822/09

Den 15. juni 2009 blev i sag nr. 74.445:

xxxx xxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har all-risk forsikring i USG Danmark, klager over, at selskabet ikke vil erstatte en computer, der forsvandt, efter at han havde indleveret den til reparation.

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 henviser til, at klageren må rette sit erstatningskrav mod reparatøren.

Det fremgår af sagen, at klageren den 3/10 2007 udfyldte en skadeanmeldelse, da hans bærbare computer var gået i stykker. Som følge heraf anførte selskabet i mail af samme dato til klageren:

> "Skaden er anmeldt den 03-10-2007
> Produktets købsdato er oplyst til den 22-05-2005
>
> Du bedes udskrive skaderapporten og indleveret/indsende udstyret til:
> J.E. Aps."

Reparatøren J.E. anførte i mail af 11/10 2007 til klageren:

> "J.E. ApS er skadecenter for USG Danmark og takserer din skade. Alle henvendelser vedrørende skaden skal derfor rettes direkte til os."

Inden klagerens computer var blevet færdigrepareret, ophørte samarbejdet mellem selskabet og reparatøren J.E. Dette medførte, at J.E. skulle fremsende alle indleverede computere til selskabet. Selskabet anførte som følge heraf i mail af 4/4 2008 til klageren:

> "Det er korrekt, at vi har bedt J.E. indsende alle computere til os i forbindelse med at samarbejdet stoppede.
> Din computer / skadenummer fremgår imidlertid ikke af listen over produkter vi har modtaget fra J.E.
>
> Vi må se om de kan finde en Track and Trace nummer og så se om det giver noget resultat.
> Jeg beklager ventetiden."

Klageren kontaktede herefter J.E., der anførte, at firmaet havde fremsendt hans computer til selskabet.

Selskabet anførte i mail af 16/6 2008 til klageren:

> "Sagen er, at vi aldrig har modtaget din computer fra J.E. Derfor må vi konkludere at den fortsat er hos dem eller er blevet væk hos dem.
> Alternativt kan den naturligvis være blevet væk under transporten / i posten.
>
> Efter vores opfattelse må J.E. enten finde Track and Trace nummeret så pakke kan spores - og man dermed kan finde frem til din computer - eller også må du og J.E. finde en erstatningsløsning for den computer de har smidt væk / er forsvundet i deres varetægt.
>
> Vi beklager, at der ikke er fundet en løsning endnu.
> Men vi må desværre henvise til J.E., da det er dem der skal løse problemet."

Klageren har ved skrivelse af 6/8 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende erstatningspligten for den bortkomne computer. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Den 1. okt. 2007 skader jeg min computer og sender den kort tid efter til reparation. Jeg får besked af USG på at indlevere den til J.E. Dette gør jeg den 4. okt. 2007 kort før lukketid. Her bliver jeg informeret om at de vil påbegynde reparationen hurtigst muligt og jeg muligvis vil kunne have den allerede i den efterfølgende uge - naturligvis afhængigt af skadens omfang. En uge efter spørger jeg angående status, men får først svar tilbage den 26. okt., hvori der skrives at der afventes godkendelse fra USG før reparationen kan fortsættes.
> Tiden herfra frem til 10. marts 2008 er jeg ude at rejse og spørger kun lejlighedsvis til reparationen via e-mail, men modtager intet svar. Først da jeg er kommet hjem ringer jeg for at høre hvordan og hvorledes status er, her bliver jeg informeret om at computeren er væk.
> Den første jeg taler med er en pige hos USG der finder to skadeanmeldelser på computeren, hvilket er besynderligt idet jeg kun har indleveret én. Hun tør ikke tage ansvar for noget og beder mig i stedet vente på at H.B. kan ringe mig op. Han fortæller mig at samarbejdet mellem USG og J.E. er ophørt (hvilket jeg havde fundet ud af et par dage forinden) og alle computere ol. var blevet sendt til USG. Hans konklusion var her at J.E. måtte have undladt

> at sende min. Derved fralagde han sig ansvaret og mente at det nu var mit problem med J.E. J.E. ville prøve at finde et Track and Trace nummer for at bevise at den var sendt, men de har tilsyneladende ikke været i stand til at finde et frem. Jeg har siden hen fremsat et erstatningsforslag overfor J.E., men har ikke modtaget svar. Det er H.B. der mener at erstatningen skal komme fra J.E."

Selskabet har ved skrivelse af 21/10 2008 fastholdt afgørelsen over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Computeren har aldrig været i USG Danmarks varetægt. Som nævnt i vedlagte kopi af vores e-mail korrespondance med kunden mener vi, at det er værkstedet der skal erstatte R.W.C.s computer, da computeren er forsvundet hos dem."

Nævnet udtaler:

Klageren har efter selskabets anvisning indleveret sin computer hos J.K.E., der på daværende tidspunkt fungerede som skadecenter for selskabet.

Computeren må anses for forsvundet hos selskabets samarbejdsparter. Efter nævnets opfattelse kan klageren holde sig til selskabet, når dettes samarbejdspartner ikke kan udlevere computeren.

Poul Sørensen
formand