Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. december 2018 blev i sag nr. 91918:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har totalforsikring for elektronik. I klageskema af 6/2 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Min flash (blitz) til mit kamera vælter i vinden og har efterfølgende problemer med at holde strøm, tænde og forbinde.
>
> I husetsforsikring.dk kan man på siden 'Det med småt' se, at de dækker 'FOTO' op til 4 år gammelt. På alle deres sider skriver de, at de dækker 'FOTO' uden at tage yderligere forbehold eller henvise andetsteds.
>
> Dog viser det sig, at hvis man scroller ned på siden (under adresse osv.) er der åbenbart forsikringsbetingelser, som beskriver at de dækker 'videokamera og kamera'. Så selvom husetsforsikring.dk skriver 'FOTO' i 'Det med småt', så er der åbenbart en 'Det med endnu mere småt' (læs: forsikringsbetingelser), hvor der står noget andet.
>
> Hvis selskabet kun dækker 'videokamera og kamera', hvorfor skriver de så 'FOTO' og ikke 'Videokamera og kamera'?
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg forventer, at når selskabet skriver 'FOTO' i det med småt, så dækker de den elektronik, som indgår i Foto - heraf også flash (blitz).
>
> Butikker som [fotoforretninger] m.m. sælger meget mere end bare kamera og videokamera - de sælger også blitz."

2. 91918

Selskabet har den 20/4 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager er utilfreds med, at vi har afvist forsikringsdækning for reparation af forsikringstagers flash.

Sagens fakta
Den 11. december 2017 indtegner forsikringstager en Elektronikforsikring i Gjensidige Forsikring på hjemmesiden www.husetsforsikring.dk.

Den 2. februar 2018 anmelder forsikringstager, at hans flash (blitz) — købt 27. maj 2014 — stod på et stativ, som væltede på grund af vinden. Det anføres, at flashen ramte asfalten, og derefter har svært ved at tænde, aflader nye batterier i løbet af få minutter, samt at flashen affyres for sent. Det oplyses, at skaden skete den 5. januar 2018.

Den 5. februar 2018 oplyser agenturet, som administrerer sagen på vores vegne, at skaden ikke er dækket på forsikringen med henvisning til forsikringsbetingelserne.

Forsikringstager henviser ved e-mail af samme dag, at der på websitet står, at der er 4 års garanti på 'Foto'.

Den 6. februar 2018 fastholdes afvisningen med henvisning til, at ordet 'Foto' dækker over kamera og videokamera og ikke tilbehør.

Samme dag anfører forsikringstager, at begrebet 'Foto' dækker over alt hardware, som kræves for at tage et billede.

Samme dag indbringer forsikringstager sagen for Ankenævnet for Forsikring, hvor der klages over, at hans flash ikke er omfattet af forsikringen.

Vores vurdering
Indledningsvist skal bemærkes, at den omhandlede flash er et tilbehør/ekstra udstyr til et kamera. Nærmere beskrivelse fremgår af udprint fra nettet, hvoraf det kan ses, at den omhandlede flash er en kraftig flash, som kan bruges både på kameraet og som ekstern flash, med indbygget radiostyret affyring med 30 meters rækkevidde med fjernbetjent kameraudløsning. Det fremgår også af forsikringstagers anmeldelse, at flashen stod på et stativ, som væltede, hvilket underbygger, at der er tale om en ekstern flash.

Således er det klart fastlagt, at der er tale om tilbehør/ekstra udstyr, som kan anvendes som supplement til det normale lys eller til den sædvanlige indbyggede flash i kameraet for optimering af billedkvaliteten.

I forsikringsbetingelserne for Elektronikdækningen er følgende anført under pkt. 2 på side 1:

'2. Husets elektronikforsikring, løber i
•4 år for TV, paraboler, projektorer, DVD/BIue Ray afspillere... kameraer og videokameraer.'
I forsikringsbetingelserne for Elektronikdækningen er således under pkt. 2 anført hvilke specifikke genstande, som omfattes af forsikringen, samt løbetiden herfor. Vi bemærker, at genstandene er specifikt anført og således udtømmende oplistet.

Det fremgår klart af forsikringsbetingelserne, at husets elektronikforsikring omfatter 'kameraer' og 'videokameraer'.

Forsikringsbetingelserne er aftalegrundlaget mellem forsikringstager og forsikringsgiver, og således bestemmende for den indgåede aftale.

Forsikringsbetingelserne ligger på hjemmesiden www.husetsforsikrinq.dk, hvorigennem forsikringstager har købt forsikringen.

Forsikringstager kan kun fortsætte købet af forsikringen på hjemmesiden, hvis han har sat flueben ved 'betingelser er læst og accepteret'. Forsikringstager har sat flueben ved 'betingelser er læst og accepteret'.

På baggrund heraf må vi fastholde, at forsikringstager ved købet af forsikringen har bekræftet, at han har læst og gjort sig bekendt med indholdet af forsikringsbetingelserne, hvoraf det specifikt og tydeligt fremgår, at forsikringen dækker 'kameraer' og 'videokameraer'. Genstandene i forsikringsbetingelserne er udtømmende, og det er ikke anført, at det også omfatter diverse tilbehør/ekstra udstyr såsom en flash.

Forsikringstager kan således ikke, med henvisning til, at det på hjemmesiden er anført, at forsikringen dækker 'Foto', fastholde, at hans flash er omfattet af forsikringen, idet det klart fremgår af forsikringsbetingelserne — som forsikringstager bekræfter at have læst og accepteret — at forsikringen alene og specifikt dækker 'kameraer' og 'videokameraer', og således ikke diverse tilbehør/ekstraudstyr.

For god ordens skyld bemærkes også, at det på hjemmesiden under 'FAQ' — 'Hvilke produkter er omfattet af forsikringen' også klart fremgår, at forsikringen alene dækker 'kameraer' og 'videokameraer' og således ikke diverse tilbehør/ekstra udstyr.

På baggrund heraf fastholdes således, at forsikringen ikke dækker forsikringstagers flash, men alene dækker 'kamera' og 'videokameraer', som klart anført i forsikringsbetingelserne, og at forsikringstager før købet af forsikringen, har bekræftet, at han har læst og forstået betingelserne."

Klageren har den 3/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min klage og er IKKE enig med Gjensidige forsikring.

Når de på deres website skriver at de dækker 'Foto', så er ordet foto en bred betegnelse. Alle butikker der sælger sådan udstyr, hedder jo også "Foto" … osv. De sælger jo ikke kun kamera, men også flash m.m.

En anden besynderlig ting er, at Husetsforsikring, som jeg klager over, nu har ændret deres website, så der ikke står Foto mere — nu skriver de:
'4 år: TV, DVD, Hi-fi, kameraer, paraboler, medieafspiller, projektorer, spillekonsoller, emhætter, køle-/ fryseskabe, indbygningsplader, indbygningsovne, komfurer, mikro-/kombiovne, opvaskemaskiner, tørretumblere, vaskemaskiner, vaske-/ tørremaskiner.'
…

> Hvorfor har husetsforsikring.dk nu valgt at ændre ordet 'Foto' til 'Kamera', hvis de selv mener at ordet 'Foto' kun dækker kamera?"

Selskabet har den 10/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi skal alene bemærke, at det er korrekt, at hjemmesiden er ændret, men at det ikke er foranlediget af nærværende klagesag. Der er foretaget en markant ændring/forbedring af hele hjemmesiden.
>
> Det er under 'produkter' præciseret, at dækningen omfatter 'kamera' således som dette også er anført — og også var det på indtegningstidspunktet — i forsikringsbetingelserne og under 'FAQ' - 'Hvilke produkter er omfattet af forsikringen'
>
> Herudover har vi ikke yderligere kommentarer men henviser i det hele til vores tidligere fremsendte."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 4/9 2018, 25/9 2018, 2/10 2018 og 9/10 2018. Nævnet har også fået forelagt bilag fra sagen, herunder korrespondancen forud for sagens indbringelse for nævnet, ordrebekræftelse på køb af forsikringen, policen, forsikringsbetingelserne og skærmprint af selskabets hjemmeside.

Af selskabets tidligere hjemmeside fremgik det bl.a.:

> "**Dit uheld vores problem**
> Prisen stiger ikke uanset hvor mange skader du har. Og der kommer ikke en selvrisiko. Den koster altså kun 99 kr./md. Punktum.
>
> Og husk, at det gælder hele din husstand – dvs. den adresse du oplyser, når du køber Husets Elektronikforsikring. Så hvis den 2-årige putter iPad'en i opvaskemaskinen eller teenagedatteren taber telefonen på dansegulvet er du dækket. Nå ja og vi dækker også slitage.
>
> Forskellige produkter er dækket i forskellige perioder:
>
> **2 år fra produktets købsdato**
> •Mobil
> •Tablet
> •Smartwatch
> •Ebogslæser
>
> **3 år fra produktets købsdato**
> •Stationær computer
> •Laptop
> •Printer
> •Scanner

•Skærm

4 år fra produktets købsdato
•Foto
•DVD
•HiFi
•TV
•Parabol
•Projektor
•Spillekonsol

5 år fra produktets købsdato
•Emhætte
•Fryseskab
•Indbygningsplade
•Indbygningsovn
•Komfur
•Køleskab
•Mikro-/kombiovn
•Opvaskemaskine
•Tørretumbler
•Vaskemaskine
•Vaske-/tørremaskine

Det med småt
Vi har lavet en forsikring, hvor så lidt som muligt står med småt. Det er vi så stolte af, at vi gerne vil fortælle dig det med det samme.

3 måneders karens
Der er karensperiode på 3 måneder på de produkter, der er købt før Husets Elektronikforsikring.

Det vil sige, at hvis du køber et tv mandag og Husets Elektronikforsikring tirsdag, er tv'et ikke dækket før 3 måneder fra tirsdag.

Hvis du køber både tv og Husets Elektronikforsikring mandag, er tv'et dækket med det samme.

Hvis du køber Husets Elektronikforsikring mandag og tv'et tirsdag, er tv's dækket med det samme.

Når de 3 måneder er gået, er alle produkter i din husstand dækket, såfremt de er under dækning (se dækningsperioderne ovenfor).

Du får et tilsvarende produkt
Hvis du har en totalskade på et produkt, så erstatter vi med et teknisk tilsvarende produkt – du får altså ikke pengene udbetalt.

Man kan aldrig få erstattet mere, end den oprindelige købspris.

Opsigelse

Der er ingen binding.

Din forsikring gælder så længe du betaler for den, og der er ingen binding. Du kan til enhver tid opsige den ved at kontakte os.

DIT UHELD	**VORES PROBLEM**
Husets Elektronikforsikring dækker pludselige skader som f.eks. uheld **[LÆS MERE]**	Får du en skade på dit produkt, så har vi gjort det nemt for dig. Du kontakter os bare, så tager vi den derfra. **[LÆS MERE]**

[KØB NU]"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. HUSETS ELEKTRONIKFORSIKRING OMFATTER FØLGENDE PRODUKTER OG LØBETIDER
Husets Elektronikforsikring kan kun tegnes af privatpersoner og gælder de produkter der er i husstanden, og som er nævnt i nedenstående betingelser. Dokumentation på købet SKAL kunne fremvises ved enhver skade. Kan der ikke fremvises dokumentation for købet, er skaden ikke dækningsberettiget. Forsikringen dækker i 2 til 5 år alt afhængig af, hvilket produkt der er tale om (se nedenstående). Produkter med en købspris på mere end 40.000 kr., er ikke omfattet af disse betingelser. Husets Elektronikforsikring kan kun tegnes, hvis husstandens adresse er i Danmark. Husets Elektronikforsikring omfatter de personer, som er registreret på husstandens adresse i forhold til folkeregistret.

2. HUSETS ELEKTRONIKFORSIKRING, LØBER I
•2 år for tablets, e-boglæsere, smartwatches og mobiltelefoner,
•3 år for PC'ere og relateret udstyr (skærme, printere, scannere, ekstern harddiske),
•4 år for TV, paraboler, projektorer, DVD/Blue ray afspillere, HiFi (forstærkere, tunere, cd-afspillere, pladespillere, højtalere), harddiskoptagere, digitalmodtagere, spillekonsoller, kameraer og videokameraer,
•5 år for opvaskemaskiner, vaskemaskiner, vaske-/tørre maskiner, køleskabe, køle-/fryseskabe, fryseskabe, emhætter, indbygningsovne, indbygningsplader, komfurer, tørretumblere, mikrobølge-/kombiovne,
•Dækningsperioden regnes fra apparatets leveringsdato ifølge købsfakturaen, og dækker udefra kommende skader (herunder uheld) fra leveringsdato, mens funktionsfejl dækkes efter udløb af den 2-årige reklamationsret i.h.t Købelovens § 83, for de apparater der har en længere forsikringsperiode (se ovenfor) end 2 år."

Nævnet udtaler:

Den 2/2 2018 anmeldte klageren, at hans flash var gået i stykker. Klageren kræver, at selskabet dækker skaden i henhold til den tegnede elektronikforsikring og har anført, at selskabet på deres hjemmeside skriver, at forsikringen dækker "foto" indtil fire år fra købsdatoen. Klageren har også anført, at selskabet efterfølgende har ændret teksten på deres hjemmeside.

Selskabet har afvist at dække flashen med henvisning til, at forsikringen kun dækker de produkter, som er oplistet i forsikringsbetingelserne, og at forsikringen ikke omfatter tilbehør/ekstraudstyr til de nævnte produkter. Selskabet har endvidere anført, at policen og forsikringsbetingelserne udgør aftalegrundlaget, at teksten på selskabets hjemmeside derfor ikke kan påvirke forsikringsdækningen, og at teksten på hjemmesiden blev ændret i forbindelse med en større omstrukturering af siden. Selskabet har også anført, at klageren i forbindelse med købet af forsikringen tilkendegav at have læst forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1 fremgår det, at forsikringen gælder de produkter, der er i husstanden, og som er nævnt i nedenstående betingelser. Af forsikringsbetingelsernes punkt 2 fremgår det, at forsikringen løber i 4 år for TV, paraboler, projektorer, DVD/Blue ray-afspillere, HiFi (forstærkere, tunere, cd-afspillere, pladespillere, højtalere), harddiskoptagere, spillekonsoller, kameraer og videokameraer.

Af selskabets tidligere hjemmeside fremgik det, at "Forskellige produkter er dækket i forskellig perioder: … 4 år fra produktets købsdato: Foto". Det fremgår desuden, at "Vi har lavet en forsikring, hvor så lidt som muligt står med småt. Det er vi så stolte af, at vi gerne vil fortælle dig det med det samme" og at "Dit uheld … Husets Elektronikforsikring dækker pludselige skader som f.eks. uheld **[Læs mere]**". Hjemmesiden gav herunder mulighed for at trykke på knappen **[Køb nu]**.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at selskabet har givet klageren en berettiget forventning om, at "foto" er dækket af forsikringen. Selskabet skal derfor på erstatningsretligt grundlag bekoste reparationen af den ødelagte flash eller erstatte flashen med en ny tilsvarende flash.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at oplistningen af dækkede produkter på selskabets tidligere hjemmeside var udfærdiget på en sådan måde, at det for en almindelig forbruger fremstod som en gengivelse af forsikringsbetingelserne, særligt når det lige under oplistningen

fremgår, at selskabet har lavet en forsikring, hvor så lidt som muligt fremgår med småt, og derefter omhandler karensperiode og opsigelse.

Nævnet har lagt betydelig vægt på, at forsikringens korrekte dækningsomfang let kunne angives på selskabets hjemmeside uden at det krævede større ændringer af sidens opstilling. Under produkter med en løbetid for dækning i 4 år kunne det således lige så let være skrevet "kameraer og videokameraer" i stedet for "Foto".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gjensidige Forsikring, skal på almindeligt erstatningsretligt grundlag afholde udgiften til reparation af den beskadigede flash eller skal erstatte flashen med en ny tilsvarende flash.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels