Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. maj 2023 blev i sag nr. 99160:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 30/12 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Alka vil ikke erstatte en computer der er kortsluttet/overspænding
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Erstatning for computer samt undersøgelsesgebyr som de selv sagde de ville dække hvis skaden var dækket."

Selskabet har i brev af 18/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt en skade på klagers computer er dækket på forsikringens el-skade dækning.
>
> Klager anmeldte den 14. november 2022, at hans computer i forbindelse med en opdatering ikke startede.
>
> Klager oplyste ved sin anmeldelse, at han havde indleveret computeren til reparatør – [klagerens elektronik-reparatør] – der havde oplyst, at computeren helt sikkert var brændt sammen i forbindelse med en opdatering – en såkaldt firm update failure.
>
> Alka Forsikring meddelte, at der desværre ikke var tale om en dækningsberettiget skadeårsag.
>
> Den følgende dag fremsendte klager en rapport fra [klagerens elektronik-reparatør], hvor firmaet havde ændret årsagen og nu anførte, at computeren var kortsluttet.

2. 99160

Alka Forsikring aftalte på den baggrund med klager, at computeren skulle undersøges hos firmaet [selskabets elektronik-værksted] for at få klarlagt den korrekte skadeårsag.

Konklusionen på [selskabets elektronik-værksteds] undersøgelse af computeren var, at der ikke var tale om en kortslutning.

Af [selskabets elektronik-værksteds] rapport fremgik det, at klagers fejlbeskrivelse var: 'Under en opdatering til Windows 11 siger computeren at man ikke må tage laderen fra, og skærmen begynder at flimre og så lukker den ned'.

Ved [selskabets elektronik-værksteds] undersøgelse af computeren kunne der ikke konstateres kortslutning. [selskabets elektronik-værksted] udtalte, at der var tale om en funktionsfejl og ikke en kortslutning. Bundkortet var undersøgt 100% og der var intet sted tegn på kortslutning. Strømforsyningen havde ingen defekter og fungerede som den skulle.

Alka Forsikring fastholdt på baggrund af [selskabets elektronik-værksteds] udtalelse den trufne afgørelse Ved mail af 30. november 2022 klagede klager over den trufne afgørelse. Klager gjorde indgående rede for forskellige årsager til, at elektriske komponenter fejler og fastholdt, at der måtte have været tale om en kortslutning i computeren.

Alka Forsikring henvendte sig på den baggrund den 1. december 2022 igen til [selskabets elektronik-værksted] for yderligere kommentarer i anledning af klagen og bad [selskabets elektronik-værksted] forholde sig til klagers bemærkninger.

[Selskabets elektronik-værksted] forklarede ved mail af 6. december 2022, at de ved deres undersøgelse intet havde kunnet konstatere på bundkortet som tydede på en kortslutning, hvorfor konklusionen var at der var tale om en funktionsfejl.

Strømforsyningen til computeren var ikke kortsluttet eller defekt på anden måde og der var ingen tegn på, at den kunne have overført overspænding til resten af computeren.

Konklusionen på undersøgelsen var, at alt tydede på, at det var computerens grafikkort på bundkortet der var stået af, hvilket angiveligt var en ofte set fejl på bundkort som det foreliggende, ligesom klagers beskrivelse af flimmer på skærmen kort før computeren gik død, var et klassisk tegn på en sådan skade.

[Selskabets elektronik-værksted] fastholdt således, at der ikke var tale om en kortslutning af computeren og tilføjede, at kortslutning opstår ved en udefra kommende indvirkning (såsom lyn, overbelastning fra elnettet, væskespild og lignende) og ikke enhver skade der sker, når et produkt er tilsluttet strøm, er en kortslutning.

Alka Forsikring fastholdt på den baggrund ved brev af 7. december 2022 den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. oktober 2021 Forbunds Indboforsikring i Alka Forsikring med betingelserne FI-01.

Indboforsikringen omfatter Elektronikdækning i henhold til afsnit 11. Dækningen omfatter dog alene elektronikgenstande som er under 4 år gamle, hvorfor elektronikdækningen ikke kommer i anvendelse i nærværende sag.

Forsikringen dækker dog også el-skader i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.2.

Den generelle dækning for el-skader dækker med henvisning til afsnit 6.2.1.1 imidlertid kun skade forvoldt ved kortslutning, induktion eller overspænding.

Det er den sikrede der har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet og således klager der må sandsynliggøre, at hans computer er skadet som følge af enten kortslutning, induktion eller overspænding.

Alka Forsikring har foranlediget computeren gennemgribende undersøgt hos [selskabets elektronik-værksted]. [Selskabets elektronik-værksted] er en af de førende autoriserede reparatører af forbrugeelektronik og brugt af flere større forsikringsselskaber til både fejlfinding og reparation.

[Selskabets elektronik-værksted] har klart afvist, at klagers computer er skadet som følge af en kortslutning eller i øvrigt en af de andre dækkede skadeårsager på el-skade dækningen (induktion, overspænding).

Alka Forsikring har flere gange under sagens behandling og som følge af klagers henvendelser drøftet sagen med [selskabets elektronik-værksted] .

[Selskabets elektronik-værksted] har igennem hele forløbet fastholdt, at der ikke var tegn på kortslutning ved undersøgelsen af klagers computer, men at der var tale om en funktionsfejl, hvilket klagers beskrivelse af, hvorledes skaden manifesterede sig, understøttede.

Ligesom klagers indledende oplysning i sin anmeldelse om, at han havde fået oplyst, at computeren helt sikkert var brændt sammen i forbindelse med en opdatering - en såkaldt 'firm update failure' understøtter konklusionen om en funktionsfejl.

Der kunne ikke konstateres fejl eller defekt på strømforsyningen til computeren, hvilket udelukkede, at der kunne være tale om en kortslutning som følge af en fejlstrøm eller overspænding. Der var heller ikke tegn på væskeskade som kunne have medført kortslutning.

At Alka Forsikring har betalt for undersøgelsen hos [elektronik-værkstedet] gør ikke [selskabets elektronik-værksteds] konklusion mindre korrekt, saglig eller uvildig.

Som det fremgår af loggen den 1. december 2022 fik [selskabets elektronik-værksted] til opdrag at afgøre, om der var sket en kortslutning (induktion eller overspænding) i computeren og fik oplyst, at hvis der var den mindste tvivl om dette ville selskabet dække skaden.

[Selskabets elektronik-værksted] var imidlertid ikke i tvivl om, at der ikke var sket en kortslutning i computeren.

Vi er af den opfattelse, at Alka Forsikring på ingen som helst måde har lagt op til eller haft indflydelse på [selskabets elektronik-værksteds] konklusion, nærmere tværtimod og selskabet har desuden ingen anledning til at betvivle [selskabets elektronik-værksteds] ekspertise.

Alka Forsikring må lægge den faglige konklusion til grund og derfor fastholde, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der har været tale om en dækningsberettiget el skade på klagers computer i form af kortslutning og at selskabet derfor ikke kan erstatte klagers computer på forsikringen.

Når det konstateres, at en el-skade ikke er forvoldt ved en af de i forsikringsbetingelsernes afsnit 6.2.1.1 nævnte dækningsberettigede årsager er skaden ikke dækket på forsikringen, og det er i den forbindelse ikke relevant hvilken anden mulig skadeårsag der måtte være."

Klageren har i brev af 19/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det bestrides at jeg har oplyst at computeren er brudt sammen pga. en software opdatering, oplyst af [klagerens elektronik-reparatør], alle telefonsamtaler inkl. 1. anmeldelse til Alka er optaget og dem er jeg i besiddelse af.

[Klagerens elektronik-reparatør] har aldrig oplyst, at computeren var brændt sammen i forbindelse med en opdatering og jeg er ikke bekendt med at [klagerens elektronik-reparatør] skulle have ændret forklaring, jeg er derimod overbevist om at [navn] fra Alka, ikke har forstået samtalen med [klagerens elektronik-reparatør], der var på engelsk, korrekt.

[Selskabets elektronik-værksteds] undersøgelse bærer stærkt præg af hvem der har bestilt den, jeg vil betvivle [tekniker ved selskabets elektronik-værksteds] faglige kunnen, siden han ikke kan/vil fastslå en specifik grund, men kun kan benævne det 'funktionsfejl', og om det ses ofte på denne type bundkort, er ikke ensbetydende med at det også er tilfældet her.

Computeren kan kun være undersøgt visuelt og der ser, iflg [selskabets elektronik-værksted], ikke ud til at der er noget der er brændt, men det kan der, iflg. [klagerens elektronik-reparatør] og almindelig sund fornuft, sagtens være alligevel.

[Klagerens elektronik-reparatør] har målt det man kunne og fastslået derfra at en overspænding har ødelagt bios chippen og flere elektriske komponenter.

I Alka's brev af 18 januar fremgår det at [selskabets elektronik-værksteds] rapport angiver at jeg skulle have opgivet at:
under en opdatering til windows 11 siger computeren at man ikke må tage laderen fra og skærmen
begynder derefter at flimre og lukker så ned, dette er IKKE korrekt, som det fremgår af de første udvekslinger af emails,

Under en opdatering af windows 11 (ikke fra windows 10 til 11) skriver computeren (det gør alle computere) at man ikke må slukke for computeren under opdateringen, så for en sikkerheds skyld tilslutter jeg opladeren, der går derefter ca. mellem 10 - 30 sekunder og så flimrer skærmen og computeren slukker.

I notaterne fra svar fra [klagerens elektronik-reparatør] på [selskabets elektronik-værksteds] konklusion er følgende: hvis gpu'en står af, skaber det ikke flimmer på skærmen som min computer gjorde, det sker ofte at overspænding fra en oplader/eller en komponent slukker/afbryder en computer.

Strømforsyningen kan nemt have en periodisk fejl, det kan man ikke måle sig til. Det kan også ske i tilslutningsøjeblikket.

[Selskabets elektronik-værksteds] konklusion består af gæt, I deres første svar skrives der 'alt tyder på' at GPU'en er stået af og at strømforsyningen ikke, lige nu; er defekt.

Det fremføres af Alka i brevet af 18 januar at Den generelle dækning for el-skader kun dækker kortslutning, induktion eller overspænding, dette er ikke korrekt iflg. forsikringsbetingelserne dækkes:

6.2 El-skader
6.2.1 Forsikringen dækker skade samt følgeskade på grund af:
6.2.1.1 Kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Jeg mener at jeg har sandsynliggjort at computeren har haft en overspænding eller lignende, ved [klagerens elektronik-reparatørs] konklusion og senere bemærkninger, mens [selskabets elektronik-værksted] kun gætter på hvad der er sket."

Selskabet har i brev af 10/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at selskabet har fejlopfattet hans anmeldelse og at selskabets medarbejder ikke har forstået samtalen med [klagerens elektronik-reparatør]. Klager bemærker, at han har optagelser af alle samtaler og vi skal derfor opfordre klager til at fremlægge disse samtaler.

Derudover udtaler klager sig alene om hvorledes han opfatter fagligheden hos henholdsvis [klagerens elektronik-reparatør] og [selskabets elektronik-værksted]."

Til dette har klageren fremsendt brev af 13/2 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg mener det er meget vigtigt for sagen, hvad der præcist er sagt ved anmeldelsen og der har jeg rettet Alka, da det ikke er sagt som Alka har skrevet i sidste bemærkninger.

'Klager oplyste ved sin anmeldelse, at han havde indleveret computeren til [klagerens elektronik-reparatør] – der havde oplyst, at computeren helt sikkert var brændt sammen i forbindelse med en opdatering- en såkaldt firm update failure.'

Jeg ved simpelthen ikke hvor Alka har dette fra, så jeg vil gerne fremlægge telefonsamtalen som bevis.

Samtalen er fra d. 14.11.22 kl. 13 .08, første anmeldelse af skaden til Alka. Samtalen varer 35 min med en del pausemusik. Det er en mp3 fil på 8 .14 MB derefter bliver vi afbrudt, så Alka ringer tilbage i 2. samtale, varighed 5 min. 1.50 MB. d. 14.11.22 kl. 14.32.

> Som afsluttende bemærkning vil jeg fremføre, at jeg mener at have sandsynlig gjort skaden, ved [klagerens elektronik-reparatørs] rapport, som fastslår at det helt sikkert er en kortslutning, mens [selskabets elektronik-værksteds] rapport ikke kan konkludere noget som helst konkret."

Hertil har selskabet i brev af 3/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

> "Lydfilerne er nu gennemlyttet og selskabet finder ikke der er relevante oplysninger i lydfilerne.
>
> Der er alene tale om lydfiler af klagers samtale med selskabets medarbejder og på den baggrund ikke noget relevant om hvad [klagerens elektronik-reparatør] har sagt til klager.
>
> Vi har hæftet os ved, at Alka Forsikrings medarbejder som har talt med [klagerens elektronik-reparatør] forklarede klager, at [klagerens elektronik-reparatør] til selskabet oplyste, at der var tale om en 'firm update failure' og således ikke en kortslutning.
>
> Det er som anført af klager, således ikke klager der har oplyst, at der var tale om en 'firm update failure', men derimod [klagerens elektronik-reparatør].
>
> Hvortil klager bemærkede, at det var ikke det han havde fået at vide, men klager anførte desuden, at 'han (formentlig medarbejderen hos [klagerens elektronik-reparatør]) har kun forholdt sig til, hvad jeg har sagt til ham'."

Heroverfor har klageren i meddelelse af 6/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

> "Efter Alkas seneste svar er vi nu tilbage hvor Alka må bevise hvad Alka har fået at vide telefonisk i en samtale med [klagerens elektronik-reparatør], jeg har lagt den skrivelse frem som [klagerens elektronik-reparatør] har udleveret til mig om hvad der er galt med computeren. En skriftlig redegørelse må vægte højere end noget mundtligt … på engelsk."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af rapport af 23/11 2022 fra selskabets elektronik-værksted fremgår bl.a.:

> "Kundes fejlbeskrivelse:
> Under en opdatering til Windows 11 siger computer at man ikke må tage laderen fra, og skærmen begynder at flimre, og så lukker den ned.
>
> Skadetype: Kortslutning
> …
> Teknikers fejlbeskrivelse:
> Enheden er annulleret med begrundelse:
> Anden årsag
>
> VMI PASS.

ingen kortslutning konstateret, der tale om funktionsfejl, og ikke kortslutning. Vi har undersøgt bundkortet 100% og der intet sted/tegn på kortslutning. Strømforsyningen har ingen defekte, og fungere som den skal.

Forsikring har bedt os om at sende produktet retur Annulleret.
…
Skadeårsag:
Funktionsfejl."

Af e-mail af 6/12 2022 fra selskabets elektronik-værksted fremgår bl.a.:

"I vores undersøgelse af denne bærbar, har vi ikke konstateret noget på bundkortet som tyder på kortslutning, vores konklusion er derfor at der er tale om funktionsfejl.

Strømforsyningen er ikke defekt/kortsluttet, der ingen tegn på den har givet/fået og overført overspænding til resten af maskinen, da den fungerer upåklageligt.
Ingen tegn på væske som har kortsluttet noget, ingen tegn på nogen overbelastning i form af kortslutning udefra.
Alt tyder på GPU (grafikkortet) på bundkortet er stået af, dette er faktisk en oftest set fejl på disse bundkort, samt kunden forklaring på flimre på skærmen få sekunder inden maskinen går død er et klassisk tegn på denne type fejl.
Jeg kan se kunden mener nærmest at det er lige meget hvad der står af på bundkortet, mere eller mindre, så det en kortslutning bare der strøm, dette er vi ikke enige i, da vi vil vurdere at kortslutning er noget med udefrakommende indflydelse, dvs. enten Lyn, Væske, overbelastning fra stikkontakt, eller lign.
Det lader til at kunden forsøger at bøje definitionen af kortslutning (som I dækker) til sin fordel i sin forklaring."

Af udtalelse af 14/11 2022 fra klagerens elektronik-reparatør fremgår bl.a.:

"14 November 2022
…
Full diagnostics complete,

Computer has an defect motherboard.

From motherboard investigation it has been caused by power short which has ruined the Bio s chip and several caps and resisters.

From power readings we can see there has been a power surge [overspænding] that has been the cause of this issue.

Motherboard prices cannot be found at this moment due to end of life on product.

- If motherboard is found and replaced it does not guarantee the functionality of other hardware such as keyboard and screen.

- Computers SSD is defect and this is a sign and indicator of power shorting because ssd power pins blown out.

Repair is not recommended as chances of successful repair isn't high.
…
09 November 2022
…
Customer ran windos 11 update and alter the computer stopped posting, keyboard just flicks. He has bitlocker and will forward it to us."

Af klagerens udaterede dokument med gengivelse af kommentarer fra klagerens elektronik-reparatør fremgår bl.a.:

"- If MB is bad how do you know GPU is bad? Bad GPU doesn't create flicker.
- SSD is failing, why no comment about this?
- Gætteværk i deres konklusion.
- Overspænding har ikke altid synlige tegn. Det sker ofte at overspænding slukker computeren/afbryder.
- Strømforsyning kan godt have periodisk fejl. Derfor kan en Volt-test være misvisende."

Af selskabets interne log fremgår bl.a.:

"07.12.22 – [navn 6]
Modtaget svar fra [selskabets elektronik-værksted], der stadig fastholder at de ikke mener den er kortsluttet.

Jeg har sendt deres kommentarer til FT i et brev her via TIA og har fastholdt den tidligere afgørelse fra [selskabets elektronik-værksted] (at den ikke er kortsluttet)
Sag slut
…
01.12.22 [navn 4]
Modtaget klage fra ft d. 30. november hvor ft klager over at [selskabets elektronik-værksted] ikke mener der er tale om en kortslutning og derfor er sagen afvist.
ft kommer med en lang forklaring på en masse teknisk, som jeg ikke kan hverken be - eller afkræfte.
Jeg sender efter aftale med [navn 6] kundens klage videre til [navn 5] fra [selskabets elektronik-værksted] og beder ham kigge på kundens klage/forklaring.

Oplyser [navn 5], at er der den mindste i tvivl, tager vi det som kortslutning og dækker. afv. svar fra [selskabets elektronik-værksted] i klagemailen.
…
23.11.22 [navn 3]
Hr. ft ringer for at rykke for behandling.
[Selskabets elektronik-værksted] siger de afv. svar fra os da der ikke er tale om kortslutning. Skrevet til dem, at det ikke er dækket så grundet alderen.
…
15.11.22 [navn 1]

> FT ringer ind igen efter han har sendt rapport fra [klagerens elektronik-reparatør] data vedr. computeren, hvor de har ændret forklaringen og nu skriver at den er kortsluttet.
> Har derfor vendt sagen med [navn 2] fra SS
> Har aftalt med FT at den skal ind forbi [selskabets elektronik-værksted], hvor den SKAL være kortsluttet før vi kan dække skaden.
> Har også understreget dette overfor [selskabets elektronik-værksted].
> Såfremt vi går i dækning, skal vi også betale [klagerens elektronik-reparatørs] undersøgelse af computeren på 500 kr. (se vedhæftet rapport)
> …
> 14.11.22 [navn 1]
> Modt anm pr. telefon – ANMELDELSE
> I forbindelse med en opdatering på computeren, vil computeren ikke starte/fungere.
> Hr. ft indleverede den til en reparatør ([klagerens elektronik-reparatør]), der oplyser at computeren med garanti er ødelagt/brændt sammen i forbindelse med en opdatering som kaldes 'firm update failure'.
> Hr. ft var meget chokeret over dette og jeg oplyste ham, at vi på baggrund af skadeårsagen ikke kan hjælpe, men at han selvfølgelig kan prøve selv at kontakte reparatøren og få det bekræftet af dem at den er god nok.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "6.2 El-skader
> 6.2.1 Forsikringen dækker skade samt følgeskade på grund af:
> 6.2.1.1 Kortslutning, induktion, overspænding eller lignende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 14/11 2022 telefonisk, at en computer fra 2018 gik ud og ikke længere kunne starte, efter han havde tilsluttet en oplader i forbindelse med en opdatering. Selskabet sendte computeren til undersøgelse og afviste dækning over el-skadedækningen, idet der ikke var sket kortslutning. Klageren kræver erstatning, og at selskabet dækker undersøgelsesgebyret ved klagerens elektronik-reparatør. Han har fremlagt en rapport fra en elektronik-reparatør, hvoraf det fremgår, at "From power readings we can see there has been a power surge [overspænding] that has been the cause of this issue". Han har anført, at en strømforsyning kan have periodisk fejl, som kan ske i tilslutningsøjeblikket, og som ikke kan måles. Han har anført, at elektronik-reparatøren har målt det, man kan, og derfra fastslået, at en overspænding har ødelagt bios chippen og flere elektriske komponenter. Han bestrider, at elektronik-reparatøren har oplyst mundtligt til selskabet, at computeren var brændt sammen i forbindelse med en opdatering. Han har anført, at selskabets medarbejder ikke har forstået samtalen med elektronik-

reparatøren korrekt, idet samtalen foregik på engelsk. Han har anført, at selskabets elektronik-værksted kun kan have undersøgt computeren visuelt, og at værkstedet ikke kan fastslå en specifik grund, men kun kan benævne det "funktionsfejl".

Selskabet har anført, at skaden ikke skyldes kortslutning, men at computeren er brændt sammen i forbindelse med en opdatering og skyldes en funktionsfejl, hvilket ikke er dækket. Selskabet har anført, at "[selskabets elektronik-værksted] er en af de førende autoriserede reparatører af forbrugeelektronik og brugt af flere større forsikringsselskaber til både fejlfinding og reparation … [elektronik-værkstedet] har igennem hele forløbet fastholdt, at der ikke var tegn på kortslutning ved undersøgelsen af klagers computer, men at der var tale om en funktionsfejl … [Elektronik-værkstedet] var imidlertid ikke i tvivl om, at der ikke var sket en kortslutning i computeren".Selskabet har videre anført, at klagerens elektronik-reparatør oplyste telefonisk til skadeskonsulenten, at der var tale om en "firm update failure",og at klagerens elektronik-reparatør efterfølgende ændrede årsagen til kortslutning.

Af lydfilen med klagerens telefoniske skadesanmeldelse fremgår det, at klageren oplyser til skadeskonsulenten, at elektronik-reparatøren har sagt, at skaden skyldes kortslutning. Skadeskonsulenten ringer herefter til klagerens elektronik-reparatør og vender tilbage til klageren med besked om, at der ifølge elektronik-reparatøren er sket en "Firm update failure", og at skaden skyldes en opdatering, hvilket ikke er dækket. Skadeskonsulenten tilbyder klageren, at han kan indhente noget på skrift fra elektronik-reparatøren, hvorefter skadeskonsulenten vil genoverveje sagen.

Af udtalelse af 14/11 2022 fra klagerens elektronik-reparatør fremgår det, at "Full diagnostics complete, Computer has an defect motherboard. From motherboard investigation it has been caused by power short which has ruined the Bios chip and several caps and resisters. From power readings we can see there has been a power surge [overspænding] that has been the cause of this issue … Computers SSD is defect and this is a sign and indicator of power shorting because ssd power pins blown out".

11. 99160

Af rapport af 23/11 2022 fra selskabets elektronik-værksted fremgår det, at "ingen kortslutning konstateret, der tale om funktionsfejl, og ikke kortslutning. Vi har undersøgt bundkortet 100% og der intet sted/tegn på kortslutning. Strømforsyningen har ingen defekte, og fungere som den skal".

Af e-mail af 6/12 2022 fra selskabets elektronik-værksted fremgår det, at "I vores undersøgelse af denne bærbar, har vi ikke konstateret noget på bundkortet som tyder på kortslutning, vores konklusion er derfor at der er tale om funktionsfejl. Strømforsyningen er ikke defekt/kortsluttet, der ingen tegn på den har givet/fået og overført overspænding til resten af maskinen, da den fungerer upåklageligt. Ingen tegn på væske som har kortsluttet noget, ingen tegn på nogen overbelastning i form af kortslutning udefra. Alt tyder på GPU (grafikkortet) på bundkortet er stået af, dette er faktisk en oftest set fejl på disse bundkort, samt kunden forklaring på flimre på skærmen få sekunder inden maskinen går død er et klassisk tegn på denne type fejl. Jeg kan se kunden mener nærmest at det er lige meget hvad der står af på bundkortet, mere eller mindre, så det en kortslutning bare der strøm, dette er vi ikke enige i, da vi vil vurdere at kortslutning er noget med udefrakommende indflydelse, dvs. enten Lyn, Væske, overbelastning fra stikkontakt, eller lign".

Af selskabets interne log af 15/11 2022 fremgår det, at "Såfremt vi går i dækning, skal vi også betale [klagerens elektronik-reparatørs] undersøgelse af computeren på 500 kr."

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.2 fremgår det, at forsikringen dækker skade samt følgeskade på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

12. 99160

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende el-skade på computeren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på udtalelsen fra klagerens elektronik-reparatør, hvor det fremgår, at "From power readings we can see there has been a power surge that has been the cause of this issue … Computers SSD is defect and this is a sign and indicator of power shorting because ssd power pins blown out".

Nævnet har også lagt vægt på klagerens telefonsamtale med selskabet, hvor det fremgår, at skadeskonsulenten – til trods for at han netop har talt med klagerens elektronik-reparatør – tilbyder klageren at indhente en udtalelse på skrift fra reparatøren, hvorefter skadeskonsulenten vil genoverveje sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at klagerens computer har været udsat for en dækningsberettigende el-skade. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal opgøre erstatningen i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Selskabet skal tillige dække klagerens undersøgelsesgebyr på 500 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen

Ankenævnet *for* Forsikring

13. 99160