826/09

Den 26. august 2009 blev i sag nr. 75.629:

xxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

USG Danmark
Købmagergade 2
1150 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har totalforsikring i USG Danmark, klager over selskabets erstatning i forbindelse med en totalskadet 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 henviser til, at klageren for det tilbudte beløb kan købe en tilsvarende computer.

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/10 2008 til selskabet anmeldte, at hendes computer var begyndt at slukke af sig selv. Som følge heraf anførte selskabet i mail af 3/11 2008 til klageren:

" Vi har nu behandlet din skade og kan oplyse, at skaden er dækket af forsikringen.
Dit gamle produkt er imidlertid erklæret totalskadet da reparationen overstiger prisen for et nyt tilsvarende produkt.

Et nyt tilsvarende produkt kan i dag købes / genanskaffes for kr. 4.400,00 incl. Moms.

Til din orientering beregnes erstatningen på baggrund af prisen for et nyt produkt med tilsvarende funktioner og yde evne.

Du bedes nu indsende følgende:
1. Kopi af regning/faktura for genanskaffelse af nyt udstyr.

2. Oplyse hvilken bank konto vi skal overføre erstatningsbeløbet til (registrerings- + konto nummer)
3. Skadeanmeldelse i underskrevet stand (anmeldelsen kan udskrives på www.edbforsikring.dk).
4. Husk at du selv skal afbestil evt. reparation af dit gamle udstyr hvis produktet ikke er indsendt til vores Servicepartner.

Vi overfører erstatningen 3 - 5 arbejdsdage fra modtagelsen af ovenstående.

Til din orientering har forsikringen en selvrisiko på 10% af skadebeløbet, dog minimum kr.:
250,- for stationært udstyr (f.eks. TV, stationære computere og lignende).
500,- for bærbart udstyr (f.eks. PDA'er, mobiltelefoner, bærbare computere og lignende)

Selvrisikoen fratrækkes ovenstående købs-/genanskaffelsespris."

Klageren anførte herefter i mail af 24/11 2008 til selskabet:

"Jeg har haft ringet og fået at vide at jeg skal skrive til jer, da jeg ikke mener at jeg får noget tilsvarende min gamle computer til 4400.
Jeg kan slet ikke finde den computer (Tecra M9 eller A9) til 4400 kr.
Da jeg mener at jeg har betalt mange penge for min gamle computer + en forsikring så det bliver over 11000 kr. samlet. Føler jeg mig snydt, da jeg ikke kan få en computer der kan det samme som den anden og er lige så lille og let som den gamle.

Da jeg ringede til jer for to uger siden, ville i undersøge dette. Men idag da jeg ringede skulle jeg nu maile. Så nu er jeg ret træt af det hele og ikke kan finde ud af hvad der sker.
Jeg håber meget snart at hører fra jer. Da min computer blev sendt til rep. midten af oktober og jeg ikke engang nu har fået en ordentlig afklaring i sagen."

Klageren har ved skrivelse af 10/2 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det tilbudte erstatningsbeløb ikke er tilstrækkeligt. Klageren har til støtte herfor anført:

"Jeg fik i 2005 en bærbar computer af min far i julegave. Den kunne holde strøm længe og vejede ikke ret meget. Da den skulle bruges til studiebrug.
Min computer bliver sendt til rep. Efter en lille skade hvor jeg ikke kan tænde computeren. Jeg får computeren tilbage og måtte selv betale for at få den lavet. Den er efter denne rep. begyndt at opføre sig mærkeligt og begynder selv at slukke. Min computer bliver igen sendt til rep. og bliver konstateret totalskadet. Jeg får besked fra forsikringen om at jeg kan få 4400 tilbage, det er den pris jeg kan købe en tilsvarende computer for. Men jeg kan ikke finde den computer til den pris. Mens jeg kigger efter computeren ser jeg, at den computer de siger er tilsvarende er en computer der vejer 2 gange så meget som den gamle og 2 tommer større, har en batterilevetid på 2,5 timer. I mine øjne ikke tilsvarende, da computeren var købt netop på baggrund af disse ting.
Jeg ringer igen til selskabet, der beder mig sende en mail og derefter hører jeg ikke noget.
Jeg har siden den. 8/11 ringet til dem hver dag og ikke kunne komme i kontakt med dem.
Jeg har vedlagt skadeanmeldelse og forsikringspapir, mail jeg har modtaget og sendt til firmaet. Og fakturaen på min computer.

> Jeg har også vedlagt en fuldmagt fordi min computer står i min fars navn, da jeg købte forsikringen sagde de at det var okay at den stod i hans navn, for det var samme navn computeren var købt i."

Selskabet har ved skrivelse af 5/6 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "C.D.s gamle computer (Toshiba Tecra M3 fra 20-12-2005) kan i dag genanskaffes for et langt mindre beløb end den oprindelige købspris i 2005 på kr. 9995,00. Vi tror, at C. desværre har forventet, at forsikringen (i tilfælde af totalskade) dækker med en ny computer til den oprindelige købspris og derfor er blevet 'skuffet' over erstatningsbeløbet på kr. 4400,00.
>
> De modeller der kan købes i dag er langt bedre på alle punkter end C.s gamle computer. Vi vedlægger til orientering kopi af forslag til genanskaffelsen. Endvidere fremgår det af Toshibas hjemmeside, at vægten på Toshiba Tecra M3 serien var 2,26 kg.
>
> Vi mener ikke der er sket fejl i behandlingen af denne skade - tværtimod finder vi at C. kan få en bedre computer for det erstatningsbeløb der er oplyst i vores skadeopgørelse."

Nævnet har modtaget en salgsannonce for en tilsvarende computer til brug for sin behandling af sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "Ved enhver skade gælder følgende selvrisiko: For stationært udstyr: 10 % af skadebeløbet, dog minimum kr. 250,-. For bærbart udstyr: 10 % af skadebeløbet, dog minimum kr. 500,-."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder salgsannoncen for en tilsvarende computer, finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren for det tilbudte beløb vil kunne købe en tilsvarende computer. Nævnet finder herefter ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson