799/08

Den 11. juni 2008 blev i sag nr. 72.843:

xxxxxx xxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxx x

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har All-risk ServiceForsikring i USG Danmark, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en totalskadet bærbar computer.

Selskabet henviser til, at skaden er anmeldt for sent i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

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 den 29/6 2007 udfyldte en elektronisk skadeanmeldelse på selskabets hjemmeside. Klageren angav i denne skadeanmeldelse skadedatoen til 10/10 2006. Klageren udfyldte herefter senere samme dag en ny elektronisk skadeanmeldelse. Han angav i denne skadeanmeldelse skadedatoen til 22/6 2007.

Selskabet anførte i skrivelse af 18/9 2007 til klageren:

> "Vi har nu behandlet din anmeldelse og må desværre meddele at skaden ikke er dækket af forsikringen. Det skyldes, at skaden er anmeldt senere end 3 måneder efter uheldet/fejlen opstod. Ifølge din anmeldelse er skaden sket den 10-10-2006 men først anmeldt til os den 29-06-2007.
>
> I henhold til forsikringsbetingelserne ydes der ikke erstatning for krav, der indgives senere end 3 måneder efter skaden skete. Vi beklager derfor ikke at kunne hjælpe dig i denne situ-

ation. Til orientering beder vi altid vores kunder bekræfte skadedatoen i alt tre gange, når der udfyldes en skadeanmeldelse.

I 'trin 3' på anmeldelsen skal man (2 gange) indtaste skadedatoen manuelt og hvis der tastes forkert gør systemet aut. opmærksom på det. Man kan således ikke fortsætte med at udfylde anmeldelsen før der er overensstemmelse mellem de skadedatoer der indtastes, netop for at undgå fejl.

Til slut i trin 3 skal man igen bekræfte, at den skadedato der er oplyst / indtastet (2 gange) er korrekt før man kan fortsætte - og dermed afslutte oprettelsen af skadeanmeldelsen. Derfor må vi desværre meddele, at skaden er anmeldt for sent."

Klageren har ved skrivelse af 6/11 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning for den totalskadede bærbare computer. Klageren har til støtte herfor anført:

"D. 29/06 2007 går jeg ind på USG Danmarks hjemmeside for at udfylde en skadesanmeldelse for min bærbare computer. Ved første punkt orienterer hjemmesiden mig om, at den indtastede dato for skadens hændelse er ugyldig. Derfor prøver jeg endnu en gang, men nu med en anden dato for at kunne gennemføre skadeanmeldelsen. Det samme mønster gentager sig flere gange, og for hver gang ændrer jeg dato for skade hændelsen. Efter flere forsøg skifter jeg fra browseren Mozilla Firefox til Internet Explorer. På det tidspunkt bruger jeg datoen 10/10 2006, for at se om det kan hjælpe med at få systemet til at acceptere datoen for skaden. Nu vil systemet godt godkende datoen og jeg følger resten af online proceduren med den dato. Efter endt skadesanmeldelse bliver jeg gjort opmærksom på, at skaden ikke kan dækkes af forsikringen da den er mere end tre måneder gammel.

Min første reaktion er at ringe til USG Danmark for at snakke med dem om problemet. Efter at have forklaret mit problem oplyser en medarbejder hos USG Danmark mig om, at der har været problemer med datoregistreringen på deres online skadeanmeldelse, og at jeg skal udfylde en ny anmeldelse. Denne gang bruger jeg Internet Explorer fra starten, og får udfyldt en skadesanmeldelse med korrekt dato for skadens indtræffende.

Derefter bliver computeren sendt ind til JK E., som erklærer computeren for total skadet. Dette orienterer JK E. mig om via en email d.22/07 2007. Ved efterfølgende samtale med J.T. får jeg at vide, at en erstatningscomputer vil blive vurderet til 7.700 kr. hvorfra der skal fratrækkes selvrisiko efter gældende regler fra USG Danmark.

D. 18/09 bliver jeg af USG Danmark orienteret om, at skaden ikke kan dækkes, da den er anmeldt senere end tre måneder efter uheldet/fejlen er opstået.

Jeg har over telefon snakket med H.B. om problemet. Han har oplyst mig om, at man ikke kan bruge Mozilla Firefox til at anmelde skader online. Jeg går ud fra, at det er derfor at systemet ikke har godkendt mit første forsøg med den rigtige dato for skadens indtræffende. Det fremgår ikke, så vidt mig bekendt, af USG Danmarks hjemmeside, at Mozialla Firefox ikke kan bruges til skadesanmeldelse. At jeg bruger en anden dato end den aktuelle skadesdato i Internet Explorer ser jeg som en direkte følge af, at USG Danmark ikke har gjort klart, at man skal bruge Internet Explorer til udfyldelse af online skadeanmeldelse.

3. 72.843

> Da jeg efterfølgende bliver gjort opmærksom om, at USG Danmarks hjemmeside har haft problemer med dato registrering og at jeg skal udfylde en ny skadeanmeldelse, antager jeg, at enten er den første skadeanmeldelse blevet slettet eller der bliver set bort fra den. Det medfører at min forhenværende computer bliver sendt ind til JK E., hvor den nu er skilt i stumper og ikke længere er funktionsdygtig."

Selskabet har ved skrivelse af 19/11 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Det bestrides, at har været problemer med vores online skadeanmeldelse, hvilket bekræftes af R.S. anmeldelser der begge er oprette den 29-06-2007. Dette ville ikke kunne lade sig gøre hvis der var tekniske problemer med hjemmesiden.
>
> Vi afviste den første anmeldelse nr. …20.. som begrundet i vores brev af 18-09-2007 til R.S. R.S. har imidlertid oprettet endnu en anmeldelse nr. …21… og herefter sendt computeren til reparation på anvist værksted vedlagt den sidst oprettet anmeldelse.
>
> Værkstedet reagere naturligvis på den anmeldelse der er vedlagt udstyret, hvorfor vi først opdager at R.S. har oprette 2 anmeldelser da skaden bliver opgjort/afsluttet fra værkstedets side.
>
> Det er vores opfattelse, at man ikke kan oprette anmeldelsen med forkert dato på vores hjemmeside jf. beskrivelsen i vores brev af 18-09-2007 til R.S. Endvidere mere vi, at man ved nærlæsning af R.S. beskrivelse af skadeforløbet kan konkludere, at der ikke er tale om en pludselig skade i 6. måned 2007 men derimod fejl der er opstået for længe siden... den 10-10-2006.
>
> Fejlene har sandsynligvis været til at 'leve med' indtil den 29-06-2007 da det anmeldes til os."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "2.1 Forhold i skadetilfælde.
> … Der ydes ikke erstatning for krav, der indgives mere end 3 måneder efter at skaden er opstået. …"

Nævnet udtaler:

Som anført af selskabet har fejlene ved klagers computer sandsynligvis være til at "leve med" indtil anmeldelsestidspunktet den 29/6 2007. Nævnet finder derfor, at klagerens anmeldelse må anses for rettidig i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 2.1.

Det bemærkes, at nævnet ikke herved har taget stilling til, om anmeldelsesfristen kan anses for at være i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 21.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson