeres brev af 15. december 2017. Med brevet fulgte kopi, af kundens seneste indlæg, samt en vurdering fra [firma].

Af denne udtalelse fremgår det blandt andet, at Umiddelbart præsterede computeren fejlfrit; men at der blev konstateret en fejl, da computeren gik i dvale, idet blæseren startede op på fuldt hastighed.

[Firma] vurderer, at det kunne tyde på SMC fejl eller en komponent i strømstyringen, der svigter.

Til nævnets orientering kan vi oplyse, at SMC står for System Management Controller, og er et softwareprogram.

I henhold til betingelserne for forsikringen dækker forsikringen ikke softwarefejl, hvorfor en eventuel fejl i SMC programmet ikke er omfattet af den tegnede forsikring.

Endvidere fremgår det af rapporten, at det kan være en komponent i strømstyringen, der fejler. Det fremgår ikke af det foreliggende, at denne fejl er en hardwarefejl eller en softwarefejl, ligesom det ikke fremgår af rapporten, at fejlen skal findes i den tidligere væskeskade eller i, den reeration, der blev foretaget i forbindelse med væskeskaden.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder vi det således fortsat ikke dokumenteret, at der er tale om forhold, der er omfattet af den tegnede Tryghedsforsikring.

Ved en gennemgang af sagen kan vi endvidere konstatere, at kundens forsikring ophørte samme dag, som væskeskaden blev anmeldt, samt at der efter anmeldelsen af væskeskaden blev foretaget udskiftning en væsentlig del af computeren.

Det forhold, som sagen i nævnet vedrører er således anmeldt og vurderet, efter forsikringens ophør hos os, og da vi ikke finder det dokumenteret, at der er sammenhæng mellem væskeskaden, og det, der nu er konstateret på computeren, er forholdet anmeldt efter forsikringens ophør, hvorfor vi ligeledes af den årsag ikke kan tilbyde dækning over forsikringen.

Det er vores opfattelse, at sagen på dette punkt kan sammenlignes med kendelsen 89.333, hvor nævnet ligeledes fandt, at et forhold var anmeldt efter forsikringens ophør.

I vedhæfter dels kendelsen og dels en vejledning fra hjemmesiden Macweb.dk vedrørende SMC fejl, og nulstilling af samme."

Klageren har i brev af 23/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed fremsendes kopi af skrivelse fra [firma] som tidligere har stået for undersøgelsen/testen af min søns computer.

> Ved tvivl spørgsmål vedr. undersøgelsen af computeren, kontakt venligst … fra [firma] for yderligere oplysninger."

Selskabet har i mail af 14/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Kundens rådgiver oplyser, at det med stor sandsynlighed er hardwaren, der fejler.
>
> Overfor det fremgår det af servicerapporterne [nr. 3] og [nr. 2] fra [reparatør 2], at der ikke er konstateret hardwarefejl på MAC'en.
>
> På denne baggrund finder vi det fortsat ikke dokumenteret, at der er hardwarefejl på MAC'en I Kopi af rapporterne vedhæftes for god ordens skyld."

Klageren har i brev af 28/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikringen mener ikke at der er hardware fejl på min søns computer da denne/disse ikke er konstateret op Deres serviceværksted...
>
> Det var jo netop derfor jeg fik lavet en uvildig undersøgelse af computeren !! .. For at 'løfte bevisbyrden' som det så fint hedder.
>
> Alligevel har forsikringen på INTET tidspunkt gjort sig den ulejlighed at kontakte [firma] for evt. at få uddybet undersøgelsen.
>
> Jeg syntes selv at jeg har 'løftet bevisbyrden' som jeg er blevet bedt om... at forsikringen så ikke tager mig og mit video materiale samt undersøgelse af computeren alvorligt, siger vel bare mere om Dem end om den menige forsikringstager.
>
> Sagen kører nu på 2.år og jeg syntes virkelig at forsikringens behandling af denne sag er/og har været uhørt og usaglig på alle tænkelige måder.
>
> Jeg har ikke mere at tilføje i sagen men håber virkelig at Ankestyrelsen kan se hvilken uretfærdig og urimelig behandling/forløb min søn og jeg er blevet slæbt igennem."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af servicerapport af 16/3 2017 fremgår bl.a.:

> "Reparation
> Væskeskadet enhed håndteret for forsikringen hvor der iht ønske er foretaget udskiftning af væske skadet Top Case, Logic Board, Display Modul og Power Adapter.
> Enheden er efterfølgende testet med Apple's test tool hvor der på test tidspunktet ikke er blevet rapporteret nogen aktuelle hardware fejl på enheden."

8. 91335

Af servicerapport af 30/3 2017 fremgår bl.a.:

> "**Løsning**
> Ingen hardwarefejl konstateret.
> Testet ok i Apple service diagnostic tests. OSX genindlæst.
> Hardware testet ok.
> Ingen fejl fundet"

Af servicerapport af 27/4 2017 fremgår bl.a.:

> "**Løsning**
> Ingen hardwarefejl konstateret.
> Testet ok i Apple service diagnostic tests.
> Blæseren er ikke kørt op i høj hastighed på noget tidspunkt, ej heller lukket ned.
> Hardware testet ok.
> Ingen fejl fundet"

Af servicerapport af 1/5 2017 fremgår bl.a.:

> "Arb.Rapport: Fejlbeskrivelsen og filmen viste en at problemet var overophedning. Testet med Mac terminalens 'Yes' kommando. PC stresstestet på >99% load I 2 timer imens temperaturen blev overvåget. Ingen problemer ved alm. brug."

Af servicerapport af 8/5 2017 fremgår bl.a.:

> "Reparation
> Modtaget hos [reparatør 1] d. 08-05-2017
>
> Enheden er efterset iht symptom beskrivelsen og det video klip der ligger på den vedlagte USB Pen.
> Enheden er bvet testet med Apple's Test Suite og der er i den forbindelse ikke blevet rapporteret nogen hardware fejl på enheden.
> Der er efterfølgende foretaget en Clean install af macOS på enheden (Adgangs kode sat til …) hvor det efterfølgende ikke har været muligt, at fremprovokere anmeldte fejl.
> Blæseren kører som tiltænkt.
> Enheden slukker først når den bliver bedt om det.
> Skærmen viser billede som tiltænkt."

Klageren har fået foretaget en vurdering af computeren af et IT service og rådgiverfirma. Af faktura af 11/12 2017 fremgår bl.a.:

| "PRODUKTBESKRIVELSE | Antal | PRIS | UDF. DATO | BELØB KR. |
|---|---|---|---|---|
| Service trime | 2 | 650.00 | | 1.300,00 |
| Privat rabat | 2 | -150,00 | | -300,00 |
| | | | | |
| MACBOOK Pro efterset og testet. | | | | |
| Computer er blevet stresstestet og hardware testet. | | | | |

| | |
|---|---|
| Umiddelbart præsterer computeren fejlfrit | |
| Fejl konstateret på computeren da den var i dvale: | |
| Blæseren startede op på fuld hastighed og det var gået i sort skærm. | |
| Det var ikke muligt at stoppe dette uden at tvangsslukke den. | |
| Det kunne tyde på SMC fejl, eller en kompoonent i strømstyringen der fejler | |
| Anbefaler at den repareres på autoriseret værksted af forsikringen. | |

…

| | | |
|---|---|---|
| ***SUBTOTAL*** | kr | 1.000,00 |
| ***MOMS*** | kr | 25,00% |
| ***SALGSMOMS*** | kr | 250,00 |
| ***ANDET*** | kr | - |
| ***I ALT*** | **kr** | **1.250,00**" |

Af mail af 21/2 2018 fra samme IT service og rådgiverfirma fremgår bl.a.:

> "Jeg vil gerne lave en indsigelse i forhold til den måde min rapport vurderes og stille spørgsmålstegn ved det faktum, at man læser at en komponent som værende en software ting.
>
> Jeg nar i min test af pågældende MAC pro bærbar, nulstillet SMC og har måtte konstatere at en reset at software ikke har afhjulpet fejlen og vurderer derfor at det er er en hardware komponent der fejler. Sandsynligvis i strømforsyningens styringskreds.
>
> Jeg står fuldstændig undrende over for, at man fra ankenævnet ikke ser på at denne MAC aldrig har været leveret tilbage uden defekter siden den første reparation. Den MAC jeg testede fejlede og jeg understreger at det med stor sandsynlighed er hardware der fejler. I øvrigt er det uden betydning hvilken dato en vare indleveres til reparation så længe det er inden for den dækkede periode. Kunde har krav på at få en funktionel og fejlfri vare tilbage uanset om reparationsperioden skulle overskride dækningen på forsikringen, så længe den er indleveret til reparation inden forsikringen udløb."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "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 dækkes af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar for mangler eller købeloven, samt svigtende funktion på grund af en pludselig of uforudset udefrakommende hændelse (skade).
> …
> 6. Undtagelser
> …
> 6.5 Skade på programmer og på spil eller skader, der skyldes computervirus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af en sådan fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse.
>
> 7. Hvordan dækker forsikringen
> 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 oprindeligt er indkøbt. Der ydes ikke kontanterstatning."

**Nævnet udtaler:**

Klageren købte den 26/2 2014 en computer og tegnede tryghedsforsikring for en 3-årig periode. Klagerens søn spildte natten mellem den 25/2 2017 og 26/2 2017 sodavand i computeren, der herefter via forsikringsdækningen blev repareret og tilbageleveret til klageren den 17/3 2017. Den 20/3 2017 anmeldte klageren, at blæseren på computeren kørte uhæmmet, og at computeren gik i sort. Computeren blev herefter flere gange sendt til reparation, hvor der ikke blev fundet nogen fejl. Det er klagerens opfattelse, at reparationen har været utilstrækkelig, og at der fortsat er fejl ved computeren.

Selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der efter den første reparation fortsat er fejl ved computeren, idet computeren flere gange er blevet indsendt til test, og at man ved disse test ikke kunne genskabe problemet. Selskabet har også anført, at forsikringen ikke dækker eventuelle softwarefejl.

Klageren fik foretaget en vurdering af computeren af et IT service og rådgiverfirma. Af faktura af 11/12 2017 fremgår det blandt andet, at "computer er blevet stresstestet og hardwaretestet. Umiddelbart præsterer computeren fejlfrit. Fejl konstateret på computeren da den var i dvale: Blæseren startede op på fuld hastighed og det var gået i sort skærm. Det var ikke muligt at stoppe dette uden at tvangsslukke den. Det kunne tyde på SMC fejl, eller en kompoonent i strømstyringen der fejler".

Af mail af 21/2 2018 fra samme IT service og rådgiverfirma fremgår det blandt andet, at "jeg har i min test af pågældende MAC pro bærbar, nulstillet SMC og har måtte konstatere at en reset at software ikke har afhjulpet fejlen og vurderer derfor at der er er en hardware kompo-

nent der fejler. Sandsynligvis i strømstyringens styringskreds. … Den MAC jeg testede fejlede og jeg understreger at det med stor sandsynlighed er hardware fer fejler".

Efter en gennemgang af sagen – herunder IT service og rådgiverfirmaets faktura af 11/12 2017 samt mail af 21/2 2018 til klageren – finder nævnet, at der til trods for, at der er foretaget udskiftning af flere computerdele, samt at computeren er blevet testet flere gange uden, at der er fundet fejl, fortsat består fejl ved computeren. Da klageren konstaterede fejlen umiddelbart efter, at han fik tilbageleveret computeren efter første reparation, finder nævnet, at fejlen relaterer sig til væskeskaden eller til den reparation, der blev foretaget i forbindelse med væskeskaden.

Som forsikringsbetingelserne er formuleret, er det selskabet, der skal bevise, at skaden er omfattet af undtagelsesbestemmelsen vedrørende skader, der skyldes softwarefejl. Nævnet finder, at selskabet ikke har løftet denne bevisbyrde.

Nævnet finder herefter, at computeren må anses for at være totalskadet, og at reparation derfor ikke kan udføres på produktet. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet skal endvidere dække klagerens udgift til den sagkyndige undersøgelse af computeren.

12. 91335

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Moderna Försäkringar Sak AB V/Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens computer er totalskadet, og at reparation derfor ikke kan udføres på produktet. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet skal endvidere dække klagerens udgift til den sagkyndige undersøgelse af computeren. Klageren har ret til renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand