

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 95171:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 klageskema af 23/4 2020 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Samsung SmartTV begyndte ca. 1 år efter køb at vise periodiske fejl i appsene til fx. Netflix, TV2 Play og NAS-server: Netflix kan ikke fortsætte til næste afsnit, TV2 Play kan som regel ikke fortsætte visning efter pause, NAS-server-appen fryser ved indlæsning af mappelisten. Forsøgt at opdatere, og kontakte de forskellige udbydere af tjenester til de forskellige apps. Alle indstillinger var korrekte, systemet er fuldstændig opdateret. Forsøgt at skifte fra kablet netværk til Wifi, forsøgt at køre på et komplet andet netværk og Internetforbindelse for at udelukke at fejlene ligger i andet netværksrelateret apparatur eller tjeneste. Kontaktet forsikring i oktober 2019, som accepterede uden omsvøb at fjernsynet kom på serviceværksted. Bundkort og WiFi-adapteren blev skiftet ud. Problemerne fortsatte. TV igen på servicecenter, som meddelte at der ikke kunne findes fejl (benægtelse!). Skrevet sammen med servicecentret, som uddyber den anden undersøgelse, og sendt video med fejlen. De skriver: [person] og jeg har kigget på filen hvor den står og loader i Netflix. Nogen gange skal man prøve et par gange før det kommer, det er ingen fejl. Samsung kan ikke garantere for at tredjepart virker altid. Jeg har haft den stående til test hvor den har streamet forskellige tjenester uden problem. Du kan oprette en sag hos din forsikring så vi får den ind til test igen. Men hvis den kører fint her ligesom sidst så kan jeg ikke gøre noget ved det. Vi kan ikke ændre på produktets specifikationer. '.

Kontaktet forsikringsselskabet telefonisk, som lovede at gennemgå sagen. I opkaldet bliver der fortalt at fjernsynet kan være for gammel - men så burde efter min mening forsikringen ikke række over tre år.

Efter gennemgang konkluderede at softwaren ikke dækkes af forsikring. Jeg kan ikke få softwaren uden et fjernsyn, heller ej et fjernsyn med anden software end de apps der er installeret 'af fa-

brik', altså er det et sammenhængende system. Systemet fejler. Moderna fortsætter med at afvise at softwaren falder under policen. Kontaktet Trygs klageafdeling, som ligeledes afviser. Svaret på klageafdelingens afgørelse ved at henvise til en brochure om forsikringen, hvor der er tale om en lignende fejl i et andet apparat, som jf. brochuren skulle være dækket. Jf. klageafdelingen er det en anden situation. Tryg har tre gange afvist sagen, og henviser til Klagenævnet for Forsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. Erstatning af fjernsynet til et tilsvarende produkt uden disse fejl - eller en udbetaling af nyprisen på fjernsynet, kr. 7.000,00
2. Indrømmelse at en police som rækker over tre år ikke kan nægte dækningen på et apparat der er for gammel, når policen er købt sammen med apparatet - for at have præcedens til andre der står med en lignende situation"

Selskabet har den 13/5 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2.0 Indledning

Der klages over at selskabet ikke kan tilbyde dækning for softwarefejl på klagerens fjernsyn over den tegnede Tryghedsaftale.

Forsikringen blev tegnet i forbindelse med købet af fjernsynet. Den var tegnet for en treårig periode, og trådte i kraft pr. 9. februar 2017.

For forsikringen gælder betingelserne 'Tryghedsaftale' fremlagt af klager.

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 3. oktober 2019 anmeldte klager telefonisk, at appsne har fejl ved at de ikke kan gå til næste afsnit. (skærmpoint af anlæggelsesbillede bilag A).

Fjernsynet blev sendt til værkstedet, og der blev mainboard og Wifi udskiftet, jfr. Følgeseddel ... fremlagt af klager.

Den 3. januar 2020 anmeldte klager, at fjernsynet fortsat havde udfordringer i relation til appsne (Anlæggelsesbillede bilag B).

Fjernsynet blev sendt til værkstedet, o som det fremgår af følgeseddel ..., blev produktet langtids-testet og nævnte fejl kunne ikke observeres på værkstedet netværk.

Der kunne ikke i forbindelse med disse tests konstateres nogen hardwarefejl på fjernsynet, og årsagen til udfordringerne med appsne er således softwarefejl på fjernsynet.

Selskabet sendte en mail til klager (brødtekst bilag C), hvor selskabet meddelte, at der var tale om en softwarefejl, samt at forsikringen ikke dækker softwarefejl.

Klager rettede herefter henvendelse til selskabet klageansvarlig afdeling (korrespondance bilag D).

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

4.1 Hvad dækker forsikringen.

I henhold til betingelsernes pkt. 5.1 dækker forsikringen, med de undtagelser, der er angivet i pkt. 6, svigtende funktion på grund af pludselig og uforudsete svigt, som ikke dækkes ind i sælgers ansvar efter købeloven, samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefrakommende hændelse.

4.2 Hvad dækker forsikringen ikke.

I vilkårenes pkt. 6 er oplistet en række undtagelser for dækningen.

Af pkt. 6.8 fremgår det blandt andet, at forsikringen ikke dækker softwarefejl eller manglende funktion på grund af sådanne fejl.

Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at de uhensigtsmæssigheder, som klager oplever ved sit fjernsyn ikke skyldes hardwarefejl på fjernsynet; men skyldes softwarefejl.

Det fremgår endvidere af klager, at klager er enig i, at det er softwarefejl, der er årsagen. Klager er imidlertid ikke enig i, at softwarefejl skulle være undtaget af forsikringen, eller at der skulle kunne tegnes forsikringer, der undtager softwarefejl.

Af betingelsernes pkt. 6.8 fremgår det klart, at softwarefejl er undtaget for dækningen, hvorfor selskabet ikke kan tilbyde dækning for, det konstaterede over den tegnede forsikring.

Det er ikke usædvanligt, at en forsikring med en generel bred dækning, også her en række undtagelser for dækningen, og selskabet finder ikke, at undtagelsen for softwarefejl er uklar i betingelserne eller kritisabel for forsikringen som helhed, uagtet at softwarefejlen opstår i forsikringstiden eller ej.

Softwarefejl er direkte undtaget i betingelserne."

Klageren har den 24/5 2020 bl.a. anført:

"Jeg bekræfter hermed, at jeg klager over at Moderna Forsäkring/Tryg (herefter kaldet 'selskabet') påstår at softwarefejl ikke dækkes af forsikringen. Selskabet bedes også anerkende at jeg har købt et produkt med en forsikringsperiode over tre år, mens selskab mener at produktet ikke er funktionsdygtig i samme periode (Bilag A – AvH)

Jeg bekræfter de tidspunkter jeg kontaktede selskabet telefonisk.

Selskabet skriver, at fjernsynet er blevet langtidstestet på værkstedet, jf. følgeseddel ... og at der ikke blev fundet fejl.

Jeg sendte efterfølgende en mail til værkstedet som har fået fjernsynet til reparation de to gange, fjernsynet blev sendt ind, Servicecentergruppen (herefter kaldet 'værkstedet'), hvor jeg også sendte et link til en video med en af de fejl, som værkstedet påstår ikke opstod mens de havde fjernsynet i langtidstest. Videoen er vedlagt som Bilag B – AvH.

Jeg modtog derefter svar fra værkstedet (Bilag C – AvH), hvor teknikeren bekræfter at have set videoen. Teknikeren skriver at han/hun sammen med [person] har kigget på videoen, og at sådanne 'loadingtider' kan forekomme, og at der i så fald skal prøves et par gange før det kommer. Teknikeren tilføjer: det er ikke en fejl og Samsung kan ikke garantere for at tredjepart virker altid.

Værkstedet anerkender altså at der er et problem, men glemmer at problemet ikke er periodisk, men konsekvent: det er under ingen omstændighed muligt at fortsætte til næste afsnit på Netflix, TV2 kan under ingen omstændigheder tåle 'pause' (appen crasher), og således er der lignende problemer i alle apps. Eftersom værkstedet siger at de har testet på deres netværk, impliceres der at fejlen kunne ligge i vores netværk. Vi har kørt fuldstændig udenom vores netværk (dvs.: et andet WiFi-netværk + mobil netværk for at se om samme fejl opstod på andre netværk), og desuden har vi forsøgt at skifte alle komponenter af vores netværk (kabler, switch, router osv.) ud. Det bemærkes at jeg er professionel netværksspecialist. Det betvivles derfor at værkstedet ikke har kunnet konstatere problemet, især i lyset af Bilag A – AvH, hvor [person] anerkender at der opstår problemer når fjernsynet bliver ældre.

Når Selskabet nu ved at et fjernsyn som dette giver problemer med tiden. I så fald burde forsikringen ikke blive solgt i første omgang for den periode. Venligst bemærk at [person] ikke skriver 'kan give problemer' men 'der med tiden kommer problemer' og at 'processoren i tv'et ikke følger med den nye software'.

Værkstedet har, efter der blev skiftet mainboard og wifi-adapteren m.fl. ud ved første gang, tv'et blev sendt ind, opdateret softwaren i fjernsynet. Hvis selskabets påstand holder om at hardwaren ikke kan følge med softwaren, når den bliver opdateret, burde værkstedet aldrig have opdateret softwaren.

Desuden, hvis CPU'en, hvilket er hardware, ikke kan følge med efter en tid, hvor fjernsynet stadigvæk er dækket af forsikringen, så er det hardware der fejler, og ikke software. Eftersom jeg ikke kan købe hardware uden software, er softwaren en integreret del af produktet jeg har købt. Og da lignende symptomer forekommer i samtlige apps, er det ikke de enkelte apps der fejler, men det underliggende system, hvilket meget vel kan være CPU'en, der ikke følger med.

Jeg bemærker, at da de første symptomer opstod i maj 2019, halvandet år efter købet. Jeg vedlægger starten af mailkorrespondancen med TV2's kundeservice (Bilag D – AvH). På det tidspunkt begyndte vi opdage de første symptomer på et problem. Vi understreger at vi IKKE har opdateret softwaren, så hvis det er nyere version af TV2-appen der gør at problemet opstår, så er det en automatisk opdatering som jeg ikke har kontrol over – altså også en integreret del af produktet jeg har købt.

Selv hvis det hele er software, så henviser jeg til det første eksempel i den indscannede side fra pjecen 'Tryghedsaftale', som jeg har vedhæftet i første omgang. Der beskrives et scenario hvor en DVD-afspiller ved køb kunne afspille formaterne DVD, MP3 og DivX, men efter 2½ år kun kan afspille et af de formater. Dette er et softwareproblem. Dermed implicerer selskabet at softwarefejl også er dækket af tryghedsaftalen. En senere henvisning til undtagelser er derfor falsk markedsføring.

Kort sagt:

1. Softwaren kan ikke købes uden hardware, hardware kan ikke købes uden software. Altså er det ét produkt der er forsikret, uanset om det er software eller hardware.

2. Selv hvis problemet er et softwareproblem, så har det indflydelse på hardwaren, som derfor skal dækkes af forsikring

3. Selv hvis problemet er et softwareproblem, så skulle det blive dækket i henhold til pjecen om tryghedsaftalen

4. Problemet bliver anerkendt af servicecenter, dog ikke som konsekvent men periodisk problem, som skal klares ved at prøve et par gange

5. Selskabet skriver at der vil opstå hardwareproblemer over tid, og derfor burde selskabet ikke sælge en forsikring over en så lang tid.

Jeg fastholder derfor mine krav."

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 efter købeloven, samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).

...

6. Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

...

6.8 Skade på programmer og spil eller skader, der skyldes computervirus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af en sådan fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse."

Ankenævnet for Forsikring

6.

95171

Af tryghedsaftalen fremgår blandt andet:

Eksempler på erstatning:

Scenario	Købeloven	Familieforsikring	Tryghedsaftale
En dvd-afspiller, som kan afspille DVD, MP3, DivX, kan 2½ år efter købet pludselig kun afspille ét af formaterne. Funktionsfejlen skyldes muligvis en svag lodning på fabrikken og dermed en mangel.	Da reklamationsperioden (2 år) er udløbet, vil manglen som udgangspunkt ikke være omfattet af reklamationsretten/købeloven. X	Familieforsikring dækker normalt ikke indre svigt/mangel. X	Tryghedsaftale dækker reparation eller ombytning af produktet. ✓
Programvælgeren på din vaskemaskine holder op med at virke 2½ år efter levering. Maskinen har været anvendt til normal, privat brug, og årsagen til den manglende funktion er, at programvælgeren har en ringere slidstyrke, end det med rette kan forventes (mangel).	Da reklamationsperioden (2 år) er udløbet, vil manglen som udgangspunkt ikke være omfattet af reklamationsretten/købeloven. X	Familieforsikring dækker normalt ikke indre svigt/mangel. X	Tryghedsaftale dækker reparationen. ✓

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 9/2 2017 et Samsung smart-tv. Han anmeldte den 3/10 2019, at der var opstået problemer med tv'et, idet flere apps ikke fungerede fuldt ud. Tv'et blev sendt til et værksted, hvor main board og Wi-Fi blev udskiftet. Den 3/1 2020 kontaktede klageren igen selskabet, da der fortsat var problemer med flere apps. Tv'et blev igen sendt til et værksted, hvor de anmeldte fejl ikke kunne observeres.

Selskabet har afvist af yde dækning, idet der er tale om softwarefejl, hvilket ikke er dækket af forsikringen.

Klageren har anført, at software og hardware ikke kan adskilles, og at der derfor er tale om ét samlet forsikret produkt.

Ankenævnet for Forsikring

7.

95171

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.8 fremgår det, at "skade på programmer og spil eller skader, der skyldes computervirus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af en sådan fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse".

Efter en gennemgang af sagen og på baggrund af det, som klageren har anført om, at problemerne med fjernsynet relaterer sig til 3. parts apps, og at fjernsynet har fået udskiftet hardware, uden at dette har afhjulpet problemerne, finder nævnet det godtgjort af selskabet, at fejlene, som klageren har konstateret på fjernsynet, skyldes softwarefejl. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker herved, at der i eksemplet i tryghedsaftalen med en dvd afspiller, der ikke kan afspille DVD, MPV mv. filer, som klageren har henvist til, er indlagt en forudsætning om, at fejlen skyldes en svag lodning, hvilket efter nævnets opfattelse er et eksempel på en hardware fejl.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings