826/09

Den 7. september 2009 blev i sag nr. 75.330:

xxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet All-Risk Serviceforsikring (Total) for en bærbar computer i USG Danmark, klager over den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med 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.

I en af klageren til nævnet fremsendt klageskrivelse af 16/12 2008 hedder det:

"**Sagsforløbet kort beskrevet**

Jeg købte den 27. december 2004 en bærbar computer med modelnummer X… thinkpad af mærket IBM. Denne lod jeg totalforsikre hos USG-Danmark umiddelbart efter for en 4årig periode. Den 16. august 2008 må jeg konstatere, at USB-stikket ikke længere fungerer. Denne skade anmeldes den 17. august samme år til selskabet og på selskabets anmodning indsendes computeren til USG-Danmarks kontraktpart, værkstedet PC-servicecenter den 25. august. Der følger herefter et længere forløb hvor der ikke kan nås enighed om, hvorvidt produktet skal repareres eller om USG-Danmark skal udbetale værdien til en erstatningscomputer. Såfremt den defekte PC skal erstattes med en anden opstår tillige spørgsmålet om, hvilken computer dette i så fald skal være. Dette vil blive nærmere gennemgået nedenfor. Den 3. december 2008 kom jeg endelig til enighed med værkstedet og det blev den dato bl.a. bekræftet, at der var tale om en brugt PC med en Centrino Chipset modsat et alm. intel chipset. Forskellen består i måden komponenterne i computeren samarbejder på. En computer med Centrino chipset bruger mindre strøm og har derfor en længere batterilevetid. Ordrebekræftelsen og betalingen af selvrisikoen på 500 kr. fandt sted den 8. december 2008 og jeg modtog kort efter en kasse med en computer, en strømforsyning og 2 batterier. En hurtig kontrol af computeren viste desværre at skønt der på klistermærket på computerens

front stod 'Intel Centrino' var dette ikke i overensstemmelse med virkeligheden og batterilevetiden med et 8cellet batteri var også kun 2 timer og 30 minutter. Dette snart 4 måneder lange forløb, hvor jeg har stået uden computer har samlet set været helt uacceptabelt, hvilket jeg har meddelt USG-Danmark. USG-Danmark har imidlertid telefonisk meddelt mig, at man fastholder afgørelsen og ikke agter at gøre yderligere ved sagen, hvorfor jeg således indbringer sagen for ankenævnet for forsikring i overensstemmelse med min polices punkt 6.

Formålet med klagen
Af forsikringspolicen fremgår af punkt2 om erstatningsgrundlaget følgende:

2. Erstatningsgrundlag.

Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostningerne. (...) totalskadet udstyr erstattes med nyt eller tilsvarende udstyr (eventuelt in natura), dog højest med det betalte købsbeløb som fremgår af policen. (...) Der udbetales ikke kontanterstatninger.

'tilsvarende udstyr' må forventes at have af specifikationer samt om der kan erstattes med en brugt computer. I vurderingen af hvilke specifikationer maskinen skal indeholde skal der efter min opfattelse lægges vægt på, at den primært er købt med henblik på at få en fysisk lille og let PC med lang batterilevetid. Bredde, dybde, og højde var således 26,8 x 21,1 x 2.0-2.6 cm og vægten lød på 1,23 kg. Batterilevetiden med et 8cellet batteri var ved almindelig brug 7 timer og 30 minutter. Eftersom jeg bruger computeren i arbejdsøjemed og ofte medbringer den på længere ture er det således vigtigt for mig at have en lille pc, der ikke er afhængig af faste strømkilder, hvorfor valget faldt på ovenstående med de nævnte specifikationer. Det er klart, at computeren over tid slides og jeg medgiver at batterilevetiden på et fuldt opladet 8cellet batteri formentlig ikke var mere end 4 timer og 45 minutter i august 2008. På baggrund af ovenstående må det imidlertid fremhæves, at harddiskens størrelse, processerens hastighed, eventuelle dvddrev og grafikkorts specifikationer i en erstatningscomputer er helt uden relevans for denne sag. En brugt computer 'in natura' må således forventes at overholde ovennævnte krav, hvilket den tilsendte PC bestemt ikke gjorde. En undersøgelse af computere udbudt til salg på nettet viste, at en tilsvarende PC kan fås til 7.295 kr. af X61s og IBM. Jeg søger på baggrund af ovenstående at få ankenævnets medhold i at den kontraktmæssige opfyldelse af forsikringsaftalen vil være at udbetale mig værdien af nævnte PC eller som minimum finde en brugt PC der opfylder ovennævnte krav.

Vedlagt som dokumentation for forløbet er e-mail korrespondancen fra perioden fra skaden blev anmeldt til jeg modtog selskabets erstatningscomputer. Herudover vedlægger jeg en kopi af min police med selskabet og en udskrift af den efter min opfattelse efter kontrakten korrekte erstatningscomputer [44], understøttet af vedhæftede e-mail korrespondance mellem mig og laptops.dk."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 21/1 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Det har desværre udviklet sig til en kompliceret sag med en hel del misforståelser. I korte træk... JB indleverede en meget medtaget computer til reparation. Vi skriver til JB og gør opmærksom på, at skærm og tastatur ikke dækkes af forsikringen og at der er en selvrisiko på kr. 1000,00 for de dækningsberettiget skader, hvorfor vi foreslår at værkstedet leverer en tilsvarende erstatningscomputer.

Desværre bliver JB først tilbudt en forkert erstatningscomputer (model HP NC4010). Efter mange samtaler og korrespondance pr. mail finder værkstedet en IBM X40 der på alle punk-

ter lever op til JB's gamle computer og i øvrigt leveres med en fejlfri skærm. JB godkender værkstedets forslag og afhenter computeren. Efterfølgende klager JB over erstatningscomputerens tekniske specifikationer, herunder batteriets levetid og vi gør opmærksom på, at vi ikke kan drages ind i problematikken vedrørende de brugte batteriers levetid, da forsikringen ikke dækker batterier.

Vi er nu i besiddelse af den erstatningscomputer (IBM X40) værkstedet har leveret. Det er korrekt, at der ikke er tale om en centrino processor men derimod en Intel Pentium 1,6 Mobil. Denne processor er imidlertid tilsvarende eller bedre end den gamle. Dette gælder ligeledes computerens andre funktioner og så har den i øvrigt en fejlfri skærm.

Vi kan ikke levere en helt ny computer, når JB's gamle computer var i så dårlig stand som tilfældet (ødelagt tastatur og skærm). Alternativt kan vi gøre skaden op til dagsværdi. En brugt tilsvarende kan f.eks. købes via den blå avis til blot kr. 1500,00. Se vedlagte print. Vi mener, at have ydet en udmærket service og en langt bedre erstatning end JB reelt har krav på i denne sag.

Vi mener ikke, at der i henhold til forsikringsbetingelserne er sket fejl i vores behandling af skaden. Vi har således ingen yderligere kommentarer til sagen. Såfremt De har spørgsmål til nærværende er De velkommen til at kontakte undertegnede."

Hertil har klageren i skrivelse af 8/2 2009 til nævnet bemærket:

"Efter gennemlæsning af USG-Danmarks kommentar på min klage til ankenævnet har jeg fundet en række områder hvor selskabet synes at have en divergerende opfattelse af faktum. USG-Danmark beskriver for det første den af mig indleverede computer som værende 'meget medtaget', 'i dårlig stand' og sidst i brevet er det i parentes anført, at skærm og tastatur er decideret ødelagt. Indledningsvis må det bemærkes, at den forsikrede genstands tilstand er helt uden betydning for USG-Danmarks forpligtelse i henhold til policen. Computeren er gået i stykker og forsikringsselskabet må bekoste reparation eller levering af erstatningscomputer uanset om genstanden er velholdt eller medtaget. Desuagtet er USG-Danmarks beskrivelse af computeren særdeles misvisende. Ved indlevering til værkstedet var computeren efter min opfattelse i udmærket stand. Tastaturet virkede fint og den eneste 'skade' var at plastictasten '1' var faldet af, men selve knappen fungerede forsat. Skærmen fungerede også udmærket til almindelig arbejdsbrug og den af USG-Danmark påståede 'skade' er ikke en egentlig skade, men derimod blot et resultat af almindelig slid og ælde - der er kun tale om lidt nedsat lysstyrke. Den eneste reelle skade computeren havde, var at USBporten ikke fungerede. Dette var årsagen til indleveringen til USG-Danmark og dette var den skade, der skulle udbedres af værkstedet. Det er således uden relevans, at tastatur og skærm ikke er dækket af forsikringen, idet ingen af disse komponenter er defekte. De virkede tværtimod fint ved indleveringen. USGDanmark nævner, at selvrisikoen for de dækningsberettigede skader udgør 1.000 kr., hvilket må betyde, at det ville koste værkstedet 10.000 kr. at reparere USB-porten og USG-Danmark foreslog derfor levering af en tilsvarende erstatningscomputer. Jeg vil ikke i denne sammenhæng gengive argumentationen for, hvorfor en tilsvarende PC må være 12,1' og have samme specifikationer, herunder batterilevetid som den indleverede computer. Jeg henviser derfor blot til den vedlagte korrespondance mellem værkstedet, USGDanmark og mig. Efter mange samtaler bliver vi enige om at jeg skal have en *tilsvarende* erstatningscomputer. Den erstatningscomputer, som USG-Danmark leverer, er imidlertid ikke tilsvarende. Ved modtagelsen af computeren testede jeg som det første computerens udholdenhed når den ikke var tilsluttet en fast strømkilde idet dette moment er af væsentlig betydning for vurderingen af, hvorvidt computeren er 'tilsvarende'. Testen viste, at computerens batterilevetid var meget kortere end levetiden på den

computer jeg indleverede. Dette skyldes formentlig at der *ikke* er tale om en Centrino-processor, hvilket ellers var en forudsætning. USG-Danmark har heroverfor indrømmet, at processoren er en Intel Pentium 1,6 Mobil, men hævder at denne er 'tilsvarende eller bedre end den gamle'. Det er muligt at processoren for sig selv er bedre og måske endda hurtigere end den gamle, men i det foreliggende tilfælde er dette uden betydning. 'Centrino'-begrebet er *ikke* kun navnet på en processor, men en kombination af komponenterne; Intel Pentium Mobile processor, Intel chipset og Intel Wireless netkort. Ideen med Centrino-kontruktionen er, at de nævnte komponenter arbejder sammen, hvilket bl.a. indebærer, at computerens komponenter kan meddele processoren løbende, hvor stort behovet er. De enkelte komponenter får derfor kun den kraft leveret, som de aktuelt har behov for og der bliver på den måde automatisk skruet ned for processorens hastighed og derved komponenternes strømforbrug. Dette 'samarbejde' resulterer i en hurtigere computer, der bruger væsentligt mindre strøm. Som bevis for ovennævnte har jeg vedlagt dokumentation fra Intels hjemmeside. Da der ikke er samarbejde mellem komponenterne i den leverede erstatningscomputer er der således ikke tale om en Centrino-computer og erstatningscomputeren er derfor *ikke tilsvarende den indleverede.*

Jeg fastholder på baggrund af ovenstående at erstatningscomputeren ikke er tilsvarende den indleverede og at USG-Danmark derfor må tilbyde en anden - for eksempel den jeg henviser til i tidligere korrespondance. Alternativt må de lade værkstedet reparere USB-stikket."

Nævnet har fået forelagt de af parterne fremlagte bilag, herunder den mellem parterne stedfundne korrespondance.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Erstatningsgrundlag.
Skadet udstyr erstattes med reparationsomkostningerne. Stjålent eller totalskadet udstyr erstattes med nyt eller tilsvarende udstyr (eventuelt in natura), dog højest med det betalte købsbeløb som fremgår af policen. … Der udbetales ikke kontanterstatninger.

2.1 Forhold i skadetilfælde.
…
Ved enhver skade gælder følgende selvrisiko: ... For bærbart udstyr: 10% af skadebeløbet, dog minimum kr. 500,-.

3. Undtagelser. Standard, Special, Total og Global dækker ikke:
…
3.5 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, printer hoved, videohoved samt vedligeholdelses kit og andre komponenter der gradvist opbruges eller nedbrydes og derfor må forventes udskiftet i udstyrets levetid."

5. 75.330

Nævnet udtaler:
Klageren har efter nævnets opfattelse krav på at modtage en computer med mindst samme tekniske specifikationer som den forsikrede, herunder med mindst samme batterilevetid, dog maksimalt til en værdi svarende til den oprindelige købspris.

Efter sin gennemgang af sagens akter må nævnet lægge til grund, at den forsikrede computer havde en væsentlig længere batterilevetid end den/de computer(e), som selskabet har tilbudt klageren i erstatning for den gamle.

På baggrund af det anførte finder nævnet, at selskabet ikke har levet op til sine forpligtelser i henhold til forsikringsbetingelserne. Selskabet skal derfor genoptage sagens behandling og yde klageren den erstatning, som han har krav på. At forsikringen ikke dækker batterier, kan ikke føre til andet resultat.

Marianne Højgaard Pedersen