

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-503

1.7.2019

Tryg Forsikring NUF

Verdisaker

Trygghetsavtale – plutselig, ytre fysisk hendelse – sannsynliggjort skadeårsak?

Sikredes MacBook ble liggende under saltvann da bølger slo inn over båten. Etter fire reparasjoner er sikrede fortsatt av den oppfatning at maskinen ikke fungerer som den skal, og at dette skyldes vannskaden. Spørsmålet i saken er hvorvidt sikrede i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at feilen på maskinen skyldes vannskaden. Nemnda kom til at det ikke var sannsynliggjort årsakssammenheng mellom funksjonsproblemene og vannskaden.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter skade på en MacBook.

Sikrede forsikring omfatter bl.a. følgende:

5.1 Skade på grunn av sviktende funksjon som oppstår etter en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven.

Sikredes MacBook ble liggende under saltvann da bølger slo inn over båten i Biscayabukten. Av skademeldingen fremkommer at dette skjedde 1.8.18. Sikrede kontaktet Elkjøp og Tryg Forsikring, og etter avtale ble maskinen sendt til verksted for reparasjon. Sikrede fikk maskinen tilbake, men opplevde at den ikke fungerte som den skulle. Deretter var maskinen inne til reparasjon tre ganger til, og sikrede mener maskinen fortsatt ikke var i orden.

Den første reparasjonen av maskinen ble foretatt mellom 4.9.18 og 27.9.18, og maskinen ble returnert 28.9.18. Av serviceraporten fra denne reparasjonen fremgikk:

Feilmelding: Moren til kunde som leverer inn. Macen er død, går ikke på i det hele tatt. Har TA om nødvendig.

Utført: Byttet Logic board, Audio board, cables. Testet OK

Ny reparasjon ble foretatt mellom 7.1.19 og 14.1.19, og maskinen ble returnert 16.1.19. Av serviceraporten fremgikk:

Feilmelding: Kunde har hatt denne inne på forsikring der det har blitt byttet Logic board, audio board og kabler. Maskinen hadde vært i saltvann. Denne blir levert på vegne av kunde, men det blir nevnt at kunde muligens har sendt E-post. Kunde må eventuelt kontaktes direkte angående å ringe inn å melde ny forsikringssak. Kunde har fikset backup selv, bare fått nevnt at kunde ikke var fornøyd med reparasjon, så sjekker E-post. En del av skjermen starter ikke opp. Stor tykk stripe på venstre side som er sort.

Utført: Byttet Display. Testet, OK!

En tredje reparasjon fant sted 30.1.19, og maskinen ble returnert 31.1.19. Av serviceraporten fremgikk:

Feilmelding: Rerep. Kunde opplever fortsatt problemer med Macen etter reparasjonen. Opplever batteriet og lyden som dårlig. Kunde har backup selv.

Utført: Testet lading, OK! Diagnostikk, OK! Ingen feil funnet.

Av service rapporten etter den fjerde reparasjonen som ble foretatt 6.2.19 fremgikk:

Feilmelding: Sannsynligvis defekt logi qboard på denne, finner ingen lyd-ut enheter. Testet iliveboot og via intern lagring. Kunde ønsker gjerne en ny mac nå da denne har vært inne på service.

Utført: 5b – audio og cable.

Sikrede krever erstatning fra selskapet eller et nytt produkt. Produktet har vært gjennom flere mislykkede reparasjoner. Sikrede var overbevist om at saltvannsskadene hadde skylden for problemene han opplevde med produktet.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det ikke er dokumentert at skaden er omfattet av forsikringen. Den opprinnelige saltvannskaden er utbedret. De øvrige reparasjonene gjaldt garantiproblemer som ikke er omfattet av forsikringsavtalen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for funksjonsfeil på Macbook.

Sikrede forsikring omfatter bl.a. følgende:

5.1 Skade på grunn av sviktende funksjon som oppstår etter en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven.

Nemnda forstår saken slik at det ikke er omstridt at den opprinnelig saltvannskaden var omfattet av forsikringen. Senere har sikrede levert maskinen inn til flere reparasjoner. Det fremgår imidlertid ikke av de fremlagte rapportene at de funksjonsproblemene sikrede beskriver er en følge av saltvannskaden. Slik saken er opplyst er det derfor ikke grunnlag for å si at det er årsakssammenheng mellom denne skaden og de senere funksjonsproblemene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Roy Johansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).