858/10

Den 30. december 2010 blev i sag nr. 77.771:

xxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

AmTrust
International Underwriters Ltd.
v/Aon Denmark
Insurance Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har all-risk totalforsikring i Am Trust International Underwriters Ltd. v/Aon Denmark, tidligere USG, klager over, at selskabet har afvist at dække udgifterne til en reparation i forbindelse med en funktionsfejl.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der i henhold til standardbetingelserne ikke er dækning for skader, der er omfattet af leverandør-, forhandler- eller fabriksgaranti eller omfattet af reklamationsret.

Det fremgår af klagen til nævnet af 2/2 2010, at klageren den 27/6 2009 i en forretning bestilte en bærbar computer af mærket Zepto. Computeren blev leveret til afhentning i butikken 3 uger senere, den 17/7 2009. Samtidig med bestilling tegnede hun en 3-årig All-risk/Total-forsikring. Det fremgik heraf bl.a.:

> "Selvom vores produkter er af høj kvalitet og kan holde til lidt af hvert, kan der opstå fejl eller uheld, som kræver et service eller værkstedsbesøg. Med en Zepto Totalforsikring udvides din dækning i op til 3 år og sikrer dig mod næsten alle tænkelige fejl eller uheld.
>
> Forsikringen træder i kraft med det samme og dækker bl.a. hvis du taber/vælter udstyret på gulvet, vælter en kop kaffe, det bliver stjålet eller der på anden vis sker en pludselig uforudset hændelse.

Hvad er dækket?

- Funktionsfejl
- Selvforskyldte skader
- Tab af udstyret (ej bortkomst)
- Spild af væske i udstyr
- Lynnedslag, overspænding

…
Totalforsikringen betaler dine reparationer eller sikrer dig et nyt tilsvarende produkt, hvis du er rigtig uheldig - og der er ingen selvrisiko på reparation af skader eller årlig nedskrivning af dit udstyrs værdi."

På selskabets hjemmeside fremgik bl.a.:

"**De grønne områder dækkes i hele ServiceForsikringens løbetid (den periode du har valgt)**
…

Total og Global dækning	1. år	2. år	3. år	…
Hændelige uheld Selvforskyldte skader Hvis du taber udstyret Hvis du spilder væske i udstyret Overspænding Tyveri Skade der afhjælpes ved rensning Transport af TV over 24"				
Funktionsfejl	Reklamationsret 6+18 mdr.			…

"

Knap 4 måneder efter levering gik computeren i "hak", ligesom der fremkom en underlig lyd. Klageren forsøgte at rette henvendelse til firmaet for at reklamere over fejlen, men kunne på firmaets hjemmeside læse, at der var indgivet konkursbegæring. Såfremt der var tale om en bærbar computer med totalforsikring, kunne den indleveres til vederlagsfri reparation hos "Info-Care", såfremt der var indgivet en skadesanmeldelse til selskabet.

Klageren anmeldte følgelig den 25/11 2009 skaden til selskabet, ligesom hun angiveligt telefonisk henvendte sig til selskabet. Selskabet afviste herunder at yde forsikringsdækning med henvisning til punkt 5.3 i de generelle betingelser.

Ifølge medarbejderen i selskabet skulle de generelle betingelser være ilagt kassen med computeren i forbindelse med levering. Klageren har hertil i sin sagsfremstilling til nævnet bl.a. anført:

"Problemet med denne praksis er imidlertid, at forbrugeren først får disse særlige betingelser at se, når computeren pakkes op derhjemme - vel at mærke **efter** at man for længst har betalt for såvel computer som forsikring! Disse betingelser blev således ikke på nogen måde tydeliggjort overfor os i forbindelse med tegningen af forsikringen, det var tværtimod det modsatte, der blev gjort gældende, nemlig at funktionsfejl var dækket af Totalforsikringen i hele forsikringsperioden, jfr. vedlagte police samt udskrift af USG Danmarks hjemmeside vedrørende Totalforsikringen (bilag …). Som det fremgår med al tydelighed, er ordlyden af det nævnte punkt 5.3. således i direkte modstrid med den ved tegningen af forsikringen udleverede police og med de markedsførte forsikringsbetingelser på forsikringsselskabets egen hjemmeside. Den særlige tillægspolice med de omtalte bebyrdende forsikringsbetingelser er derimod godt gemt under talrige 'links' på hjemmesiden. Efter forgæves at have forsøgt at 'klikke' mig frem til betingelserne på hjemmesiden, lykkes det mig således først efter at være blevet personligt guidet frem af H.B. over telefonen!
…
Efterfølgende henvendte jeg mig derfor endnu engang telefonisk til H.B. og anmodede om skadeserstatning under henvisning til ovenstående, hvilket imidlertid igen blev afslået. H.B. indvilligede dog - meget modvilligt - i at 'se på sagen', hvis jeg fremsendte bilagene, hvorfor jeg den 8. december **2009** fremsendte en skriftlig klage til forsikringsselskabet med tilhørende bilag (jfr. Bilag …). Efter gentagne telefoniske rykkere, bad H.B. mig ca. måned senere om at genfremsende mit klagebrev til ham pr. telefax, idet mit brev angiveligt var 'blevet væk'. Jeg faxede derfor en kopi af det allerede fremsendte brev til H.B. og modtog den 15. januar **2010** et skriftligt afslag pr. e-mail, jfr. vedlagte bilag …

Jeg er meget utilfreds med dette afslag. Jeg føler mig snydt og taget ved næsen af USG Danmark. Jeg har i god tro ofret 1.295,- kroner på en 'Total-forsikring', der prætenderer at give forbrugeren 'total' tryghed, men som - når forsikringsselskabet så skal 'til lommerne' - så pludselig viser sig slet ikke at dække det, man er blevet stillet i udsigt."

Selskabet har i brev af 23/3 2010 til nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"I forbindelse med at kunden afgiver bestillingen på Zeptos hjemmeside, er der et link til forsikringsbetingelserne, så kunden har mulighed for at læse vilkårene, herunder dækningsomfanget og undtagelserne, inden købet.

Ligeledes er det fast forretningsgang, at kunden får udleveret betingelserne ved leveringen af produktet, og kunden får oplyst, at der er 14 dages fortrydelsesret for den valgte forsikring. Fristen for denne fortrydelsesret udløber 14 dage efter købet *eller* 14 dage efter kunden har fået udleveret betingelserne, dvs. 14 dage fra den dag produktet blev leveret til kunden sammen med betingelserne. Kunden har oplyst, at kunden ikke har modtaget betingelserne med produktet. Der kan være tilfældet, men det anses for at være usandsynligt, da det som nævnt er en fast forretningsgang, at de vedlægges produkterne. Kunden har altså tegnet forsikringen, efter hun har haft mulighed for at læse betingelserne på Zeptos hjemmeside, hvor forsikringen også er bestilt, og kunden har ikke benyttet sig af fortrydelsesretten. For så vidt angår kundens klage over selskabets afvisning af at dække funktionsfejl på produktet, kan det oplyses, at kunden har købt en All Risk forsikring, der som udgangspunkt dækker alle hændelser og skadetyper beskrevet i forsikringsbetingelserne under dækningsomfanget. Undtagelserne til dækningsomfanget er at finde i betingelserne pkt. 6, hvor der bl.a. står at forsikringen *ikke dækker skader, der er omfattet af leverandør-, forhandler- eller fabriksgaranti eller omfattet af reklamationsret.*

Dette er en helt almindelig undtagelse, som anvendes i mange brancher. Det betyder at forsikringen ikke dækker skader på produktet som opstår de første 2 år efter købet, da kunden har rettigheder for denne type skader i.h.t. leverandørens garanti og i.h.t. Købelovens regler om reklamationsret ved fejl og mangler indenfor de første 2 år efter købet.

Forsikringspræmien er blandt andet beregnet på baggrund af denne undtagelse og det har aldrig været en del af beregningen at selskabet skal bære ansvaret og omkostningerne for den type skader, sket i løbet af de første 2 år. Zepto er gået konkurs, og kunden kan rette sit krav til konkursboet

Der vil være kunder som har købt et produkt hos Zepto eller andre forhandlere, som efterfølgende går konkurs, som IKKE har tegnet en forsikring. Disse forbrugere vil også være nødt til at rette henvendelse til konkursboet.

Kunden vælger selv at bestille produktet og forsikringen over nettet, og kunden præsenteres for vilkårene ved bestillingen. Vilkårene kan ikke i denne type køb tilkendegives overfor for kunden på anden vis, da al kontakt foregår over nettet. Yderligere er det som tidligere nævnt en fast forretningsgang, at vilkårene efterfølgende vedlægges produkterne ved levering til forbrugeren, og kunden har her en fortrydelsesret på 14 dage. Det er derfor selskabets opfattelse at vilkårene må anses at være tilstrækkeligt tilkendegivet overfor kunden.

Selskabet fastholder, på baggrund af ovenstående, afvisningen af at dække skaden."

Klageren har i brev af 5/4 2010 herefter påpeget, at hun netop ikke - som fejlagtigt anført at selskabet - har bestilt computeren over nettet, og hun har derfor ikke kunnet læse om de bebyrdende betingelser i forbindelse med tegning. Hun har herudover bl.a. anført:

"**Da jeg bestilte computeren og forsikringen i butikken … den 27. juni 2009, fik jeg udleveret policen til 'All-risk'/Totalforsikringen, hvoraf det helt utvetydigt fremgik, at der - som navnet også sagde - var tale om en 'totalforsikring': "...En Zepto Totalforsikring...sikrer dig mod næsten alle tænkelige fejl eller uheld...' (jfr. Bilag …). Det beskrives specifikt i policen, at funktionsfejl er dækket af forsikringen i de første 3 år, og at det kun er tyveri samt skader forvoldt af virusangreb m.v., der *ikke* dækkes (jfr. Bilag …).** Der nævnes derimod *intet* i den udleverede police om de særligt bebyrdende forsikringsvilkår, som forsikringsselskabet efterfølgende gør gældende! Salgspersonalet i butikken anbefalede på min forespørgsel ligeledes varmt at tegne en 'All-risk/Total'-forsikring, hvis jeg ville gå med 'livrem og seler', idet jeg i så fald netop ville være dækket af *både reklamationsret og forsikring, hvis der skulle opstå problemer med computeren!* Når forsikringsselskabet herefter hævder, at jeg skulle være blevet præsenteret for de bebyrdende betingelser allerede ved bestillingen af forsikringen, er det således direkte usandt - derimod blev jeg både mundtligt og skriftligt stillet de stik modsatte og langt mere gunstige forsikringsbetingelser i udsigt!

Forsikringsselskabet påstår herefter:

2) At al kontakt mellem kunden og forsikringsselskabet foregår over nettet, hvorfor vilkårene ved denne type køb ikke kan tilkendegives overfor kunden på anden vis ('Vilkårene kan ikke i denne type køb tilkendegives overfor kunden på anden vis, da al kontakt foregår over nettet', s. 2 afsnit 5).

Hertil er kun at sige, at denne påstand også er helt fejlagtig, da forsikringen som sagt er tegnet ved mit personlige fremmøde i Zeptos forretning …, hvor policen samtidig blev udleveret til mig i papirform. Dette er som nævnt klart dokumenteret ved salgspersonalets underskrift på fakturaen, hvoraf forsikringsaftalen også fremgår (bilag …).
…
Jeg fik i forbindelse med tegningen af forsikringen som nævnt udleveret en skriftlig forsikringspolice bilag …), der tydeligt beskrev forsikringsbetingelserne, som også mundtligt blev bekræftet af butiksekspedienten. Jeg havde således på intet tidspunkt anledning til at gå ind på noget 'link' for at få flere oplysninger - netop fordi jeg jo var i *god tro* om forsikringsbetingelserne. Det skal tilføjes, at jeg heller ikke blev opfordret til dette, hverken i den udleverede forsikringspolice eller andre steder - først da skaden var sket, og forsikringsselskabet skulle finde en 'forklaring' på, at det ikke ville dække skaden, blev jeg opfordret til at finde omtalte 'link' på internettet!

Som forbruger må man spørge, om det virkelig kan have sin rigtighed, at et tilfældigt 'link' på en hjemmeside skal kunne træde i stedet for en skriftlig forsikringspolice, der er udleveret til forbrugeren i forbindelse med tegningen af forsikringen? Hvis det er tilfældet - hvilken retssikkerhed har forbrugeren i så fald for, at det, der oprindelig er aftalt, ikke ændres helt som vinden blæser, når dette 'link' pludselig "opdateres" efter forsikringsselskabets forgodtbefindende - hen over hovedet på forbrugeren?
…
Herefter påstår forsikringsselskabet:

<u>At min undladelse af at gøre 14-dages fortrydelsesretten gældende er ensbetydende med, at jeg derved har accepteret de særligt bebyrdende forsikringsbetingelse</u> *…*

Hertil bemærker jeg, at fortrydelsesretten på 14 dage var helt irrelevant, da jeg i dette tidsrum jo var i god tro om, at de særligt bebyrdende vilkår ikke fandtes - netop fordi selskabet havde undladt at tilkendegive disse overfor mig i forbindelse med tegningen af forsikringen. Fortrydelsesretten kan således heller ikke bruges som argument for, at jeg stiltiende skulle have accepteret de særligt bebyrdende forsikringsvilkår - ligesom den heller ikke kan fritage selskabet for deres forpligtelse i forhold til at tilkendegive de særligt bebyrdende forsikringsvilkår overfor forbrugeren allerede fra aftaletidspunktet.

Afslutningsvist foreslår forsikringsselskabet:
<u>At jeg i stedet for at få dækket skaden af forsikringsselskabet må henvende mig til Zeptos konkursbo</u>
…
Hertil bemærker jeg, at jeg i modsætning til de kunder, der IKKE har tegnet en forsikring, som bekendt rent faktisk HAR tegnet en forsikring, som jeg vel at mærke har betalt den 'nette' sum af 1.295 kroner for! Men måske mener forsikringsselskabet, at forsikrede kunder har lige så lidt ret til erstatning som ikke-forsikrede kunder? Det kunne nærmest lyde sådan ud fra ovenstående argumentation? Herved er forsikringsselskabet faktisk godt i gang med at slå bunden helt ud af deres egen troværdighed, for med den logik kan man jo til enhver tid nægte at udbetale erstatning til nogen forsikrede!
…
Kort fortalt føler jeg mig vildledt og ført bag lyset af forsikringsselskabet. Jeg har i god tro ofret 1.295,- kroner på en 'Totalforsikring', fordi jeg stolede på de skriftlige oplysninger, jeg fik om forsikringen, inden jeg tegnede den. Når skaden så sker, og det efterfølgende viser sig, at forsikringen slet ikke dækker det, man er blevet stillet i udsigt, opleves det som meget urimeligt.

Jeg skal derfor venligst fastholde mit ønske om erstatning for den skete skade, i alt kroner 1.995,-."

Der har efterfølgende været ført nogen korrespondance, men der er ikke herunder fremkommet afgørende nyt.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren købte computeren i forretningen og således ikke før købet var informeret om dækningen, der var omtalt på selskabets hjemmeside. I forbindelse med købet modtog klageren en police/ordrebekræftelse, hvor dækningsomfanget er beskrevet, herunder hvad der er undtaget fra dækning. Der er ikke blandt undtagelserne nævnt tilfælde, der er omfattet af garanti, og der er heller ikke henvist til, at der gælder mere udførlige betingelser end angivet det pågældende sted.

Selv om undtagelsen af skader omfattet af garanti ikke kan anses for en usædvanlig bestemmelse, finder nævnet, at klageren ikke har haft anledning til at antage, at der med det senere leverede produkt skulle følge forsikringsbetingelser med et andet indhold. Nævnet finder derfor, at selskabet er uberettiget til at anvende denne undtagelsesbestemmelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AmTrust, International Underwriters Ltd. v/Aon Denmark, skal dække reparationsudgifterne på 1.955 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen