722/05

Den 2. maj 2005 blev i sag nr. 64.070:

xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

USG Danmark
Købmagergade 1
1150 København

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet en All-in Forsikring for sit edb-udstyr i USG Danmark, påstår selskabet pligtig til at anerkende, at forsikringen stadig er gældende for det edb-udstyr, som blev skadet under fragt fra serviceværkstedet. Desuden er klageren utilfreds med kvaliteten af den printer, som selskabet har tilbudt for den totalskadede printer.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Det fremgår af sagen, at klageren i januar 2001 købte computer, skærm og printer af mrk. HP OfficeJet G55 til en samlet værdi af 20.400 kr. I den forbindelse købte klageren desuden en 3-årig computerforsikring - betegnet et All-in bevis - til 1.595 kr. Forretningen, hvor udstyret var købt, lukkede kort efter. Om selve skadeforløbet har klageren i skrivelse af 11/3 2004 til selskabet oplyst:

> "Den første fejl på anlægget er i august 2002 og er ganske banal, nemlig at skærmen ikke vil tænde. Derfor kontakter jeg USG pr. mail d. 8 august for at høre, hvilken af de to reparatører der findes her i H… USG vil foretrække at maskinen indleveres til.

Der kommer besked tilbage fra USG, at hvis jeg vil have maskinen repareret skal den indleveres i Ålborg. Jeg appellerer dette krav flere gange; men USG er ubøjelig.

Det er de første 280 km.

Efter at have modtaget maskinen igen viser det sig, at den hverken kan det ene eller andet, så maskinen køres igen til Ålborg. Denne gang beder jeg om at maskinen sendes retur, således en frem og tilbage kørsel undgås.

Det bliver så kun 140 km.

Efter passende ventetid kommer maskinen så pr. fragtmand retur. Jeg kan godt se på kassen inden udpakningen, at alt ikke er helt normalt, hvilket da også er rigtigt, idet maskinen viser sig at have udseende, der minder meget om en tube tandpasta der er klemt på midten. Nu er H… ikke så stor, så jeg finder hurtigt fragtmanden og beder ham tage maskinen med retur, og kontakter samtidig også C.

Hvad der herefter sker af forhandlinger mellem C. og Danske fragtmænd er jeg lykkelig uvidende om, men jeg får efter nogen tid besked på, at jeg kan få en ny computer, dog meddeler C., at det bliver vanskeligt at finde en ny maskine med så begrænsede evner som min gamle maskine, og det derfor vil være fornuftigt at betale lidt ekstra for lidt mere ydelse, og da jeg gerne vil have en bedre maskine så bifalder jeg at betale kr. 900.- ekstra for en maskine med bedre ydelser.

Set i 'bagklogskabens klare lys' kan jeg i dag godt se, at det skulle jeg nok ikke have accepteret, og med denne erfaring har jeg ikke lyst til igen at skulle punge ud for noget jeg er forsikret for, selvom der måske er sket en teknologisk udvikling af et produkt.

Jeg henter selv den nye computer i Ålborg - jeg vil ikke risikere at den også skades under transport.

Det bliver så kun 140 km.

> Alt går godt i ca. et halvt år, hvor nu computeren begynder at hyle i ca. 2-3 minutter ved opstart. Jeg kører igen maskinen til Ålborg og henter den igen efter reparation - fejlen viser sig at være en ventilator på grafikkortet.
>
> Der køres yderligere 280 km.
>
> Alt går igen godt indtil februar i år hvor maskinen igen begynder at hyle, samtidig opstår der driftsstop på printeren - begge maskiner indleveret til reparation. Vi er nu fremme ved d.d. - jeg har fået min computer tilbage efter at der er isat en ny blæser på grafikkortet, men min gamle printer står stadig hos C. og afventer sin skæbne.
>
> Der er kørt yderligere 280 km.
>
> Det ville måske nok have været billigere for mig, at have betalt en lokal reparatør af skifte disse blæsere, men her er jeg jo bundet af den passus i forsikringsbetingelserne der siger 'Reparationer må kun foretages af en af USG's autoriserede reparatører' så denne udvej var ikke mulig."

Selskabet har i skrivelse af 16/3 2004 til klageren anført, at klagerens printer ikke kunne repareres, og at han i stedet kunne få udbetalt 1.995 kr. i erstatning for den, hvilket beløb svarede til prisen på en tilsvarende printer mrk. HP Office Jet 5510. Ifølge selskabet har den tilbudte printer samme eller bedre specifikationer end den ødelagte printer. Af selskabets skrivelse fremgår det desuden, at klagerens forsikringsaftale ifølge forsikringsbetingelserne ville ophøre, når klageren havde modtaget erstatningen for det totalskadede udstyr.

Klageren har over for selskabet udtrykt stor utilfredshed med, at forsikringsaftalen er ophørt. Til støtte herfor har klageren anført, at computeren blev beskadiget under transport fra et autoriseret USG værksted, som i øvrigt alene blev anvendt, fordi det var et udtrykkeligt krav fra USG. Klageren har desuden fastholdt, at han ikke ville acceptere den tilbudte printer. Således har klageren bl.a. anført:

"Jeg vil også gerne pointere at grunden til, at jeg selv valgte at betale kr. 4500,- for en ny printer, var at både design og kvalitet var betydeligt bedre.

På købstidspunktet kunne jeg også sagtens have valgt en billigere printer med stort set de samme ydelser, bl.a. en HP PSC 750 til ca. kr. 1800,- der kunne stort set det samme som den meget dyrere G55, men jeg valgte den dyrere på grund af mere gedigenhed og design.

Det er akkurat det samme som når man vælger B&O i stedet for et billigere produkt fremstillet i Østen, der højst sandsynligt spiller lige så godt."

I skrivelse af 13/4 2004 til selskabet har klageren foreslået, at printeren blev erstattet med 2.999 kr., hvilket svarede til prisen på en printer af mrk. HP Office Jet 6110, som i udseende og kvalitet mere lignede den ødelagte printer.

Klageren er utilfreds med, at selskabet vedvarende har fastholdt, at den tilbudte erstatning på 1.995 kr. fuldt ud kan dække en printer med samme kvaliteter og specifikationer. Til støtte herfor har klageren via e-mail henvendt sig til Hewlett-Packard med henblik på at få oplyst, hvilken printer, der var en passende erstatning for en HP OfficeJet G55. Firmaet har i e-mail af 9/6 2004 til klageren svaret, at afløseren til den nævnte printer var en HP OfficeJet 7110. Ifølge klageren koster den printer ca. 4.500 kr., hvilket svarer til det, han gav for sin printer i 2001.

Selskabet har over for nævnet erklæret sig uenig i, at HP OfficeJet 7110 umiddelbart kan sammenlignes med HP OfficeJet G55. Til støtte herfor har selskabet fremlagt udskrifter fra Hewlett-Packards hjemmeside, hvoraf det - efter selskabets vurdering - fremgår, at HP OfficeJet 7110 er en meget hurtigere printer med væsentligt anderledes specifikationer.

Heroverfor anfører klageren i skrivelse af 5/7 2004 til nævnet bl.a.:

"USG understøtter sit afslag med, at den af dem foreslåede printer har samme, eller bedre specifikationer end min gamle printer, ligesom der henvises til hurtighed. I vir-

keligheden er disse specifikationer, vedrørende hurtighed kun et spørgsmål om marginaler, og derfor for den almindelige bruger aldeles ligegyldige.

Det jeg som almindelig forbruger valgte, da jeg betalte mere for min HP G55, var et bedre design, en bedre plastkvalitet og en bedre mekanisk udførelse af diverse sliddele.

At det også er design, der i det væsentlige adskiller mange af de printerprodukter som er på markedet, kan enhver overbevise sig om ved at se på de forskellige modeller i en EDB forretning, hvor det meget tydeligt lader sig skue."

Til illustration af modellernes forskellige design har klageren fremlagt en oversigt med tekniske specifikationer og billede af hans oprindelige printer, HP OfficeJet G55 samt udskrifter fra Hewlett-Packards hjemmeside vedrørende de tre øvrige printere, henholdsvis en HP OfficeJet 7110,, som ifølge HP er afløseren for klagerens printer, en HP Office Jet 6110, som klageren har foreslået selskabet som en rimelig erstatning, og en HP Office Jet 5510, som selskabet har tilbudt i erstatning. Ifølge klageren viser billederne af de forskellige printere en tydelig forskel i designet. Klageren har desuden fremlagt en sammenfattende oversigt over de omdiskuterede printere, hvoraf det - efter hans vurdering - fremgår, at præstationernes forskellighed er marginal og dermed betydningsløs.

Hertil anfører selskabet i skrivelse af 12/7 2004 til nævnet:

"Når vi har valgt at beregne erstatningen på baggrund af model HP Officejet 5510 skyldes det, at denne printer fuldt ud er på samme funktionsmæssige niveau som F.S.' gamle printer - og på mange områder har langt bedre specifikationer.

Design beror på individuel smag og hvis F.S. foretrækker en anden model end den vi har foreslået er han naturligvis frit stillet mht. valg af et andet produkt. Vi har flere gange orienteret F.S. om, at vores sammenligning alene anvendes til at beregne erstatningens størrelse.

Efter vores vurdering fremgår det da også med al tydelighed, (af de bilag F.S. har vedlagt samt de bilag vi sendte i brev af 17. juni d.å.) at HP Officejet 5510 i langt højre grad er tilsvarende F.S.' gamle printer end de to øvrige modeller der henvises til."

I skrivelsen fastholder selskabet desuden, at forsikringen for printeren og det øvrige edb-udstyr er ophørt, idet produkterne er blevet erstattet med tilsvarende udstyr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"I tilfælde af reparation:

Ydelserne er betinget af, at produktet/produkterne indleveret til forhandleren senest en uge efter at fejlen er konstateret.

…

Reparation og adskillelse må kun foretages af USG Danmark eller en af USG Danmark's autoriserede reparatører. …

All-in dækker ikke:

…

• Kørsel (med mindre der er tilkøbt All-in Plus).

…

Hvis en reparation overstiger 80 % af produktets ny anskaffelsespris på reparationstidspunktet, ophører aftalen efter udbedring af fejlen."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har anvendt printeren HP Office Jet 5510 til en værdi af 1.995 kr. som grundlag for erstatningsberegningen.

Herefter, og da det af de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser fremgår, at aftalen ophører, hvis reparation af det beskadigede overstiger 80 % af nyværdien, finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet anser forsikringen for værende ophørt for alle de to-

talskadede produkter. At edb-udstyret er blevet beskadiget under transporten og således på tidspunktet, hvor selskabet bar risikoen for det, ses ikke at kunne føre til et andet resultat.

J. Hermann