812/09

Den 2. februar 2009 blev i sag nr. 74.135:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har en totalforsikring i USG Danmark, klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med reparation af en musetast og har afvist at erstatte udgifterne til udskiftning af en akkumulator. Klageren har derudover fremført klager vedrørende selskabets sagsbehandling og selskabets oplysninger i forbindelse med indgåelse af forsikringsaftalen. Endelig har klageren anført, at der er opstået et nyt problem med pc'ens pegeplade. Efter at selskabet og klageren har fundet en løsning vedrørende pegepladen, har klageren frafaldet dette krav, der derfor ikke behandles af nævnet.

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 klagerens datter købte en bærbar pc af mærket Z. den 2/1 2005. Der blev samtidig tegnet en All risk forsikring, special og total. I slutningen af januar 2008 konstaterede klageren, at pc'en kortsluttede ved opstart. Klageren anmeldte forholdet til Z. og har om det efterfølgende forløb i skrivelse af 17/6 2008 til nævnet bl.a. anført:

> "Skaden drejer sig om, at computeren kortslutter under opstart. Z. afviser skaden telefonisk med henvisning til, at computeren fungerer korrekt.

Da Computeren modtages retur fra Z. reparationsværksted konstateres det, at musetasten er defekt.
Jeg klager til Z. over 2 forhold den 25. februar 2008:
1) Afvisningen af problemet med kortslutningen.
2) Den defekte musetast, og henviser til, at musetasten tidligere er afhjulpet af Z. den 05.10.2005 og 18.01.2006.
Bilag …: Klage dateret 25. februar 2008.
Bilag …: Faktura - servicerapport fra Z. vedr. tidligere fejl ved musetast.

Z. afviser med henvisning til forsikringsvilkårene og reklamationsretten, og oplyser at vi skal henvende os til USG Danmark da de varetager forsikringen.
Bilag …: Z.'s tilbagemelding dateret 07.03.2008.

I mail dateret 17.03.2008 beder jeg Z. forholde sig specifikt til musetasten. Z. henviser blot til USG Danmark og forbrugerstyrelsen.
Bilag …: Mail til Z. dateret 17.03.2008.
Bilag …: Z. tilbagemelding dateret 17.03.2008.

USG Danmark oplyser, at vi skal oprette en skadeanmeldelse på deres hjemmeside og aflevere computeren til T. Radio Service
Bilag …: USG's mail dateret 08.05.2008.

Da jeg anmelder skaden på deres hjemmeside afvises skaden med henvisning til den er forældet, hvilket dog efterfølgende frafaldes af USG Danmark.
Bilag …: Mail om forældelse dateret 26.05.2008 og 27.05.2008.
Bilag …: Gennemgang af sagsforløb mail dateret 28.05.2008.

USG Danmark oplyser i mail dateret 29. maj at de har svært ved at afklare hvem der skal dække de fejl jeg beskriver.
Bilag …: USG's mail dateret 29.05.2008.

I mail dateret 29. maj 2008 oplyser jeg at problemet med musetasten tidligere er afhjulpet af Z. indenfor den 2 års reklamationsret og at kortslutningen er et nyt problem. Jeg beder samtidig USG Danmark om at afklare problemet om musetasten med Z.
Bilag …: mail dateret 29. maj 2008.

USG skriver tilbage i mail dateret 30. maj - send venligst computeren til T. - så tager vi den der fra.
Bilag …: USG's mail dateret 30.05.2008.

Teknikeren fra T. ringer mig op den 30. maj, og oplyser der er selvrisiko på musetasten, og at kortslutningen afvises. Jeg protestere og beder udtrykkelig om at reparationen skal afvente en forsikringsteknisk afklaring med USG Danmark, og beder teknikeren sende en fejlbeskrivelse til USG Danmark.

Uanset dette bliver musetasten repareret, og jeg modtager telefonisk besked om fra USG Danmark, at jeg skal betale selvrisikoen for at få computeren tilbage. Selvrisikoen bliver betalt under protest og med krav om tilbagebetaling.
Bilag …: Kvittering for betaling af selvrisiko dateret 12.06.2008.
Bilag …: Protest mod betaling af selvrisiko dateret 12.06.2008.

Jeg klager til den klageansvarlige hos USG Danmark og modtager en tilbagemelding fra samme sagsbehandler der har behandlet sagen. USG Danmarks holdning er uændret. Fejl der skal dækkes af reklamationsretten / forretningen er forsikringen uvedkommende.
Bilag …: Klage til klageansvarlig hos USG dateret 12.06.2008.
Bilag …: USG's afvisning af klage dateret 16.06.2008."

Klageren har videre i samme skrivelse anført, at han vil opnå følgende med sin klage:

"Jeg vil opnå 5 ting med klagen:
1) Problemet med musetasten henhører under reklamationsretten. Z. har sendt sorteper videre. USG Danmark har stillet i udsigt, at afklare problemet med Z. ved i bilag … at skrive: '**så tager vi den derfra**'. Ifølge fejlbeskrivelse fra T. er musetasten tidligere forsøgt renset. Da denne rensning er foretaget af Z. indenfor 2 år efter købet er det uacceptabel, der nu skal betales selvrisiko for afhjælpning af samme problem.
USG Danmark henviser i deres afvisning til, at fejl der skal dækkes af reklamationsretten er forsikringen uvedkommende. Intet sted i de forsikringsvilkår er denne undtagelse nævnt. Forsikringsvilkårene angiver blot under punkt 4, at aftalen ikke ændre ved forhandlers eventuelle ansvar. USG Danmark kan således søge udgiften til reparationen dækket af Z.
Bilag …: Følgeseddel fra T. Radio/TV Service med fejlbeskrivelse.

KRAV 1: Den betalte selvrisiko kræves tilbage, og USG Danmark må afklare med deres samarbejdspartner Z., hvem der skal betale for afhjælpningen af problemet med musetasten.

2) USG Danmark og Z. afviser kortslutningen med henvisning til, at batterier ikke er omfattet af forsikringen.
Jeg er ikke enig. Forsikringsbetingelserne punkt 3.2 omtaler forbrugsartikler og tilbehør såsom:..... batterier.
Der er ikke tale om en forbrugsartikel, men om en akkumulator der er integreret som en del af computeren. Aftages akkumulatoren er der hul ind i computerens kabinet. Hvis computeren var totalskadet, havde USG Danmark næppe foretaget fradrag i erstatningen med samme begrundelse.

Min elektronikspecialist har oplyst følgende om fejlen ved computeren: 'Når computerens interne akkumulator er afladet, er impedansen på akkumulatoren så lav, at strømforsyningen ikke kan levere nok strøm. Konsekvensen er, at computeren ikke kan starte op. Definitionen på en kortslutning er, at der går en utilsigtet stor strøm. Forsikringsteknisk er akkumulatoren kortsluttet'

Fejlen kan løses ved at udskifte akkumulatoren.

KRAV 2: USG Danmark skal derfor pålægges at udskifte akkumulatoren mod at der betales selvrisiko på kr. 500. Kan ny akkumulator ikke skaffes, skal computer erstattes som totalskadet.
…
4) USG Danmarks sagsbehandler har selv svaret på min klage til den klageansvarlige hos USG Danmark. På USG Danmarks hjemmeside har jeg intet kunne finde om den klageansvarlige, og en søgning på deres hjemmeside med kundeansvarlig som søgeord giver intet resultat. Dette er næppe helt i overensstemmelse med 'Bekendtgørelse nr. 1264 om en klage i finansielle virksomheder'

KRAV 4: USG Danmark skal ændres deres forretningsgange, således at klager behandles af en uvildig klageansvarlig der ikke har forudgående kendskab til sagen.

5) Forbrugeren - min datter - har købt en computer hos Z. og har samtidig købt en totalforsikring hos Z. I forbindelse med købet har ekspedienten oplyst, at hvis hun købte en computer hos Z. med tilkøb af en totalforsikring kunne hun uanset problem aflevere computeren hos Z. hvorefter problemet ville blive løst. Min datter har modtaget forsikringsvilkår med Z.'s firmaoplysninger og logo hvilket underbygger hendes forventninger til Z. Hver gang der har været problemer med computeren har min datter afleveret computeren til Z. der har løst problemet hvilket også var tilfældet i januar 2008 da det nye problem med kortslutningen opstod.
Z. har afvist kortslutningen og problemet med musetasten og spillet bolden videre til USG Danmark hvor sagen er startet forfra.

KRAV 5: Når USG Danmark sælger totalforsikring gennem Z. skal det klart fremgå af købsfakturen, at der er indgået en forsikringsaftale med USG Danmark. Det skal klart fremgå af aftalen om fejl skal anmeldes direkte til USG Danmark der efterfølgende afklare med Z. om fejlen hører under reklamationsretten eller ej, eller om fejlen skal anmeldes til Z. der efterfølgende afklare med USG Danmark om fejlen hører under reklamationsretten eller om der er tale om en forsikringsskade. Uanset hvor kunden bliver bedt om at henvende sig første gang, skal der kunne klages til en klageansvarlig og straks derefter til forsikringsankenævnet, såfremt kunden ikke er tilfreds med sagsbehandlingen."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og til støtte herfor i skrivelse af 25/6 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Idet vi henviser til Deres brev af 20-06-2008 skal vi hermed fremkomme med vores kommentar til sagen og vedlægger samtidig en kopi af vores korrespondance med J.L. gennem sagsforløbet.

Når vi skriver i e-mail af 30. maj 'Send venligst computeren til T. - så tager vi den derfra' menes der naturligvis, at vi behandler sagen i henhold til forsikringsbetingelserne og anlægger det som en skade jf. ovenstående skadenummer.

Vi er da heller ikke et øjeblik i tvivl om, at J.L. (der selv er ansat i et forsikringsselskab) er bekendt med det forhold. Vi kan ikke overtage en reklamationssag mellem en forretning og J.L.
…
Batteriet i den bærbare computer er en forbrugsartikel der langsomt slides/bruges op, hvorfor det er undtaget fra dækningen. Til orientering ydes der generelt 'kun' 1/2 års garanti på batterier af samme årsag.

Vi mener, at de øvrige relevante punkter i J.L.'s klage er besvaret enten via den vedlaget e-mail korrespondance eller gennem forsikringsbetingelserne.

Vi har således ikke yderligere kommentarer til sagen. Såfremt De har spørgsmål til nærværende er De velkommen til at kontakte undertegnede."

Hertil har klageren i skrivelse af 8/7 2008 til nævnet bl.a. anført:

"**Krav 1:**

Det er korrekt jeg er ansat i et forsikringsselskab hvilket jeg imidlertid først har oplyst til USG Danmark under telefonsamtale den 12. juni 2008.

USG Danmark har derfor intet belæg for at hævde, de ikke er tvivl om hvad jeg er bekendt med.

På tidspunktet for USG Danmarks mail dateret 30. maj 2008 med indholdet 'Send venligst computeren til T. - så tager vi den derfra' var jeg blot en almindelig forbruger, der dagen før havde bedt USG Danmark om hjælp.

I min mail dateret 29. maj 2008 (bilag …) skriver jeg: 'Er du venlig at afklare problemet omkring musetasten med Z.'.

Med USG Danmarks svar den 30. maj var jeg ikke i tvivl om, at USG på baggrund af et håbløst sagsforløb, som fremgår af bilag … nu ville afklare problemet med deres samarbejdspartner Z.

Følgende skal for en god ordens skyld præciseres:

A) Forsikringen er købt i Z., fakturaen fra Z. er at betragte som policen, og vilkår er trykt på Z. brevpapir. Z. bliver derfor ikke betragte som en forretning, men som en forsikringsgiver af den direkte forbruger.

B) USG Danmark omtaler på intet tidspunkt i deres korrespondance forud for indleveringen af computeren, at der vil blive opkrævet en selvrisiko for at løse problemet med musetasterne.

C) USG Danmark og deres reparatør T. oplyser intet om, at der skal betales for en undersøgelse af computeren, hvis denne ikke ønskes repareret.

D) Da T. kontakter mig telefonisk og oplyser, at der vil blive opkrævet selvrisiko for reparationen af musetasten protestere jeg, og beder udtrykkelig om, at reparationen afventer en afklaring med USG Danmark, da min datter ikke ønsker at betale for en fejl ved computeren der tidligere flere gange er afhjulpet af Z.

   Ej heller på dette tidspunkt bliver jeg oplyst om, at der skal betales for en undersøgelse.

E) På trods af mit krav om at reparationen skal afvente en afklaring med USG Danmark, bliver reparationen udført med efterfølgende krav om, at der må betales hvis computeren ønskes tilbage.

Krav 2:
En integreret akkumulator i en computer bliver ikke slidt med tiden, med mindre det klart fremgår af betjeningsvejledningen eller købsaftalen. Dette er ikke tilfældet og forbrugeren - min datter - har derfor ingen forventninger om, at dele af computeren skal udskiftes efter få år.

Det er sagen uvedkommende hvor lang garanti der normalt ydes på batterier, da dette ej heller er nævnt i aftalen.

Følgende skal afklares for at der kan tages stilling til kravet:
Er en integreret del af en computer - i dette tilfælde en akkumulator - der kortslutter computeren under opstart, en forbrugsartikel eller tilbehør der kan afvises i henhold til forsikringsvilkårenes punkt. 3.2?"

Hertil har selskabet i skrivelse af 6/8 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår tydeligt af forsikringsbetingelserne, at batterier ikke er dækket og det gøres hermed gældende at batteriet til notebooken er en slitage del, komponent eller forbrugsartikel der langsomt bruges op/slides op.
Endvidere fremgår det af pkt. 4 i betingelserne: Aftalen ændrer ikke forhandlers og/eller leverandørs eventuelle ansvar i henhold til enhver tid gældende købelov eller dansk rets erstatningsregler. Herunder dækning for fejl eller mangler der kan henføres til forhandlers eller leverandørs garanti.
Vi mener fortsat, at de øvrige punkter i J.L.'s klage er besvaret enten via e-mail korrespondancen eller forsikringsbetingelserne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**All•risk forsikring, Special og Total.**
Generelle betingelser for All•risk Special og All•risk Total til IT produkter.

1. Omfang.
All•risk Specialforsikring dækker for nyt udstyr, bortset fra undtagelser og forhold nævnt i pkt. 2-4, skader på udstyret, forårsaget af en uforudset pludselig udefra kommende hændelse, som indtræffer i Danmark. Specialforsikring dækker endvidere skade forårsaget af brand og vand.

Tyveridækning fremgår særskilt af certifikatet og/eller købers regning/faktura vedrørende de forsikrede genstande.

Ved tegning af **All•risk Total** omfatter aftalen, bortset fra undtagelser og forhold nævnt i pkt. 2-4, endvidere service og vedligeholdelse og dækker, udover ovennævnte, reparationer ved udbedring af mekaniske fejl og skader der følger af normal brug.
…
2.1 Forhold i skadetilfælde.
Skade eller tyveri skal straks anmeldes til forhandleren og/eller USG Danmark. Kopi af forsikringscertifikat og købsfaktura/regning vedrørende det/de forsikrede genstande vedlægges skadeanmeldelsen. Ved tyveri af udstyret skal dette straks anmeldes til nærmeste politi. Kopi af politianmeldelsen vedlægges, når skadeanmeldelsen udfyldes. Der ydes ikke erstatning for krav, der indgives mere end 3 måneder efter at skaden er opstået. Hvis De har fået erstatning for stjålet udstyr og dette kommer til veje igen, tilhører udstyret forsikringsselskabet og skal straks afleveres til USG Danmark. Reparation og adskillelse må kun foretaget af USG Danmark eller en af USG Danmark anvist reparatør. Produkter der ikke indleveres personligt skal indsendes i original emballage eller tilsvarende forsvarlig indpakning.

2.2 Selvrisiko. Ved enhver skade gælder en selvrisiko i henhold til nedenstående:
For stationært udstyr: 10 % af skadebeløbet, dog minimum kr. 250,-
For bærbart udstyr: 10 % af skadebeløbet, dog minimum kr. 500,-

3. Undtagelser. All•risk Speciaflforsikring og All•risk Totalaftalen dækker ikke:
…
3.2 Forbrugsartikler og tilbehør såsom. Farvepatroner, disketter, CD, DVD og øvrige medier, OPC eller drum kit, developer, batterier, lamper samt løsdele, f.eks. fjernbetjening, mus, joystick, kabler og kabelføring, strømforsyning, antenner samt møbler, rack eller lignende."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der er en selvrisiko på 500 kr. ved enhver skade. Nævnet må lægge til grund, at klageren har anmeldt fejlen vedrørende musetasten til selskabet, der har erstattet udgifterne til reparation af denne. Under disse omstændigheder kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko som sket.

Nævnet må lægge til grund, at pc'ens batteri skal udskiftes. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at batterier er undtaget fra forsikringsdækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for dette forhold som sket.

Det falder uden for nævnets kompetence at tage stilling til selskabets interne arbejdsgange - herunder om selskabets klageansvarlige varetager andre funktioner i selskabet, som f.eks. skadebehandler.

Det falder ligeledes uden for nævnets kompetence at træffe beslutning om, hvorledes selskabet skal udforme sine forsikringsbetingelser.

Poul Sørensen
formand