802/08

Den 8. september 2008 blev i sag nr. 73.129:

xxxxx xxxxxxxxx
xx xxxxxxx xxxxxx
xxxx xxx xxxxxx
xxxxxx xxxxxxx

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der I forbindelse med køb af en bærbar pc har tegnet All-risk Total-forsikring hos USG Danmark, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en anmeldt skade på den forsikrede pc.

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

Det fremgår af sagen, at klageren den 12/10 2004 købte en computer, mærket Zepto, model Znote 4050 med en fireårs All-risk Totalforsikring. Den 1/11 2007 anmeldte klageren, at der var sket skader på computeren. I anmeldelsen anførte hun:

> "Harddisken er gået i stykker. Da der lå en del meget vigtig data på den, har den været sendt til O. i UK, for at få genoprettet disse data. Dette var dog ikke muligt for dem. Desuden er det ene USB stik bag på gået i stykker. Det ser ud til der er noget som er knækket inden i."

Selskabet anerkendte ved skrivelse af 27/11 2007, at dække udgifterne til udskiftning af harddisken, men afviste at yde dækning til reparation af USB-porten.

Efter indsigelse over for selskabet har klageren ved skrivelse af 22/12 2007 indbragt sagen for nævnet og hertil anført:

"Min bærbare pc er gået i stykker over 2 omgange. Først gik min USB-port i stykker: Jeg havde pc'en tilkoblet printeren på et skrivebord hos kammerat K. ... Da jeg skulle bruge den bærbare andetsteds, løftede jeg den fra skrivebordet og tænkte ikke på at printeren var tilkoblet via et USB stik. Dette medførte at USB porten i den bærbare fik et 'ryk', som gjorde at porten ikke længere virkede. Kigger man ind i USB porten, ser det ud som om noget er knækket. Den næste fejl skete et par dage efter hvor computeren ved opstart ikke ville tænde, men blot afgav en mærkelig lyd. Det skulle vise sig at det var harddisken der var gået i stykker. Da der var en del vigtig information på computeren sendte vi harddisken til verdensførende O.D.R. i England. Desværre var harddisken beskadiget til en grad, som gjorde at O. ikke kunne genoprette vores data

Ovenstående forløb var i oktober, og da jeg modtager harddisken tilbage fra O. laver jeg skadeanmeldelsen direkte på USG Danmarks hjemmeside under 'anmeld skade'.
...
Tilbagemeldingen fra USG Danmark var / er at de vil dække en ny harddisk, men de vil IKKE dække reparation af en ny USB port.

Af følgende årsager er jeg forvirret og frustreret over denne beslutning:

Da jeg oprindeligt blev solgt forsikringen blev jeg lovet en forsikring som blandt andet dækker selvforskyldte skader. Jeg har vedlagt et Screen Print fra USG DK's hjemmeside (bilag ...) som bekræfter hvad deres TOTAL Forsikring dækker (burde dække) såsom: *Hændelige uheld, Selvforskyldte skader, Hvis du taber udstyret, Hvis du spilder væske i udstyret*
Det vil sige hjemmesidens lovning stemmer overens med, hvad jeg blev lovet, da jeg købte forsikringen.

Min forlovede (M.H.) ringer til USG Danmark (Han taler med H.B.), for at få deres opfattelse af sagen. H. bekræfter at USG DK IKKE vil dække reparation af USB porten. I samtalen tages der udgangspunkt i de forsikringsbetingelser man kan downloade fra USG DK's - hjemmeside for policer tegnet før 1. juli) ... H. grunder først afgørelsen med at der i dette tilfælde ikke er tale om et uheld. Da M. spørger hvordan han er kommet til denne konklusion læser H. 'Beskrivelse af forløbet' på skadeanmeldelsen for ham (se bilag 2.) M. siger at der intet står om at USB-porten ikke er ødelagt ved et uheld. Netop står der at 'Desuden er det ene USB stik bagpå gået i stykker, det ser ud til at noget er knækket inden i'
H. siger at der yderligere står i anmeldelsen 'Oplysninger om skaden' at det er en Teknisk Fejl, og dermed ikke en ulykke. Yderligere henviser han til 3.4 i policen hvor der står nævnt at forsikringen ikke dækker ved: 'hærværk, vold eller uagtsomhed der forårsager brud på kabinet dele, hængsler, stik, indstiksbøsninger, drev el.lign.'
M. forklarer at en knækket USB-port naturligvis ikke er en Teknisk Fejl og forklarer yderligere, hvordan skaden på USB-porten er sket, samt at der hverken er tale om hærværk, vold eller uagtsomhed. H. vil ikke høre yderligere og står fast på sin beslutning om, at USB DK ikke vil dække for skaden.

Da jeg kigger i mine oprindelige papirer derhjemme, finder jeg efter samtalen mellem H. og M. ud af at forsikringspolicen oprindeligt modtaget fra USG DK, IKKE stemmer overens med de betingelser, som er at finde på deres hjemmeside (bilag ...). M. ringer igen og taler med H.B. angående dette. H. har ingen ide om hvilke betingelser, vi i så fald har, og beder M. sende ham de betingelser vi modtog da vi tegnede forsikringen.
...

Trods forvirring hos USG DK hvilke betingelser der gælder for os er beslutningen den samme, dvs. USG Danmark vil ikke dække den knækkede USB port. Igen har jeg den opfattelse, at vores oprindelige betingelser (bilag ...) for totalforsikringen, strider imod hvad vi oprindeligt var lovet, solgt og kan se på USG DK's hjemmeside. Den dækker tilsyneladende kun 'mekaniske fejl og skader der følger af normal brug'. Jeg har ikke kunnet få en forklaring for USG DK om *Selvforskyldte skader, Hvis du taber udstyret, Hvis du spilder væske i udstyret osv...* ikke altid vil blive betragtet som forkert brug, dvs. Total-forsikringen åbenbart ikke dækker ifølge H.'s email til M. som lovet og solgt.

Set i bakspejlet indser jeg at min Skadeanmeldelse ikke er så idybdegående som den burde være. Dermed sagt at jeg burde have beskrevet forløbet henholdsvist da både USB-porten og harddisken gik istykker mere idybdegående. Jeg har fejlagtigt formodet at et 'knækket USB stik' ville blive fortolket som en ulykke og ikke en teknisk fejl. Min formodning og mangel på detalje i 'beskrivelsen af forløbet' i skadeanmeldelsen skyldes hovedsageligt at jeg var fuldt ud overbevist om at min USG DK's Total forsikring ville dække uanset hvad, baseret på det produkt jeg var blevet solgt da jeg optog policen.

Hovedargumenterne for mit vedkommende er:

- Hvis USG Danmark ikke vil forsikre USB-Porten med henvisning til deres § 3.4 i policen (bilag ...), mener jeg bestemt ikke der er tale om hverken hærværk, vold eller uagtsomhed, baseret på Forsikringlovens § 20.
- Hvis USG Danmark ikke vil forsikre USB-Porten fordi de står fast ved at det er en teknisk fejl, kan jeg ikke finde nogen paragraf i forsikringspolicen (bilag ...), som for sager at forsikringen ikke skulle dække en teknisk fejl. Specielt ikke siden de har dækket den tekniske fejl på harddisken.
- Hvis USG Danmark ikke fil forsikre USB-porten baseret på retslige korrekte paragraffer i enten bilag ... eller bilag ... er forsikringen solgt og markedsført ekstremt misvisende.
- Hvis USG Danmark ikke vil forsikre USB-porten og har retten på deres side i kun en af de vedlagte forsikringspolicer, burde deres forvirring over hvilke regler der egentlig gælder komme forbrugeren tilgode.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg vil gerne have min knækkede USB-port repareret"

Selskabet har i svarskrivelse af 15/2 2008 anført:

"H.M.'s skade vedrørende harddisken er dækket af forsikringen. Forklaringen om uheldet i forbindelse med USB-porten / stikket jf. klageskemaet er imidlertid ny for os. Vi har ingen steder noteret noget om, at der har været et uheld med computeren.

Vi finder det bemærkelsesværdigt, at H.M. hverken i sin skadeanmeldelse eller i den efterfølgende e-mail korrespondance har meldt dette uheld til os - som årsag til det ødelagte stik (USB-porten). I særdeleshed når man tager i betragtning, at det nævnet uheldet skulle være sket kun et par dage før fejlen på harddisken opstod. Det burde således være i frisk erindring hos H.M.

Vi har konkluderet, at det ødelagte USB stik/port er knækket som følge af forkert anvendelse eller brug af vold. Der er ikke tale om en "teknisk/mekanisk" fejl (som H.M. har anmeldt) der følger af normal brug.

I vores skadeanmeldelse beder vi kunden tage stilling til hvilken type fejl / skade der er sket. Vi mener ikke man kan forveksle begreberne teknisk fejl eller uheld sådan som det er formuleret på vores hjemmeside. Se venligst vedlagte print fra vores online skadeanmeldelse som H.M. har benyttet.

På baggrund af ovennævnte mener vi ikke, at der er sket fejl i vores behandling af skaden."

Af screen printet fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"**3 gode dækninger...vælg mellem Standard, Total eller Global.**

I skemaet herunder kan du se hvad de forskellige ServiceForsikringer dækker

Sådan dækker ServiceForsikringen	**Total**
Udgifter til reparationer	x
Reservedele og arbejdsløn	x
Funktionsfejl	x
Skade der afhjælpes ved rensning	x
Transport af TV over 24''	x
Hændelige uheld	x
Selvforskyldte skader	x
Hvis du taber udstyret	x
Hvis du støder udstyret	x
Hvis du spilder væske i udstyret	x
Overspænding	x
Lyn og vandskade	x
Tyveri - også fra bilen	x
Dækker overalt i Danmark	x
Dækker overalt i verden	x
Ingen selvrisiko	x
Ingen afskrivning	x
Træder i kraft på købsdatoen	x"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. Dækningen (Global, Total, Special eller Standard) fremgår af policen udstedt hos forhandler eller USG Danmark.
...
TOTAL dækker over alt i Danmark, udgifter til reparationer, fejlretning, reservedele og arbejdsløn ved udbedring af fejl og skader der følger af normal brug samt skader på udstyret forårsaget af en uforudset pludselig udefra kommende hændelse, der betyder at produktet ikke kan anvendes. Herunder skade forårsaget af brand, vand eller anden væske. Eventuel tyveridækning (tillæg til Total) fremgår særskilt af policen for de sikrede genstande.
...
3. Undtagelser. Standard, Special, Total og Global dækker ikke:
3.1 Skade eller fejl forvoldt med forsæt. Fejlbetjening, fejlinstallation og fejl på tilkoblet udstyr der ikke fremgår af policen vedrørende det/de sikrede genstande.
...
3.4 Hærværk, vold eller uagtsomhed der forårsager brud på kabinet dele, hængsler, stik, indstiksbøsninger, drev el.lign. Endvidere skade som ville være undgået ved udvisning af normal og rimelig forsigtighed."

Nævnet udtaler:

Undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 3.4 må - som også anført af klageren - fortolkes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 20. Selskabet kan derfor ikke lovligt fraskrive sig ansvaret for simpelt uagtsomt forvoldte skader som sket.

Da oplysningerne om skaden på USB-porten ikke giver nævnet nogen anledning til at antage, at skaden skulle være forvoldt som følge af grov uagtsomhed, finder nævnet, at skaden er dækningsberettigende.

Poul Sørensen
formand