807/08

Den 17. november 2008 blev i sag nr. 73.633:

xxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xxxxxx xxxx xx xxxxx
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 en ServiceForsikring i USG Danmark, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på den forsikrede 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.

Selskabet afviser at yde forsikringsdækning for den anmeldte trygskade på skærmen med henvisning til, at skade skyldes forkert opbevaring af computeren, hvilket ikke er omfattet af forsikringen.

Af skadeanmeldelsen dateret 23/1 2008 fremgår bl.a.:

"Oplysninger om skaden	Teknisk fejl
Skadedato	05-01-2008
Hvor skete skaden	På min bopæl
…	
Beskrivelse af forløbet	Sorte og lyse pletter på skræmen, pixelfejl. - Computeren lukker ned efter et stykke tid når der spilles. - Løs forbindelse i strømforsyning. - Køleren larmer meget i perioder - både med og uden systembelastning
Var der andre involveret	Nej
Var der andre Vidner	Nej"

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal erstatte den anmeldte skade. Til støtte herfor har klageren i skrivelse modtaget af nævnet den 14/3 2008 bl.a. anført:

> "Den 23/01-08 anmeldes skaden til forsikringsselskabet USG Danmark og PC'en sendes til Z. reparationsværksted. Onsdag den 31/01-08 bliver jeg ringet op af J.L. (Z.), der fortæller at forsikringen desværre ikke dækker nogle af de påpegede skader! Dækningen af batteri, strømforsyning og rensning af pc'ens CPU er ikke dækket af forsikringen, hvilket i princippet er i orden iht. betingelserne. Men jeg bliver dog forbavset over at skærmen ikke er dækket idet han mener det er en trykskade, der er skyld i de mørke og lyse pletter på skærmen. Da jeg mener, at dette burde være dækket siger han, at jeg skal kontakte H.B. … fra USG, da det er ham, der tager beslutningerne om hvad der skal dækkes.
>
> Jeg kontakter derfor HB fra USG torsdag den 1. februar pr. telefon for at høre mere om dette. Første problem er, at han slet ikke kan finde skadeanmeldelsen og mener ikke han har hørt noget til det. Vi taler om hvordan og hvorledes sagen vil forløbe og han vil tage kontakt til J. for at høre mere om denne trykskade. Han lover derfor at undersøge sagen og ringe tilbage hurtigst muligt.
>
> Jeg hører ikke mere fra HB, og prøver forgæves at ringe ham op. Den 18/02-08 modtager jeg en mail fra ham, hvor han skriver, at de afviser sagen. Af mailen fremgår HB' korrespondance med J. HB har ikke noget på sagen, og derfor fremkommer det mig noget mærkeligt at der kan være truffet en afgørelse af reparationsværkstedet om hvad der skal dækkes. Jeg svarer HB samme dag med en mail, med mine synspunkter i denne sag. Jeg får intet svar! Jeg begynder efter en uges tid at kontakte ham pr. telefon, men hver eneste gang jeg nævner mit navn til receptionisten og bliver sat på 'vent' er han tilfældigvis i møde, optaget eller ...(?!)
>
> Den 29/02-08 sender den samme mail igen, og forhører mig om sagens gang, men stadig intet svar. Herefter prøver jeg at komme i kontakt med ham pr. telefon - men stadig samme svar; han er enten optaget, i møde eller på anden vis ikke tilstede.
>
> I dag den 11/3-08 kommer jeg dog igennem til ham - på særdeles mærkværdigvis. Jeg ringer først og oplyser mit rigtige navn (ca. kl. 10), men der er han tilfældigvis ikke til stede og vil første være på kontoret igen fra klokken 14. Umiddelbart efter forsøger jeg igen, denne gang under dæknavn, og straks blev jeg stillet igennem (???!!!) KAN DET HER VIRKELIG VÆRE RIGTIGT!!! Jeg forhørte mig om, hvordan det kunne være, at han ikke havde svaret på mail eller ringet tilbage på de beskeder jeg havde lagt til ham, men det ville han ikke svare på. Han mente i det hele taget ikke vi havde noget at snakke om og sagde at de ikke ville dække skaden, som han havde skrevet i mailen - men ville ikke kommentere noget på den forespørgsel jeg havde sent."

I klagerens e-mail af 18/2 2008 til selskabet fremgår:

> "Hej H. Dette giver mig sådan set stadig ikke svar på mit spørgsmål om hvordan I vil forholde Jer til det med opbevaringen? Jeg påpeger, at den er opbevaret i en taske beregnet til bærbare PC'er (En taske som også har været brugt til min tidligere PC), det kan da ikke være forkert opbevaring? Hvis der desuden er tale om en trykskade (stød af udstyret) må det jo være et uheld, da det selvfølgelig ikke er noget, der er gjort med vilje?

Iht. til http://www.usgdanmark.dk/doversigt2.asp dækkes hændelige uheld, selvforskyldte skader samt stød af udstyret?

Hvis det ikke er godt nok med en normal taske til bærbare PC'er, må i jo foreskrive hvilken type taske, der skal anvendes til transport og opbevaring, så man er sikker på at ens "All-Risk Total-forsikring" dækker!!"

Af reparatørens e-mail til selskabet fremgår:

"Hej H.
Vi snakkede samme over telefonen omkring denne sag, jeg afsendte aldrig noget tilbud da vi blev enige om at I ikke ville dække noget på den. Kunden skriver at der er 'sorte og lyse pletter på skærmen, pixelfejl.'

Dette har vi vurderet til at være en trykskade herinde, der er ikke noget brud på skærmen og den virker.

Så skriver han at 'computeren lukker ned efter et stykke tid når der spilles' dette var støv i blæseren.

'Løs forbindelse i strømforsyningen' dette er rigtigt, laderen er defekt, men i dækker jo ikke tilbehør.

Og så har han skrevet til os at batteriet ikke holder så godt længere, dette er jo ikke dækket af os eller jer da der kun er 6 måneders garanti på batterier."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og til støtte herfor i skrivelse af 7/4 2008 bl.a. anført:

"Ingen af de fejl/skader der er på M.H.s computer er dækket af forsikringen. Trykmærkerne på skærmen er afvist, da disse mærker kun opstår ved forkert brug, opbevaring eller indpakning.

Der er således ikke sket uheld / indtrådt en forsikringsbegivenhed der har forårsaget mærkerne, hvilket vi har skrevet til M.H.i vores begrundelse for afvisningen.

Vi kan endvidere tilføje, at forsikringen ikke dækker skader af mindre art, f.eks. ridser, skramme og herunder pixelfejl i display jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.6. Det var nok en fejl, at vi ikke ligeledes meddelte Max Haugaard dette, da vi afviste skaden. Det skyldes imidlertid at denne type fejl (trykmærker på skærmen) er så almindeligt forekommende, at vi ikke fandt det nødvendigt.

M.H. blev imidlertid ved med at kontakte os og insisterede på, at vi beskrev hvilken type taske der skal anvendes til opbevaring af hans computer. Det mener vi ikke er vores opgave at præcisere. Vi kan som nævnt blot konstatere at skærmen har fået sorte og lyse pletter som følger af et tryk, hvilket skyldes forkert brug, opbevaring eller indpakning.

Vi kan endvidere henvise til diverse advarsler publiceret af forbrugerstyrelsen med hensyn til brug og opbevaring af bærbare computere og lignende produkter med trykfølsomme skærme."

4. 73.633

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Generelle betingelser for ServiceForsikring: Total, Special og Standard. …**
1. Dækningsomfang …
TOTAL
Dækker udgifter til reparationer, fejlretning, reservedele og arbejdsløn i forbindelse med udbedring af mekaniske fejl og skader der følger af normal brug samt skader på udstyret forårsaget af en uforudset pludselig udefra kommende hændelse, herunder skade forårsaget af brand, vand eller anden væske.
…
3. Undtagelser. Standard-, Special- og Totalaftalen dækker ikke:
…
3.4 Skade opstået ved uforsvarlig indpakning af udstyret under transport og forsendelse samt skader eller ej, der kan henføres til et uautoriseret indgreb i udstyret.
…
3.6 Skader af mindre art f.eks. ridser og skrammer som ikke betinger udstyrets anvendelighed. Herunder pixel fejl i display eller monitor."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at fejlen ved computerens skærm kan karakteriseres som pixel fejl. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at pixelfejl er undtaget fra forsikringsdækning. Herefter, og af de grunde, selskabet har anført vedrørende de i øvrigt anmeldte skader, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Marianne Højgaard Pedersen