805/08

Den 20. oktober 2008 blev i sag nr. 73.372:

xx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har totalgarantiforsikring i USG Danmark, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en række anmeldte skader på en bærbar computer.

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 skadeanmeldelse af 12/12 2007 til selskabet anførte:

"Skadedato
10-10-2007

Hvor skete skaden
Flere steder
…
Beskrivelse af forløbet
Der er flere forskellige fejl, som er kommet hen af vejen og ikke bare på en bestemt dato eller sted. Liste over fejl: Mangler gummidupper under computeren. Zeptomærket bag skærmen er væk. Revne i nederste venstre hjørne af skærmens cover. Sorte og hvide plamager på skærm. Den ene skærmlåstap er knækket. Computeren stopper og går i sort, ved mindre stød eller rystelser, andre gange kommer der sådan helt mærkelig skærm med farver og alt muligt smadret sammen i et?.. Computeren går ned, ved afspilning af høj musik/fuld volume gennem de indbyggede højttalere. De indbyggede højttalere er begyndt at spille dårligt. Venstre musetast klikker ikke ved tryk. Computeren vil ikke altid starte når der er original DVD9 i dvd drevet. Tastaturet er blevet dårligt at skrive på, især venstre CTRL er underlig. HD Audio porten virker ikke. Den afspiller kun mono, hvis man ikke presser på stikket der sidder i."

Klageren anførte herefter i skadeanmeldelse af 19/12 2007 til selskabet:

"Skadedato
08-12-2007

Hvor skete skaden
hjemme og på gymnasiet
…
Beskrivelse af forløbet
computeren har forskellige skader og er opstået over en periode."

Klageren anførte i skadeanmeldelse af 16/1 2008 til selskabet:

"Skadedato
08-12-2007

Hvor skete skaden
Hjemme

Beskrivelse af forløbet
Jeg kommer gående i køkkenet, og falder der over en taske som ligger midt på gulvet, hvorved jeg taber min computer, der først ryger ind i køkkenbordet og så ned på gulvet. Efterfølgende har computeren ikke fungeret."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 18/1 2008 til klageren:

"Vi har modtaget din ovenstående anmeldelse. Den 17.12.2007 afviste vi imidlertid den fejl/skade du anmeldte på skade nr. 1296012122007.
…
Endvidere oplyste du pr. telefon, at din søn havde vasket skærmen i en forkert væske.

Du bedes venligst indsende en kopi af regningen for reparation af de fejl/skader, der blev anmeldt den 12.12.2007 på skade nr. 1296012122007. Oplysningerne skal sendes pr. brev, fax eller e-mail med henvisning til dit nye skade nr. 1306816012008.

Når vi har modtaget dine supplerende oplysninger genoptager vi behandlingen af den nye skade. Såfremt der ikke foreligger dokumentation for reparation af de fejl/skader, der blev anmeldt den 12.12.2007 på skade nr. 1296012122007 vil den nye skade desværre blive afvist."

Klageren anførte herefter i mail af 22/1 2008 til selskabet:

"Tak for brev af 18. januar. Jeg kan ikke indsende regning for reparation, der blev anmeldt 12.12. på skadenummer 1296012122007, da der ikke er blevet foretaget nogen reparation. Computeren har stået stille ved Z. lige siden.
Forklaring:
Det er min søn, som er bruger af computeren. Han er 17 år og det var ham selvstændigt, der udfyldte ovennævnte skadesanmeldelse, meget udførligt kan man vel sige. Denne afviste I, og efterfølgende tog undertegnede over, og sendte anmeldelse nr. 2. Denne var ikke fyldestgørende iflg. Zepto, og efter at have fået grønt lys fra jer til at udfylde skadesanmel-

delse nr. 3, tænker jeg, at her er noget galt. Derefter går jeg min søn på klingen, godt træt af alle de skriverier, og erfarer herved at computeren ydermere er blevet tabt. Dette har han ikke villet sige. Han har jo ellers været ærlig omkring at han, som I har bemærket, har aftørret skærmen med en væske.
Jeg formoder, at der grundet min søns behandling ved aftørring af skærmer er fejl, som forsikringen muligvis ikke dækker fuldt ud, men en mekaniker må kunne afdække, hvad skade der er sket ved en tabt computer. Hvis der oveni også er fejl, som indebærer dækning via garanti (Zepto), ville det være dejligt at få udbedret i samme arbejdsgang."

Selskabet anførte som følge heraf i mail af 25/1 2008 til klageren:

"Vi har nu vurderet Jeres anmeldelse igen og må desværre meddele, at vi [ikke] kan dække reparationen. Det skyldes, at det ved oprettelsen af jeres første anmeldelse blev oplyst:

'Der er flere forskellige fejl, som er kommet hen af vejen ikke bare på en bestemt dato eller sted'. Din liste over fejl følger."

Klageren har ved skrivelse af 1/2 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning til de anmeldte skader. Klageren har til støtte herfor anført:

"2 gange er jeg blevet bedt om at ændre skadesanmeldelse - dels efter tlf. samtaler - dels efter mail … Efter 3. fremsendte skadesanm. meddeler USG, at de intet vil dække - samt ej heller fremtidige skader, før mine anmeldte skader er udbedret og betalt. Jeg har tegnet en forsikring - All risk total, som citat: Dækker v. stød af comp. - v. tab af comp., v. hændelige uheld m.m. … Jeg står uforstående overfor selskabets afvisning."

Selskabet har ved skrivelse af 18/2 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Kunden har oprettet i alt 3 skadeanmeldelser.

Skade nr. 1295912122007 og 1296012122007. Fejlene der beskrives på disse anmeldelser er sket løbende og kunden har noteret den 10-10-2007 som skadedatoen. Anmeldelserne er oprettet i forlængelse af hinanden, hvilket vi ikke har opfordret kunden til.

Da der er tale om funktionsfejl bliver disse imidlertid afvist, da funktionsfejlene er omfattet af produktgaranti, når der er tegnet forsikring hos Zepto Computers til computeren. Dette blev meddelt kunden umiddelbart efter oprettelsen af de 2 anmeldelser den 12-12-2007.

Efterfølgende har kunden telefonisk oplyst, at sønnen har renset skærmen i forkert væske, der har ødelagt skærmen. Det blev telefonisk oplyst til kunden at dette heller ikke er dækket af forsikringen, men skal udbedres for egen regning.

Da disse ovennævnte løbende fejl og skaden på skærmen, som følge af rensning med forkert væske (fra den 10-10-2007) endnu ikke er udbedret kan/vil vi ikke dække uheldet opstået den 08-12-2007 og anmeldte på skade nr. 13068160122008 jf. vores brev til kunden den 18-01-2008."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 3/3 2008 til nævnet:

"Min søn udfyldte skadesanmeldelse 1295912122007, i den tro, at vi havde tegnet en superforsikring, der dækkede alt. Så godt som alle fejl han nævner, incl. skærmen (som USG virkelig har bemærket, endog telefonisk) er af ren kosmetisk karakter.

Den skade, som bevirker at computeren ikke virker, er opstået senere d. 08.12.07. Denne skade er opstået ved at computeren er tabt, hvilket undertegnede først bliver gjort opmærksom på, da jeg går min søn på klingen, godt træt af al den korrespondance mellem USG, Zepto og undertegnede.

Dette tab har medført en konkret skade inde i computeren, bekræftet af en tekniker ved Zepto, og det er denne konkrete skade, jeg ønsker at min USG-forsikring skal dække.

De øvrige kosmetiske skavanker er ikke dækket forsikringsmæssigt, hvilket jeg er helt enig i."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 13/3 2008 til nævnet:

"De to første anmeldelser er oprettet den 12-12-2007. Her har kunden oplyst skadedatoen (på begge anmeldelser) til den 10-10-2007. Efterfølgende (den 16-01-2008) opretter kunden endnu en anmeldelse og ændre forklaring mht. hvordan skaden er sket. Endvidere oplyses det i den seneste anmeldelse, at uheldet skulle være sket den 08.12.2007, hvilket er to måneder senere!

Vi har meget svært ved at tro, at kunden skulle have brugt en så defekt computer i to måneder (som anført i de første anmeldelser) og så efterfølgende have tabt den på køkkengulvet den 08-12-2007.

Vi antager, at I.P. og / eller hans søn er blevet 'skuffet' over, at forsikringen ikke dækkede fejlene de første anmeldte. De har så efterfølgende oprettet endnu en anmeldelse hvor hændelsesforløbet er ændret således, at der nu skulle være tale om en dækningsberettiget skade.

Vi finder det ikke rimeligt, at skulle yde erstatning i denne situation. Ligesom vi ikke mener der er fejl i vores behandling af sagen. Vi har ingen yderligere kommentarer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. Dækningsomfang.
Zepto Totalforsikring dækker 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. Totalforsikringen dækker for nyt udstyr, bortset fra undtagelser og forhold nævnt i pkt. 2-4, skader og fejl der indtræffer i Danmark, Sverige og Norge.
…
3. Undtagelser. Totalforsikringen dækker ikke:
…
3.3 Skade som ville være undgået ved udvisning af normal og rimelig forsigtighed. Endvidere hærværk, vold eller uagtsomhed der forårsager brud på kabinetdele, hængsler, stik, indstiksbøsninger, drev el.lign. herunder trykskader, der skyldes at produktet ikke transporteres/opbevares i separat taske/etui eller lignende forsvarlig indpakning med tilstræk-

kelig beskyttelsesmateriale, der er egnet til produktet/formålet. Endvidere dårlig pleje, manglende vedligeholdelse eller skader/fejl der udelukkende afhjælpes ved rensning eller justering.

3.4 Skader af mindre art, f.eks. ridser og skrammer som ikke betinger udstyrets anvendelighed. Herunder pixel fejl i display. Ved afgørelse af om pixel fejl har betydning for produktets funktionalitet, benyttes producentens vejledning. Endvidere nedslidt tastatur, diskette-, CD- eller DVD drev, printerhoved, videohoved samt vedligeholdelseskit og andre komponenter der gradvist opbruges eller nedbrydes og derfor må forventes udskiftet i udstyrets levetid."

Nævnet udtaler:

Af forsikringsaftalelovens § 20 fremgår det, at selskabet ikke kan forbeholde sig ansvarsfrihed ved skader forvoldt ved simpel uagtsomhed. Det er, hvad selskabet har gjort ved at undtage dækning af skader, som ville være undgået ved udvisning af normal og rimelig forsigtighed.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at afvise dækning af de i skadeanmeldelsen af 12/12 2007 anførte skader, der ikke er undtaget i forsikringsbetingelsernes pkt. 3.3 og 3.4, samt skader, der er forvoldt ved simpel uagtsomhed. Selskabet skal således yde dækning til udbedring af, at skærmen går i sort ved mindre rystelser, højtalernes funktionalitet, problemer med musetast samt tastatur samt problemer med HD Audioporten, hvilke skader nævnet ikke anser for at være kosmetiske.

Herefter bemærker nævnet, at det ikke af klageren findes sandsynliggjort, at den bærbare computer blev tabt på gulvet den 8/12 2007, hvorefter dette ikke blev anmeldt ved skadeanmeldelsen af 12/12 2007, men først i den senere skadeanmeldelse af 16/1 2008. Selskabet skal således ikke yde dækning til skader som følge af denne anmeldelse.

J. Hermann