

ERHVERVSJURA

HVEM KLINKER SKÅRENE?

GARANTI: Forsikringsaftaler for varer er ofte så indviklet formuleret, at ekspedienterne efterlades på lige så usikker grund som køberne.



LARS BO LANGSTED
Professor, Juridisk Institut,
Aalborg Universitet

Der er stort set ingen grænser for, hvad der er dækket: leverpostej i cd-afspilleren (hvis man plejer at fodre sin cd-afspiller med den slags), kaffe i tastaturet (hvilket er en meget mere nærliggende risiko, end man skulle tro), svigermor, der vælter ind i tv-skærmen (eller måske bliver skubbet) og alle mulige andre tænkelige såvel som utænkelige katastrofer.

Det er naturligvis produktforsikringerne eller tillæggsforsikringerne, jeg tænker på – tryghedsaftale, serviceaftale m.v., kært barn har mange navne.

Som oftest accepterer man at tegne forsikringen ved købet af varen på baggrund af ekspedientens skamrosning af forsikringen, og man får en fornemmelse af, at forretningen og/eller ekspedienten selv tjener mere på forsikringen end på den vare, man egentlig kom ind for at købe.

De dage er dog heldigvis efterhånden forbi, hvor ekspedienten blot så tom ud i øjnene, hvis man bad om at måtte se forsikringsbetingelserne, inden man besluttede sig for at tegne forsikringen.

Men det er fortsat ikke hverdagskost, at man kan se, om forretningen og/eller sælgeren modtager provision for at sælge forsikringen. Men det er vel egentlig også en mindre interessant oplysning, hvis bare forsikringen er god.

Når det er sagt, hører det også med i billedet, at langt de fleste forsikringer og forretninger yder en glimrende dækning og service, når og hvis uheldet er ude.

Imidlertid kan man fortsat komme i situationer, hvor man kan have rigtig meget glæde af at læse forsikringsbetingelserne. Det synes nemlig ikke at være nogen udbredt fritidsforholdelse blandt detailhandelens ekspedienter, og så kan det være en fordel selv at være lidt på forkant med udviklingen.

Således havde familiens yngste fået stjålet sit digitale hybridkamera, der var blevet



Aftaler om forsikringer på varer synes sjældent at være krystallklare. Arkivfoto: Kumical

anskaffet fem måneder tidligere sammen med en "tryghedsaftale".

I stedet for at begynde at skulle slås med det forsikrings-selskab, hvor der var dækning for tyveri, om hvorvidt tyveriforsikringen også dækkede "tabet" af tillæggsforsikringen – skabte et hurtigt kig i "tryghedsaftalen" ro i familien.

Der stod – om ikke med store bogstaver, så dog sort på hvidt – at når fortrydelsesretten var udløbet, kunne forsikringen opsiges, og man ville få udbetalt den resterende præmie mod et mindre fradrag for administrationsomkostninger.

Således forberedt mødte familien op i den store kæde, hvis navn giver mindelser om en kæmpe strømforhandler, for at opsiges tryghedsaftalen.

»Det kan man ikke«. Den første, i øvrigt meget venlige og kompetente ekspedient var fast i mælet.

»Når fortrydelsesretten på 14 dage er udløbet, er der ikke mere at gøre«, tilføjede hun. Efter at være blevet lige så venligt, men bestemt modsagt, henviste hun til medarbejderne i kassen.

»Opsigelse af en tryghedsaftale...?!« Kasseekspedienten lød tvivlende.

»Hvilken slags produkt drejer det sig om? Nåh, et kamera, jamen, så må jeg henvise til afdelingen for fotos – det klarer de.«

»Har I en kvittering med?« lød det første, lettere håbefulde spørgsmål i fotoafdelingen, da familien venligt bad om at få opsagt tryghedsaftalen. Kvitteringen var imidlertid sat fast med en hæfteklamme i pjecen om tryghedsaftalen, som foto-ekspedienten begyndte at nærlæse, som om det var første gang, som stiftede bekendtskab med i hvert fald afsnittet om opsigelse.

Panderynkerne blev dybere og dybere under læsning,

der efter øjenbevægelserne at dømme skulle gentages et par gange.

»Lige et øjeblik – jeg er straks tilbage«.

Foto-ekspedienten, der havde fornemmet, at familien (og aben) ikke længere kunne sendes videre til andre, forlod familien med tryghedsaftalen i hånden.

Det ene minut tog det andet og efter 15 lange minutter kom foto-ekspedienten ud fra det baglokale, hvor han enten havde søgt bistand eller bare havde sundet sig.

»Hvis I blot opgiver jeres navn oppe ved kassen, skal I få udbetalt pengene – farvel.« Og sandelig ja. Efter 20 ganske underholdende minutter stod familien med godt 500 kr. i hånden.

Udover underholdningsværdien sagde episoden en del om, at det i hvert fald ikke i den afdeling var hverdagskost, at en kunde ville opsiges sin tryghedsaftale. Man kan måske undre sig over, at det

ikke forekommer hyppigere, men sandheden er jo nok den enkle, at det er de færreste, der læser forsikringsbetingelserne.

Det kan man sådan set godt forstå, for forsikringsbetingelser er sjældent umiddelbart forståelige. F.eks. kræver det et ret højt abstraktionsniveau at forstå følgende pluk fra undtagelserne i selvsamme tryghedsaftale:

»Der ydes ikke dækning for: ... skade, som består af eller er en følge af normal slitage, forbrug, unormalt brug ...« Hvis man således mener, at det er normalt brug at hælde kaffe i tastaturet eller komme en leverpostejmad i cd-afspilleren, ja, så har ekspedienten ret i, at forsikringen dækker.

Imidlertid er det meget enkelt at se i betingelserne, om aftalen kan opsiges eller ikke, og det er en god ide at se efter dette, når man overvejer at tegne forsikringen nede i

butikken. Det er således langt fra alle tillæggsforsikringer, der faktisk kan opsiges, selv om det vel er meget rimeligt, at man kan dette.

Hvis ikke man har fået overstået sine juleindkøb til i aften, har man naturligvis et problem, men man kan så begynde at overveje næste års juleindkøb.

Har man allerede købt en vare med en tillæggsforsikring, er det muligt – men også her bliver ekspedienten ofte lidt svag i mælet og lidt ulden i munden – at fortrydelsesretten udstrækkes til samme periode som varen – undskyld gaven – kan byttes af modtageren.

Den oplysning står der med garanti intet om i forsikringsbetingelserne, så det vil vise sig, hvis det bliver aktuelt, og man er på godt og ondt overladt til den pågældende forretnings og forsikrings-selskabs konduite.

Rigtig glædelig jul og godt nytår.

HOVEDPUNKTER

Man kan komme i situationer, hvor man kan have glæde af at læse forsikringsbetingelserne for en vare.

Detailhandelens ekspedienter er tilsyneladende sjældent forberedte på spørgsmål om dem.