

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. marts 2023 blev i sag nr. 98664:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 2/9 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Jeg har tegnet indboforsikring for at dække min maskine, og jeg har oplyst det, ind jeg har tegnet forsikring og har oplyst, jeg har den maskine, og den er en dyr maskine

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning af maskine."

Klageren har i meddelelse af 7/10 2022 bl.a. anført:

"Da jeg skulle tegne elektronik forsikring [navn] har sagt hvis du har en dyr maskine skal du tegne indboforsikring for at kunne dække den og jeg har så tegnet båd indbo og udv. elektronik forsikring for at kunne dække den."

Selskabet har i brev af 18/11 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til en beskadiget SHR-maskine. En SHR-maskine er en professionel maskine, som bruges til permanent hårfjerning med Lys. SHR er en forkortelse for Super Hair Removal.

Selskabet har i henhold til betingelserne afvist at dække klagerens tab for den beskadiget maskine.

Der er henvist til, at den konkrete maskine ikke kan betragtes som en privat boligs normale udstyr. Det er yderligere selskabets vurdering, at den konkrete maskine og de øvrige maskiner, som klageren løbende har solgt, har et erhvervsmæssigt tilsnit. Dette gør sig også gældende med den nuværende maskine.

Klageren har tegnet forsikring hos selskabet. Der henvises til forsikringsbetingelsernes nr. 2012. Se bilag A.

Sagsfremstilling

Klageren sendte den 4. maj 2022 en skadeanmeldelse, hvor det blev oplyst, at en SHR Laser til en værdi af 37.000 kr. var væltet. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag B.

I et tillæg til skadeanmeldelse fremgik der en faktura for købet af maskinen, som var købt i Kina. Denne faktura fremlægges som bilag C.

Selskabet var i telefonisk kontakt med klageren den 12. maj 2022.

Ved samtalen oplyste klageren, at der havde været andre maskiner til salg, og at disse blev købt i Kina. De fleste af maskinerne kunne ifølge klageren være blevet brugt i klinik. Den beskadiget maskine skulle dog ikke sælges, men alene bruges til privat brug.

Klageren oplyste under samtalen, at en tilsvarende maskine i Danmark ville koste cirka 122.000 kr.

Da klageren blev foreholdt, at andre maskiner var blevet sat til salg på DBA, og at det var klagerens telefonnummer, som stod på disse annoncer, oplyste hun, de var sat til salg for nogle veninder, men med hendes telefonnummer, da klageren havde en særlig viden om disse maskiner.

Selskabet bad i samtalen klageren om at oplyse navn og telefonnummer på disse veninder, hvilket klageren ikke ønskede.

Telefonsamtalen er optaget af selskabet, og optagelsen kan fremlægges, såfremt Nævnet måtte ønske det.

Den 10. juni 2022 afviste selskabet dækning for den beskadigede maskine med henvisning til, at den og de tidligere maskiner er købt med videresalg for øje. Klageren havde således haft 45 annoncer på DBA, og 38 ud af de oplyste 45 havde været klinikudstyr.

Henset til at klageren ikke ønskede at give kontaktoplysninger på de omtalte veninder, var det selskabets vurdering, at salget af klinikudstyr havde været for egen vinding. Skadeafdelingens afgørelse kan ses i bilag D.

En del af de oplyste annoncer kan ses i bilagene G-R.

Klageren sendte herpå en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet. Denne klage kan ses i bilag E.

Kvalitet fastholdt afgørelsen den 2. september 2022. Kvalitets mail kan ses i bilag F.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen handler om, hvorvidt klageren er berettiget til forsikringsdækning for en beskadiget SHR-maskine.

Klageren har oplyst, at SHR-maskinen blev købt i Kina, og alene var til eget brug. Maskinen blev beskadiget under flytning. Maskinen kostede 5.500 \$, hvilket svarer til cirka 37.000 kr.

Klageren har telefonisk oplyst, at en tilsvarende maskine i Danmark har en værdi på 122.000 kr.

Selskabet har konstateret, at klageren tidligere har solgt lignende maskiner på DBA, som også var købt i Kina. Af annoncerne fra DBA fremgår det, at der er blevet solgt meget klinikudstyr, der også var købt i Kina, og at udstyret havde været sat til salg for op til 85.000 kr.

Klageren har overfor selskabet bekræftet, at disse maskiner kunne bruges i klinikker.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4, fremgår det, at forsikringen omfatter de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr.

Derudover fremgår det, at ting der har et erhvervsmæssig tilsnit ikke er omfattet af dækningen, men at hobbyting med et professionelt tilsnit er omfattet, hvis brugen alene er hobbymæssig.

Tingen må dermed ikke bruges i en sammenhæng, hvor det giver indtægt.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at den beskadigede SHR-maskine ikke kan anses som en del af en privat boligs normale udstyr.

Tilsvarende er det selskabets vurdering, at den konkrete maskine – samt de øvrige maskiner, som klageren har haft til salg – er af en udformning som gør, at de har et erhvervsmæssigt tilsnit, og at de alene var købt til brug for videresalg med gevinst for øje.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er tale om en SHR-maskine til permanent fjernelse af hår med en oplyst værdi på 122.000 kr., hvilket alene af den grund gør, at maskinen ikke kan siges at høre en privat boligs normale udstyr.

Selskabet har også lagt vægt på, at der i flere af annoncerne fra DBA er tale salg af om klinikudstyr, der bruges til blandt andet permanent hårfjerning, pigmentbehandling, rynker, fjernelse af tatoveringer og akne.

Behandlinger af denne type er noget, som man almindeligvis ville få foretaget på en professionel klinik, og det må derfor også med overvejende sandsynlighed kunne antages, at anvendelse af maskinerne vil kræve en vis ekspertise/uddannelse.

Desuden har selskabet lagt vægt på antallet af salgsannoncer på DBA i klagerens navn, som alle er med forskellige datoer og tekster.

Antallet indikerer efter selskabets opfattelse, at klageren i større grad handler med klinikudstyr, og det må have en klar formodning for sig, at dette sker med henblik på profit. SHR-maskinen er også af denne grund ikke omfattet af indboforsikringens dækning.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at en SHR-maskine til permanent fjernelse af hår med en værdi af 122.000 kr., ikke hører til en privat boligs almindelige udstyr. Derudover er det selskabets opfattelse, at maskinen er blevet købt med henblik på videresalg med profit, hvorfor der ikke er tale om en hobbygenstand alene til hobbymæssig brug. Maskinen er derfor ikke omfattet af klagerens private indboforsikring."

Klageren har i meddelelse af 22/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Bilag P O N M L J I de først gang jeg ser dem. Jeg har bedt forsikring at sende mig de billeder men de har ikke sendt dem. De billeder jeg kender ikke noget til. Billeder er R G Q som maskine som forklarede forsikring at det min [familiemedlems] maskine og har Enter nogen min maskine at gøre. Jeg har min maskine for mig selv ikke til salg og den blev forsikret hos dem."

Selskabet har i meddelelse af 13/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Der er efter selskabets vurdering tale om en maskine, som ikke hører til en privat boligs almindelige udstyr, men er købt med henblik på videresalg med profit."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 14/12 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Forsikring blev oplyst om maskinen da jeg har købt forsikring. Så forsikring skulle har oplyst mig om det vil ikke tegne forsikring på den. Og nej det er min maskine og ikke til salg. Forsikring har en gang set maskinen hvordan den ser ud det afvist sag fra starten. Om man kan ikke have sådan maskine hjem. Det forsikring ikke ved hvad man har før man få oplyst den og igen jeg har oplyst det og forsikring har tegnet forsikring."

Hertil har selskabet i brev af 11/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren oplyser i sine bemærkninger, at klageren ikke er bekendt med de bilag, som selskabet har fremlagt. Klageren henviser også hertil, at disse annoncer vedrører andre maskiner, og ikke den konkrete maskine, som ikke er til salg.

Det er yderligere klagerens vurdering, at selskabet burde have spurgt mere ind til, hvilken maskine, som der var tale om, før forsikringen blev tegnet. Selskabet kunne her have afvist at tegne forsikringen.

Selskabets vurdering

Selskabet bemærker, at klageren har været gjort bekendt med, at der har været flere andre annoncer, og at de mange annoncer ikke alene vedrører et begrænset antal maskiner. Klageren har

oplyst, at klageren alene har stået for salget, men ikke har opnået nogen gevinst forbundet hermed.

Selskabet gør dog opmærksom på, at klageren på intet tidspunkt har fremsendt dokumentation for de personer, som klageren har solgt disse genstande for. Herunder ej heller, at klageren på intet tidspunkt har opnået en fortjeneste ved disse salg via Den Blå Avis. Klageren har derfor ikke dokumenteret, at disse genstande ikke har været indkøbt til brug for videresalg og dermed fortjeneste.

Klageren har henvist til mangelfuld rådgivning ved salg af forsikringen. Selskabet gør venligst opmærksom på, at det er klageren, som er bevisbyrden for, at der er begået fejl eller forsømmelse ved rådgivning.

Selskabet gør opmærksom på, at salg og rådgivning beror på de oplysninger, som klageren er kommet med, og er tilgængelig for rådgiveren. Selskabet har ved gennemgang af sagens oplysninger ikke fundet dokumentation for, at der har været en sådan viden eller burde viden om forholdene, således, at selskabet skulle have afvist at tegne den oplyste forsikring."

Heroverfor har klageren i meddelelser af 11/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"En ting mere maskine på størrelse af sengborg så forsikring blander maskinen med en stationer maskine min maskine er tablebord maskine.

...

Maskinen er ikke til vider salg og kan sagtens være til privat forbruge. Og den blev oplyst til før til forsikring"

Sekretariatet bad i meddelelse af 15/2 2023 selskabet om at fremlægge telefonsamtalen mellem klageren og forsikringssælgeren og/eller telefonnotat fra samtalen, såfremt selskabet var i besiddelse af dette. Selskabet svarede i brev af 16/2 2023 bl.a.:

"Vi skal starte med at oplyse, at det er klageren, som skal bevise, at der er blevet fejlrådgivet i forbindelse med forsikringens tegning, eller at selskabet har givet tilsagn om dækning i videre omfang end det der følger af aftalegrundlaget.

Den 8. september 2021 blev der telefonisk mellem selskabet og klageren indgået aftale om køb af indboforsikring.

Selskabet har undersøgt om denne samtale eller andre samtaler relateret til denne indtegnings og hvad indboforsikringen indeholder, skulle have været optaget. Dette er ikke tilfældet. Ifølge selskabets persondata og cookiepolitik, så gemmes eventuelt optaget samtaler i 6 måneder, hvorefter, at de slettes. Selskabet bemærker hertil, at man inden for perioden for de 6 måneder ville kunne have opbevaret samtalerne i længere tid, hvis der opstår et behov herfor.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98664

Der er ikke i sagen fremlagt dokumentation for, at disse samtaler skulle have været optaget, eller at samtalerne, hvis optaget, skulle have opbevaret i længere tid end de oplyste 6 måneder.

Vi må derfor i stedet forholde os til de oplysninger, som er tilgængelige.

Klageren har modtaget 2 dokumenter. Det ene dokument er klagerens forsikringsaftale dateret den 8. september 2021. Den anden er klagerens køb af forsikring dateret 10. september 2021.

Begge dokumenter er lagt på portalen. Klageren har d. 8. september 2021 også fået sendt en mail med den tekst, som kan ses på side 2 i denne nævnsbesvarelse.

Selskabet har ikke ved gennemgang af disse dokumenter og drøftelse af sagen med den konkrete rådgiver, fundet dokumentation for, at der ved salg og rådgivning skulle være lovet forsikringsdækning for den konkrete maskine."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 4/5 2022 fremgår bl.a.:

"Hvad er der sket?

Vælg en af de nedenstående situationer:

Hvem er skaden sket for? Mig selv

Hvornår skete skaden? Angiv så præcis dato som muligt. 04.05.2022

Hvordan er det sket

Er skaden sket i Danmark? Ja

Hvordan er skaden sket? Genstand blev tabt/væltet

Skadeomfang

Vælg genstand du ønsker erstattet: Elektronisk genstand

Mærke/model/type: shr laser

Hvor gammel er genstanden? Under 1 år

Hvad er nyprisen på en tilsvarende model? 37000

Er det dig eller en i din husstand der ejer denne ting? Ja

Bruger du den i erhvervsmæssig sammenhæng? Nej

...

Har du købt en separat forsikring ved køb af genstanden? Nej."

Af selskabets brev til klageren af 10/6 2022 fremgår bl.a.:

"Afgørelse om afslag på dit fremsatte erstatningskrav

Tryk Forsikring har nu truffet en afgørelse om en afvisning af dit fremsatte erstatningskrav.

Dine bemærkninger:

"det er ikke meget jeg skal tilføre. men jeg har inbo forsikring og udv.elektronik forsikring som kun til at dække skaden på maskinen. i forhold til samtale som vi har haft da navnede hydrafacial maskine og fedt frysning maskine og nogen andre maskine som jeg har bedt dig om at sende billeder af dem. du oplyst først gang var 37 maskiner og anden gang vi snakkede var der 48 maskiner. de maskinen som var tilsalg hvad har det med min maskine at gøre?"

Ankenævnet for Forsikring

7.

98664

i forhold til patientsikkerhed ja det er rigtigt hvis den skal brugs til at behandle folk med så skal den være maskine som klasse 3 og 4. den maskine jeg har klasser 2 og brugs som privat på mig selv hjem."

Svar til bemærkninger:

Som oplyst til dig i telefonen, så er det korrekt, at du har en indboforsikring og du har fået tilføjet en udvidet elektronik. Dette ændrer dog ikke på, at der i denne sag er tale om en SHR laser der vurderes til ikke at være en almindelig privat indbogenstand. Der er derfor ikke dækning på din forsikring.

Ligeledes er der fundet 45 annoncer på DBA.dk. Ud af disse 45 annoncer er 38 af dem salg af klinikudstyr. Annoncerne har alle dit telefonnummer som kontaktoplysning.

Af disse 38 annoncer er 10 af dem SHR laser maskiner. Derfor vurderes det ligeledes at du har disse maskiner med videresalg for øje.

Købsprisen for disse maskiner i Kina er meget lavere end salgsprisen i Danmark. Som du selv oplyste, så koster sådan en maskine, som du har, 122.000 kr. i Danmark."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvilke ting er omfattet

Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting der hører til en privat boligs normale udstyr.

...

Forsikringen omfatter ikke:

...

- Ting, der har et erhvervsmæssigt tilsnit. Hobbyting med et professionelt tilsnit er dog omfattet, hvis brugen alene er hobbymæssig. Det må dermed ikke bruges i en sammenhæng, hvor det giver en indtægt.

...

5.8 Udvidet elektroniskade

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

Hvad er dækket

- Pludselig skader på dine elektriske apparater."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 8/9 2021 telefonisk indboforsikring med udvidet elektroniskade. Hun anmeldte den 4/5 2022, at hendes SHR (Super Hair Removal) lasermaskine var blevet beskadiget under flytning. Klageren kræver erstatning. Hun har anført, at maskinen ikke er til videresalg og sagtens kan være til private forbrugere. Hun har anført, at der ikke er tale om en "stationær maskine". Hendes maskine er en "tablebord maskine". Klageren har i korrespondance med selskabet anført, at hendes maskine er en "klasse 2" maskine, som hun bruger privat på sig selv derhjemme. Det er i forhold til patientsikkerhed alene et krav for klasse 3 og 4-maskiner, at de skal bruges af professionelle behandlere. Klageren har anført, at hun ved indtegningen oplyste

til forsikringssælgeren, at hun havde den pågældende, dyre maskine. Hun har anført, at sælgeren sagde, at hun i så fald skulle tegne indboforsikring og udvidet elektronikforsikring for at have den dækket. Forsikringssælgeren burde have oplyst hende om ved indtegningen, at maskinen ikke var dækket.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at SHR-maskinen ikke kan anses som en del af en privat boligs normale udstyr, og at maskinen er købt med henblik på videresalg med profit. Selskabet har anført, at maskinen har en oplyst værdi på 122.000 kr., hvilket alene af den grund gør, at den ikke kan siges at høre til en privat boligs normale udstyr. Selskabet har fremlagt 12 annoncer fra Den Blå Avis, hvor klageren i perioden 2019-2022 har haft forskellige nye og brugte typer SHR-maskiner til salg til hårfjerning mm. Det er selskabets opfattelse, at klageren i større grad handler med klinikudstyr, og at det må have en klar formodning for sig, at dette sker med henblik på profit. Selskabet har anført, at maskinen har en udformning, som gør, at den har et erhvervsmæssigt tilsnit. Selskabet har anført, at "der i flere af annoncerne fra DBA er tale om salg af om klinikudstyr, der bruges til blandt andet permanent hårfjerning, pigmentbehandling, rynker, fjernelse af tatoveringer og akne. Behandlinger af denne type er noget, som man almindeligvis ville få foretaget på en professionel klinik, og det må derfor også med overvejen- de sandsynlighed kunne antages, at anvendelse af maskinerne vil kræve en vis ekspertise/uddannelse". Selskabet har anført, at "salg og rådgivning beror på de oplysninger, som klageren er kommet med, og er tilgængelig for rådgiveren. Selskabet har ved gennemgang af sagens oplysninger ikke fundet dokumentation for, at der har været en sådan viden eller burde viden om forholdene, således, at selskabet skulle have afvist at tegne den oplyste forsikring".

Af e-mail af 8/9 2021 fra forsikringsrådgiveren fremgår det, at "Tak for samtalen. Jeg har sørget for du har fået en indboforsikring der dækker 6 mennesker i husstanden. Dækninger: Ansvar, brand m.m., tyveri, hærværk, psyk. krise, udv. elektronisk skade. Selvrisiko 0 kr. Det koster 200 kr. om mnd."

Ankenævnet for Forsikring

9.

98664

Af fakturaen på SHR-maskinen fremgår, at "Portable laser machine ... for beauty/no brand", fakturadatoen 5/10 2021, og at maskinen har kostet 5.510 dollars [38.558 kr.].

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4 fremgår det, at forsikringen omfatter private indbo, dvs. de ting der hører til en privat boligs normale udstyr. Forsikringen omfatter ikke ting, der har et erhvervsmæssigt tilsnit. Hobbyting med et professionelt tilsnit er dog omfattet, hvis brugen alene er hobbymæssig. Det må dermed ikke bruges i en sammenhæng, hvor det giver en indtægt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet – som sagen foreligger oplyst – ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at yde dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på maskinens værdi, som efter det oplyste er ca. 37.000 kr., og at en maskine, som benytter SRH-metode – efter sin karakter – efter en samlet vurdering ikke kan anses for almindeligt privat indbo, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt fotos, produktinformation eller anden dokumentation til støtte for, at den pågældende maskine er en mindre maskine til privat brug derhjemme – herunder at maskinen, til trods for at den benytter SHR-metoden, ikke ligger i en kategori, så anvendelse af maskinen vil kræve en vis faglighed eller uddannelse.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet i sin rådgivning ved indtegningen af forsikringen har handlet ansvarspådragende.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at forsikringsrådgiveren har givet hende tilsagn om, at en SHR-maskine som den pågældende er dækket som almindeligt privat indbo, eller at rådgiveren i øvrigt har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning.

Ankenævnet for Forsikring

10.

98664

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har redegjort for, hvilke oplysninger hun gav rådgiveren om maskinen, eller på anden måde dokumenteret, at hun konkret gav rådgiveren anledning til at foretage en vurdering af, hvorvidt den pågældende maskine ville være dækket som almindeligt privat indbo. Nævnet bemærker, at klageren for nævnet alene har beskrevet, at hun oplyste rådgiveren om, at hun havde en dyr maskine.

Nævnet har også lagt vægt på, at der – udover en kortfattet bekræftelse på indtegningen – ikke foreligger nogen dokumentation for, hvad klageren og rådgiveren talte om ved salget af forsikringen.

Nævnet bemærker, at fakturadatoen tidsmæssigt ligger ca. en måned efter klagerens samtale med rådgiveren, hvilket giver en formodning for, at klageren ikke var i konkret besiddelse af maskinen, da hun havde den pågældende samtale med rådgiveren.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen