Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. september 2019 blev i sag nr. 93645:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

BNP Paribas Cardif Forsikring
Lyskær 1, 3.tv.
2730 Herlev

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har mobilforsikring. I brev af 10/4 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Undertegnede har den 28. juli 2017 via [mobilselskab], i forbindelse med et telefonkøb tegnet forsikring hos Squaretrade, hvor jeg den 14. februar 2019 anmeldte en skade på min [mobiltelefon] med IMEI …, ved Squaretrade.
>
> Squaretrade tilbyder flg. 3 løsninger, hvori punkt 1 og 2 ikke fremgår i forsikringsbetingelserne:
> 1. At sende telefonen til reparation hos deres reparatør i [udlandet] uden omkostninger for undertegnede. Sådan en reparationen vil typisk vare 3-4 hverdage udover forsendelsen, som skal medregnes, og selvrisikoen er på 300 kr.
> 2. At få den repareret hos en lokal reparatør (…), sådan en reparationen typisk vare 1 arbejdsdag, hvis skaden ikke er kompliceret, dog dækker Squaretrade kun skader op til maks. 1500 kr. hvis det skal udføres lokalt, og selvrisikoen er fortsat 300 kr.
> 3. At få tilsendt en istandsat telefon mod en selvrisiko på 599 kr. og sådan en skadeanmeldelse kan kun fortages 2 gange på 1 år, hvorefter man bliver opsagt. Forsendelse sker typisk dag til dag, og man ombytter sin skadet telefon med fragtmanden, ved udlevering.
>
> Jeg henleder ankenævnets opmærksomhed på, at der i nærværende sag er tale om en forsikringsretlig problemstilling, hvor erstatningsopgørelsen følger af forsikringsbetingelserne.
>
> Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser under pkt.:
> 4. Hvordan anmeldes en skade
> …
> **Sagens nærmere forløb**
> Den 14. februar 2019 anmeldte jeg en skade på min telefon og gjorde Squaretrade opmærksom på at en reparation i [udlandet] jf. punkt 1 ikke var en nem løsning og at jeg ikke har den mulighed

for at undvære min telefon i ca. en uge, især når jeg ikke har en mulighed for at låne en telefon i mellemtiden.

Squaretrade henviste til, at jeg som alternativ skulle jeg ringe til [reparatør] i … og høre dem ad (punkt 2), hvilket jeg gjorde. Men [reparatør] kunne ikke reparere min telefon for maks. 1500 kr. hvorfor jeg blev nødsaget til at ombytte min telefon til en refurbished mod en selvrisiko på 599 kr. jf. punkt 3.

Den 14. februar 2019 accepterede jeg at betalte 599 kr. i selvrisiko, hvor jeg den efterfølgende dag modtog en istandsat telefon, som havde synlig skader udenpå, hvilket jeg nægtede at tage imod.

Jeg har siden den 14. februar 2019 modtaget tre gange defekte telefoner, fra Squaretrade, som jeg har klaget over, og har henvist Squaretrade til min forsikringsaftale, hvori der står *'[…] Kan vi ikke løse problemet, vil vi mod betaling af den gældende selvrisiko, vælge at levere enten en **ny eller en refurbished erstatningsenhed**.'*

Undertegnede har senest den 11. marts 2019 overfor Squaretrade indgivet en klage vedr. en [mobiltelefon] (erstatningsenhed) som jeg modtog den 7. marts 2019 med pixelfejl.

Undertegnede gjorde den 11. marts 2019 Squaretrade opmærksom på, at jeg for tredje gang har modtaget en telefon som enten har haft kosmetisk, touch eller nu software/pixel problemer.

Jeg har anført, at ingen af de tilbudte telefoner modsvarer min forsikrede telefon og har slutteligt henvist til min forsikringspolice og retten til en ny, når en refurbished telefon ikke kan sidestilles som en ny, især når der hele tiden er et problem med en refurbished telefon. Squaretrade har efterfølgende udtalt at de gerne vil undersøge telefonen som en garantisag, og henviser til at dette er en frivillig ydelse og at de ikke er omfattet af købeloven, samt at jeg ikke er omfattet af reklamationsretten, men garanti, hvorfor det er dem der bestemmer forudsætningerne herom.

Sagsforløbet op til klagen

a. Den 14. februar 2019 anmeldte jeg en skade på min [mobiltelefon] med IMEI [1]
b. Den 15. februar 2019 fremsendte Squaretrade en [erstatningstelefon] som havde kosmetisk skader udenpå. Undertegnede nægtede at tag imod den og [pakkefirma] returnerede telefonen tilbage til Squaretrade.
c. Undertegnede ringede den samme dag til Squaretrade og oplyste dem at telefonen havde kosmetisk skader, hvorfor jeg nægtede at tag imod den. Squaretrade beklagede denne hændelse og oplyste, at når de har fået telefonen på lager, så vil de sende mig en ny telefon.
d. Den 19. februar 2019 sendte Squaretrade så igen en ny [erstatningstelefon] med IMEI nr: [2] og undertegnede blev opkrævet 599 kr. samme dag.
e. Den 22. februar 2019 gjorde jeg kundesupporten opmærksom på at tastaturen på telefonen med IMEI nr: [2] periodisk ikke virkede.
   Jeg beskrev for kundesupporten at tastaturen i den nederste sektion var defekt og kunne periodisk ikke udføre bestemte operationer, såsom mails og sms.
f. Den 25. februar 2019 sendte Squaretrade en mail til mig med vejledning om, hvorledes jeg kan nulstille min telefon, og at dette var obligatorisk før at de kunne behandle min sag. Jeg fulgte vejledningen og nulstillede min telefon dog uden held.

g. Den 6. marts 2019 beklagede Squraetrade igen hændelse og oplyste at det ikke er med vilje de sender defekte telefoner til kunderne, og at vil de sende mig en ny refurbished telefon samme dag, hvilket undertegnede accepterede for 3. gang.
h. Den 7. marts 2019 valgte jeg at opsige min forsikring med virkning fra den 16. marts 2019.
i. Den 8. marts 2019 modtog jeg en [erstatningstelefon] med IMEI [3], hvorefter jeg den 10. marts 2019 om aften observerede en grålig pixelfejl på den.
j. Den 11. marts 2019 indgav jeg telefonisk en klage overfor Squaretrade og berettede om pixelfejlen.
k. Efterfølgende oprettede den ene af medarbejderne en ny sag, og han sagde at han vil sende en ny erstatning refurbished telefon, hvilket jeg forholdte mig skeptisk overfor.
   Et par dage efter ringede jeg til kundesupporten og en medarbejder sagde at hans leder vil ringe tilbage til mig, inden for 48 timer.
l. Den 15. marts 2019 ringede jeg igen til kundesupporten og en anden medarbejder sagde, at han fortsat godt vil sende en ny refurbished telefon, hvorfor undertegnede protesterede og angav, at det ikke nytter noget at sende et nyt, hvis den også er defekt eller har en anden problem, hvilket jeg gerne vil tale med deres leder om på Squaretrade.
   Han oplyste, at jeg nok vil blive kontaktet, hvilket jeg aldrig gjorde!
m. Den 16. marts 2019, enheden er på det tidspunkt ikke længere forsikret, da denne blev opsagt den 7. marts 2019.
n. Den 19. marts 2019 begyndte jeg at henvende mig til Squaretrade på skrift, eftersom jeg aldrig blev kontaktet af nogen leder, og til dels for at kunne gå videre med en evt. klage til deres klagecenter.
o. Den 20. marts 2019 begyndte Squaretrade at skifte udsagn, og påstod pludseligt at telefonen med IMEI nr: [2], nu ikke havde de tastatur fejl som jeg havde beskrevet den 22. februar 2019, og at jeg igen skal nulstille min telefon eller at jeg skal sende den nuværende telefon med pixelfejl ind til reparation, fordi de mener at det er min backup filer der er noget galt med.
   Squaretrade fastholdt at de som forsikringsselskab ikke er omfattet af købeloven, og at de ikke er forpligtede til at erstatte min telefon med en fabriksny telefon og at jeg blot skulle nulstille min telefon.
p. Den 21. marts valgte jeg at filme [erstatningstelefon 3] med IMEI [3] som har pixelfejl og sendte filmen ind til Squaretrade, der herefter fastholdt deres udsagn og henviste til, at en reparation er en frivillig ydelse og at min telefon ikke er omfattet af købeloven, samt at jeg ikke har ret til reklamation. Squaretrade fastholdt at der er tale om garanti og at det er Squaretrade der bestemmer forudsætningerne herom.
q. Den 21. marts 2019 anmodede jeg Squaretrade om at dokumentere deres påstande om at mine tidligere telefoner ikke havde kosmetisk skader eller touch fejl, i form af aktindsigt eller en værkstedsrapport, samt eventuelle telefonnotater.
r. Den 27. marts 2019 sendte Squaretrade en resume af mine mailkorrespondancer, og negligeret min anmodning om en værkstedsrapport for så vidt angår deres påstand, af den 20. marts 2019.

<u>Begrundelse for min klage</u>

Jeg havde tidligere berettede overfor Squaretrade i forbindelse med min oprindelige telefon den 14. februar at jeg ikke kan undvære min telefon, eftersom jeg havde de to muligheder om enten at få repareret min telefon for 300 kr. i selvrisiko eller at få en refurbished (istandsat) telefon for 599 kr. i selvrisiko.

Jeg valgte netop at betale 599 kr. i selvrisiko, fordi jeg ikke kunne undvære min telefon i flere dage, hvis den skulle sendes til reparation i [udlandet] i flere dage.
Squaretrade påstår at en reparation normalvis løber op i 3-4 hverdage, men forholder sig ikke til forsendelsestiden samt weekenderne, og om hvorvidt en kompliceret reparation tager længere tid.

Jeg henviser til min forsikringspolice og fastholder mit krav om:

- At en reparation ikke fremgår i min police aftale,
- At det fremgår i min police aftale, at jeg har 2 års reklamationsret
- At der ingen steder står i min police aftale at jeg skal undvære min telefon i flere dage til reparation
- At jeg vil få en ny eller erstatning telefon.

Det er efter min opfattelse ikke tilstrækkeligt begrundet, hvorfor jeg ikke kan få en ny telefon, trods det fremgår af min forsikringsaftale og at Squaretrade har haft flere forsøg til at løse problemet, dog forgæves.
Squaretrade skal imødekomme min anmodning om en ny telefon, idet jeg er utilfreds med den tilbudte erstatning telefon eftersom den ikke kan sidestilles som et nyt for tredje gang.

Det fremgår udtrykkeligt i min forsikringsbetingelser at en telefon, der såvel funktionelt som visuelt skal virke fuldstændig som ny.

Jeg fastholder som udgangspunkt mit krav, og skal endvidere henlede ankenævnets opmærksomhed på flg.:

I. Hvordan kan en reparation være sagligt efter gentagne forsøg?
II. Hvad kan der lægges til grund for en reparation, når det ikke fremgår i vores forsikringsaftale?
III. Der står udtrykkeligt i min forsikringsaftale, at jeg enten kan få *'en ny eller en erstatningsenhed'*!
IV. Squaretrade påstår at deres værksted melder tilbage, at ingen fejl blev fundet på telefonen med IMEI nr: [2], dog uden yderligere belæg eller dokumentation i form af en værkstedsrapport, og samtidigt undlader de at nævne den første telefon som havde kosmetisk skader.

Det skal begrundes udtrykkeligt, hvorfor og hvordan en reparation er relevant efter 3. forsøg.
Squaretrade skal som forsikringsselskab stille evidens i form af værkstedsrapport for alle de indleverede telefoner, for så vidt angår deres udtalelser. Det er Squaretrade, der har bevisbyrden og skal gør rede for, at defekten ikke skyldes en oprindelig mangel ved produktet.

Kære Ankenævnet, Squaretrade stiller ikke nogen garanti eller alternativ for, hvad mine muligheder herefter vil være, hvis fejlen ikke retter sig.
Squaretrade vil sandsynligvis henvise til vores forsikringsaftale igen, hvori der INGEN steder står noget med en reparation og 3-4 hverdage forsendelse til Litauen, eller også vil de påstå at eftersom jeg ikke er kunde hos dem længere at de ikke forpligtet til at yde garanti og at deres værksted ikke kunne finde fejl etc.

Når Squaretrade på nuværende tidspunkt omgår vores forsikringsaftale, og nægter min forbrugerrettigheder, så kan jeg ikke se;

- Hvordan jeg skal have tillid til dem eller deres værested.

- Hvad jeg skal gør, hvis Squaretrade påstår, at deres værksted ikke kan se nogen fejl, trods mit videoklip?
- Hvad er min garanti som forbruger, hvis en reparation for 4. gang ikke retter fejlen?

Kære ankenævnet, undertegnede har lidt materiel skade som følge af Squaretrade nægter at ombytte min telefon til et nyt og deres løsning er ikke rimelig, især når jeg har gjort opmærksom på at der er tale om bl.a. kosmetisk skader, periodisk touch fejl, som er svær at lokalisere, samt pixelfejl, som er svært at få øje på, medmindre det er mørkt. De nævnte skader skyldes en oprindelig mangel eller fejl ved de ombyttede telefoner, eftersom de er brugte og istandsatte.

Af de uttalige grund anmoder jeg ankenævnet om, at tage stilling til sagen, herunder:
i. Om betingelserne i forhold til mine forsikringsaftale er opfyldte
ii. Om det ikke skal være en uvildig værested der skal reparere min telefon, hvis udfaldet bliver en reparation for 4. gang

Det er efter min opfattelse og på den baggrund at Squaretrade skal anerkende, at der foreligger fejl og mangel ved de leverede refurbished erstatningsenheder, som Squaretrade over for undertegnede skal hæfte for, og den eneste meningsfulde konsekvens herom må være, at ombytte til et nyt eller udbetale et beløb til undertegnede, der svarer til genanskaffelsesprisen, således jeg kan købe et nyt.

Undertegnede skal bede ankenævnet om at forholde sig konstruktiv og saglig i forbindelse med behandling af min klage, eftersom mine forbrugerrettigheder ikke er overholdt af Squaretrade som forsikringsudbyder."

Selskabet har i brev af 17/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder SquareTrade afgørelse, dateret den 27. marts 2019, at ikke imødekomme [klagerens] ønske om forsikringserstatning.

BNP Paribas Cardif er enig i Square Trade's beslutning, dateret den 27. marts 2019. Kopi af beslutningen vedlægges."

Selskabet har i brev af 27/3 2019 til klageren bl.a. anført:

"Det er med stor beklagelse, at vi har modtaget din klage d. 15.02.2019. Vi har nu undersøgt din sag til bunds og har konkluderet, at vores beslutning vil forblive den samme.

Jeg har herunder samlet al information i form af e-mails og anden dokumentation, som vi har modtaget fra dig i forbindelse med din sag. Jeg håber, at dette kan danne et overblik samt skabe forståelse for vores beslutning.

Du ringer d. 14. februar for at oprette en skadesanmeldelse på din forsikrede enhed. I denne forbindelse vælger du en erstatningsenhed.

Du kontakter os igen den efterfølgende dag, d. 15. februar, og informerer om, at telefonen, der var sendt til dig, havde kosmetiske skader i form af ridser. I denne forbindelse bliver du lovet, at vi

vil tilsende dig en anden erstatningstelefon, så snart vi kan se på trackinginformationen, at telefonen med de kosmetiske skader er på vej tilbage til os. D. 18. februar bliver der bestilt en anden erstatningstelefon til dig. Denne modtager du den efterfølgende hverdag, d. 19. februar.

Du kontakter os igen d. 25 februar med henblik på at oprette en garantisag. Ifølge din beskrivelse er der en fejl med touchfunktionen, da denne periodisk ikke fungerer. Du bliver i denne forbindelse bedt om at lave en gendannelse til fabriksindstillingerne på telefonen, da sådanne fejl kan skyldes en fejl i softwaren.

Du ringer til os d. 1. marts, hvor du informerer os om, at du ikke kan undvære telefonen i de 2-3 hverdage vores reparationer i gennemsnit tager. Der bliver i denne forbindelse oprettet en ny klagesag.

Du kontakter os telefonisk igen d. 6. februar for at få en opdatering på din sag. Du får her at vide, at vi undtagelsesvist kan tilbyde at tilsende dig endnu en erstatningstelefon via garantien. Denne modtager du d. 8 februar. I denne forbindelse vælger du også at opsige din forsikring.

D. 13. marts ringer du til os igen, hvor du informerer os om, at du oplever fejl på den modtagne enhed. Du beskriver denne fejl som en grå klat, der ligner, at noget har været limet fast til skærmen. I denne forbindelse giver vi dig to muligheder: Du kan enten sende din telefon ind til reparation via garantien, eller vi kan undtagelsesvist sende dig en ny erstatningstelefon. Du vælger at takke nej til begge tilbud.

Den efterfølgende dag, d. 14 marts, kontakter vi vores værksted for at høre, om fejlene, du beskrev, var på telefonen, som de modtog fra dig. Vores værksted melder tilbage, at ingen fejl blev fundet på telefonen. Værkstedet foreslår, at problemerne kunne skyldes en fejl i sikkerhedskopien eller på SIM-kortet.

Du ringer ind igen d. 15. marts, hvor du bliver informeret om, at vi ikke længere kan tilbyde at sende dig en erstatningsenhed via garantien. I denne forbindelse beder du om en e-mail, hvor vi forklarer vores grundlag for denne beslutning. Du bliver i denne forbindelse lovet en e-mail med en endelig afgørelse inden for en uge. Der bliver også sendt en bekræftelse på dette til den registrerede e-mail adresse på din forsikringsprofil ([e-mail adresse]).

D. 19. marts modtager vi en skriftlig klage fra dig på e-mail. I denne e-mail forklarer du, at du nu har modtaget tre telefoner fra os, som du mener enten har haft kosmetiske skader eller problemer relateret til softwaren. Du skriver, at du har ret til en ny telefon, da du mener, at de refurbished telefoner, vi har tilsendt dig, ikke lever op til den forsikrede enhed. Efterfølgende skriver du d. 20. marts endnu en e-mail, hvor du henviser til købeloven samt retten til reklamation. Din e-mail bliver besvaret, hvor en agent informerer dig om, at vi som forsikringsselskab ikke er omfattet af købeloven. Agenten informerer dig om, at vi ikke er forpligtede til at tilsende dig en fabriksny telefon. Du bliver desuden informeret om, at vores reparationer i gennemsnit tager 2-3 hverdage.

D. 21. marts modtager vi en video, som du mener, viser fejlen du beskrev. Denne bliver vedhæftet din sag, og vores klageafdeling gennemgår sagen endnu en gang.

Senere på dagen d. 21. marts modtager vi igen en e-mail fra dig. I denne e-mail henviser du til din forsikringspolice, da der her står, at vi tilbyder 24 måneders reklamation på de telefoner, vi sen-

der ud. Denne e-mail bliver samme dag besvaret, hvor en agent forklarer dig, at den erstatningsenhed, du har modtaget, er som følge af et forsikringsevent, ikke som følge af køb. Reklamationsretten, du henviser til, er opretholdt af os, herunder forudsætningen for denne.

Efterfølgende sender du senere på dagen d. 21. marts en e-mail til os, hvor du beder om aktindsigt i din sag, da du vil tage din klage videre til forbrugerklagenævnet. Dette ses besvaret med denne skrivelse, hvor din sag er beskrevet.

Vi lægger følgende til grund for vores afgørelse:
- Erstatningsenheden er udleveret til dig som følge af et forsikringsevent, ikke som følge af et køb.
- Reklamationsretten er opretholdt af os, herunder forudsætningerne for denne.
- For at erstatningsenheden er omfattet af reklamationsretten, må denne ikke have været udsat for fysisk overlast, eksempelvis have fysiske tegn på at have været tabt eller fået væskeskade.

Vi tilbyder fortsat, at du kan sende din enhed ind til vores værksted som en garantisag under vores tilbud om reklamationsret. Her vil værksteder vurdere, om enheden har været udsat for fysisk overlast, og forudsat at den er i samme stand, som da du modtog den, vil værkstedet afgøre, hvorledes den annoncerede fejl skal udbedres. Det kan enten være ved at reparere enheden eller ved at ombytte den.

Vi anbefaler imidlertid, at du først gendanner din telefon til fabriksindstillinger og benytter telefonen uden at indlæse sikkerhedskopien for da at se, om de annoncerede fejl på denne måde skulle være udbedret.

Det skal oplyses, at vi ikke tilbyder såkaldte lånetelefoner, mens enheden er på vores værksted, og at der i øvrigt ikke er omkostninger forbundet ved forsendelse af enheden.

Såfremt at værkstedet finder, at enheden har været udsat for fysisk overlast, vil telefonen blive returneret urepareret, da du har valgt at opsige din forsikring."

Klageren har i brev af 9/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede anmoder Ankenævnet om at forholde sig sagligt til min klage af den 10. april 2019 samt de fremsendte bilag herunder min video, mine mails og mit forsikringsvilkår.

Jeg fastholder min ret til en ny erstatningsenhed jf. min policeaftale, især når en refurbished telefon ikke kan sidestilles som et nyt for tredje gang og fordi Squaretrades afgørelse er netop baseret på et forkert narrativ og nogle forkerte præmisser."

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

Af mail af 20/3 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skriver som opfølgning på din tidligere henvendelse angående den [erstatningstelefon], du har modtaget fra os.

Du kontaktede os i sidste uge, da du har oplevet fejl på din modtagne enhed. Da vi tilbyder to års frivillig garanti på de produkter, vi sender ud, vil vi naturligvis gerne undersøge telefonen på vores værksted for at udbedre fejlene på denne.

I starten af marts tilbød vi at ombytte din tidligere enhed, da du oplevede fejl med touch-funktionen. Efter modtagelsen har vores værksted efterfølgende undersøgt enheden, men har ikke kunnet finde de fejl, du har beskrevet. Når værkstedet modtaget enheden, er det første, de gør, at gendanne denne til fabriksindstillingerne. Efter de gjorde dette, oplevede de ingen fejl på telefonen, og tyder derfor på, at der er en fejl i din back-up.

Vi anbefaler derfor, at du nulstiller din telefon til fabriksindstillingerne, og derefter downloader dine apps én ad gangen uden at downloade din back-up.

Nedenstående link indeholder en guide til, hvordan du nulstiller telefonen:
…
Da din sidste telefon fungerede upåklageligt, da værkstedet undersøgte den, bliver vi nødt til at have din nuværende telefon ind til analyse på vores værksted for at se, om de fejl, du oplever er garantiberettiget. Dette er vores endelige beslutning. Såfremt du ønsker, at vi opretter en garantisag på enheden, skal du blot kontakte os på tlf.: 78 77 50 58."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Din forsikring dækker ombytning af din forsikrede enhed i tilfælde af nedbrud og pludselige skader i dækningsperioden. I særlige tilfælde kan der i stedet for ombytning ske reparation af den forsikrede enhed.
…
Definitioner
…
Refurbished: Erstatningsenheder er genopbyggede enheder, hvilket medfører, at de kan indeholde dele fra tidligere ejede enheder. De er fuldt funktionelle og er repareret af fabrikanten godkendte teknikere og med originale dele. De er testede, og alle ydre dele er udskiftet, så enheden kosmetisk fremstår som ny.
…
2. Dækningsbeskrivelse
Forsikringen omfatter følgende skader i **dækningsperioden:**

- **Pludselig skade dækning:** Forsikringen dækker alle reparationsudgifter eller ombytning af **den forsikrede enhed**, som ophører med at fungere som følge af en skade. Eksempler på dækningsberettigede skader er tab af **den forsikrede enhed** ud af hænderne, spild af væsker i forbindelse med almindelig brug af **den forsikrede enhed**. Forsikringen dækker ikke uforsvarlig håndtering eller misbrug af **den forsikrede enhed**.
- **Nedbrud:** Efter ophør af reklamationsretten i henhold til købeloven dækker forsikringen ombytning af **den forsikrede enhed**, som skyldes **nedbrud** sket under normal brug. Eksempler på **nedbrud** er elektriske problemer, 'motherboard' problemer og mikrofonproblemer. Forsikringen dækker endvidere batteriproblemer, hvis batteriet kan holde mindre end 50 % af den oprindelige opladning og er mere end 1 år gammelt. Hvis det fejlbehæftede batteri i mobiltelefonen er designet til at kunne udskiftes af **dig**, udskiftes alene batteriet, og der ses bort fra selvrisiko."

9. 93645

> …
> **4. Hvorfor anmeldes en skade**
> …
> • Vi forsøger umiddelbart at afhjælpe det problem, du oplever med den forsikrede enhed. Kan vi ikke løse problemet, vil vi mod betaling af den gældende selvrisiko, vælge atlevere enten en ny eller en refurbished erstatningsenhed (se definitioner). Vi forsøger at give dig en eksakt samme model. Hvis en eksakt samme model ikke er tilgængelig, vil vi sende dig en sammenlignelig enhed. Vi kan ikke garantere at levere matchende farve eller funktioner. Denne erstatningsenhed, leveret af os, har 24 måneders garanti inden for forsikringsperioden. Der ydes altid 24 måneders reklamationsret på den ombyttede forsikrede enhed."

Nævnets sekretariat har modtaget og gennemset en videooptagelse fra klageren af en telefon.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 14/2 2019 en skade på sin telefon. Den 15/2 2019 fremsendte selskabet en refurbished erstatningsenhed. Telefonen havde imidlertid kosmetiske skader, hvorfor klageren nægtede at tage imod den. Selskabet sendte derfor en ny refurbished erstatningsenhed den 19/2 2019. Den 22/2 2019 gjorde klageren selskabet opmærksom på, at han oplevede fejl ved touchfunktionen. Selskabet sendte endnu en ny refurbished erstatningsenhed, som klageren modtog den 8/3 2019. Den 10/3 2019 observerede klageren en grålig pixelfejl på telefonen. Han indgav derfor en telefonisk klage til selskabet den 11/3 2019, hvorefter selskabet tilbød at sende en ny refurbished erstatningsenhed. Klageren angav, at det ikke nyttede noget at sende en ny, hvis også denne var defekt. Ved mail af 20/3 2019 oplyste selskabet, at selskabets værksted havde undersøgt den tilbageleverede telefon, som ifølge klageren havde fejl ved touchfunktionen, og at værkstedet i forbindelse hermed ikke kunne finde de fejl, som klageren havde beskrevet. Selskabet meddelte derfor til klageren, at selskabet var nødt til at have klagerens nuværende telefon ind til analyse på selskabets værksted for at se, om de fejl, som klageren oplevede, var garantiberettiget.

Klageren opsagde forsikringen ved mail af 7/3 2019 med ophør den 16/3 2019.

10. 93645

Klageren har anført, at han siden den 14/2 2019 har modtaget tre defekte telefoner. Han kræver derfor, at selskabet leverer en ny telefon eller udbetaler et beløb, der svarer til genanskaffelsesprisen, således at klageren selv kan købe en ny telefon.

Selskabet har fastholdt selskabets tilbud om, at klageren kan sende telefonen ind til selskabets værksted som en garantisag under selskabets tilbud om reklamationsret. Selskabet har anført, at "her vil værkstedet vurdere, om enheden har været udsat for fysisk overlast, og forudsat at den er i samme stand, som da du modtog den, vil værkstedet afgøre, hvorledes den annoncerede fejl skal udbedres. Det kan enten være ved at reparere enheden eller ved at ombytte den". Selskabet har endvidere anført, at "såfremt at værkstedet finder, at enheden har været udsat for fysisk overlast, vil telefonen blive returneret urepareret, da du har valgt at opsige din forsikring".

Det fremgår blandt andet af forsikringsbetingelserne, at "din forsikring dækker ombytning af din forsikrede enhed i tilfælde af nedbrud og pludselige skader i dækningsperioden. I særlige tilfælde kan der i stedet for ombytning ske reparation af den forsikrede enhed". Af betingelsernes punkt 4 fremgår det blandt andet, at "vi forsøger umiddelbart at afhjælpe det problem, du oplever med den forsikrede enhed. Kan vi ikke løse problemet, vil vi mod betaling af den gældende selvrisiko, vælge at levere enten en ny eller en refurbished erstatningsenhed (se definitioner). Vi forsøger at give dig en eksakt samme model. Hvis en eksakt samme model ikke er tilgængelig, vil vi sende dig en sammenlignelig enhed. Vi kan ikke garantere at levere matchende farve eller funktioner. Denne erstatningsenhed, leveret af os, har 24 måneders garanti inden for forsikringsperioden. Der ydes altid 24 måneders reklamationsret på den ombyttede forsikrede enhed".

Nævnet finder, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne har været berettiget til at levere en refurbished erstatningsenhed.

11. 93645

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering af sagsforløbet finder nævnet, at selskabet skal betale en erstatning til klager svarende til værdien af en refurbished erstatningsenhed.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at selskabet tre gange har leveret fejlbehæftede refurbished erstatningsenheder, og at det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 4, at selskabet yder garanti på erstatningsenhederne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, BNP Paribas Cardif Forsikring, skal udbetale erstatning svarende til værdien af en refurbished erstatningsenhed. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand