

Ankenævnet for Forsikring

Den 22. januar 2025 blev i sag nr. 101913:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 1/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg vil hermed klage over afgørelsen af den 12.06.2024, hvor hele grundlaget for min forsikring bliver anfægtet og jeg bliver opsagt som kunde hos jer.
Baggrunden er, at I mener, at jeg den gang jeg tegnede forsikringen, ikke oplyste de korrekte informationer i forbindelse med antal skader hos tidligere forsikringsselskaber.
Jeg er klar over, at det var en fejl fra min side, men det har ikke været en bevidst handling. Jeg har haft mange forsikringer gennem årene og kunne derfor ikke huske alle skaderne.
Jeg står i den trælse situation, at jeg har fået stjålet min motorcykel og der er ikke dækning for den anmeldte skade, da mine samtlige forsikringer er opsagt hos jer.
Jeg vil gerne anmode om at få revurderet sag, da manglende informationer fra min side udelukkende handler om culpa og ikke var bevidst ... Jeg kan ikke udelukke, at den gang jeg tegnede forsikringen var meget påvirket af stress blandt andet på grund af ... Jeg håber at I vil tage min sag til betragtning og revurderer den.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Min rettighed for erstatningssum på de 190.000 kr."

Selskabet har den 5/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører anmeldt tyveri af en [mærke] motorcykel. I sin anmeldelse noterer Klager, at den blev stjålet den 23. marts 2024. Ved efterfølgende indsendelse af nøgler og registreringsattest ændrer Klager gerningstidspunktet til den 22. marts 2024 mellem kl. 19 og 22:15.

I forbindelse med vores gennemgang af Klagers anmeldelse, har vi konstateret at Klager har anmeldt 9 skader ved [andet forsikringsselskab1] i perioden 4. juli 2017 til 1. oktober 2019, og 9 skader til [andet forsikringsselskab2] fra oktober 2019 til marts 2023.

Ved køb af forsikringer hos selskabet, oplyste Klager, at husstanden havde meldt 0-2 skader indenfor de seneste 3 år.

Af de ovennævnte 18 skader, er de 7 sket indenfor 3 år fra afgivelse af svarene.

Havde Klager fortalt os, at hun havde anvendt sine hidtidige forsikringer i det ganske betydelige omfang hun faktisk har, da hun købte forsikringerne, ville vi ikke tilbyde andre forsikringer end lovpligtige ansvarsforsikringer jf. vores interne acceptpolitik.

På denne baggrund ophævede vi Klagers forsikringer, bortset for lovpligtige ansvarsforsikringer, med tilbagevirkende kraft, og afviste det rejste krav om erstatning for den forsvundne motorcykel. Dette på baggrund af Forsikringsaftalelovens (FAL) § 6.

Twisten vedrører om selskabet var berettiget til at ophæve Klagers forsikringer på baggrund af de forkerte risikooplysninger afgivet ved købet af forsikringer i selskabet.

Klager har ikke afventet selskabets klageansvarlige

Klager indgav klage til Ifs Kundeombud den 25. juni 2024 jf. bilag L. Kundeombuddet bekræftede modtagelse af klagen.

Den 30. juli 2024 blev sagen afgjort med besked til Klager - Kundeombuddet fastholdt selskabets afgørelse.

Afgørelsen vedhæftes som bilag M.

Klager har således først klaget til vores klageansvarlige, men har ikke afventet afgørelsen, før sagen blev indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Principielt har Klager således ikke søgt løsning med selskabet.

Hvis Klager er tilfreds med afgørelsen fra If's Kundeombud, finder vi sagen for Nævnet skal lukkes med koden Klager ikke søgt løsning.

I tilfælde af, at Klager ikke er tilfreds med afgørelsen, kan sagen behandles af Nævnet.

Købet af forsikringerne

Ved køb af forsikringer i If, besvarer Klager flere gange vores risiko spørgsmål.

Spørgsmålene der ligger til grund for hele kundeforholdet er:

- *Har du eller nogen i husstanden tidligere fået afslag fra eller er blevet opsagt af et forsikrings-selskab?*
- *Er din eller nogen i husstandens forsikringspræmie eller selvrisiko blevet sat op inden for de sidste 3 år?*
- *Har du eller nogen i husstanden gæld (med eller uden afdragsordning) til et forsikrings-selskab?*
- *Hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikringer de sidste 3 år?**

**) Følgende skader skal ikke regnes med; Afsluttede skader uden udbetaling, børnetandskader uden udbetaling, glasskader på bil, hundeskader eller skader som andre har fået det fulde ansvar for, samt skader på privat produkter som If ikke tilbyder.*

Første gang Klager køber forsikringer i selskabet, sker dette ved en telefonsamtale med vores assurandør.

Klager tilsendes tilbud og hendes svar på risikospørgsmål på mail den 11. april 2023. Der er tale om tilbud på indbo, ulykke og bil med overtagelse 1. maj 2023.

Klager har ikke underskrevet dette dokument, og vi har ikke kunnet finde en optagelse af samtalen.

Til assurandøren har hun iflg. vores noter og det fremsendte tilbud oplyst, at hun har anmeldt 2 skader til tidligere forsikringsselskab indenfor de seneste 3 år.

Klager kontakter os med ønske om at opsige sine forsikringer den 16. november 2023, og vi modtager siden opsigelse af nogen af forsikringerne fra andet selskab.

Den 27. november er Klager i kontakt med vores assurandør [assurandør], og vi laver på ny tilbud om køb af bil og indboforsikring. Her angiver hun, at hun har anmeldt 0 skader de seneste 3 år. Klager bekræfter aftalen på mail den 30. november 2023 med et 'ok'.

Ligeledes den 27. november 2023 køber Klager forsikring for den i sagen omhandlede motorcykel via if.dk.

Her afgiver hun svar på risikooplysninger, som er bekræftet med mitID eller NemID.

Hun oplyser her, at hun har haft 0 skader de seneste 3 år.

Klager har således oplyst If, at hun havde mellem 0 og 2 skader indenfor de seneste 3 år i forbindelse med køb af forsikringerne hos If.

Undersøgelsen

Undersøgelsen viser at Klager er registreret som ejer af den omhandlede motorcykel siden 23. marts 2023, men hun har ikke og har aldrig haft kørekort til motorcyklen. Klager har forklaret den blev købt af eller til klageres ..., men hun 'tog den tilbage' Siden har motorcyklen angiveligt henstået i Klagers skur.

Ved købet af forsikringerne i If, fortalte Klager at hun hidtil var forsikret i [andet forsikringsselskab3].

De havde imidlertid ingen forsikringer på Klager.

Klager havde en række forsikringer i [andet forsikringsselskab2] i perioden 1. oktober 2019 til oktober 2023.

Start og slutdato for hver forsikring fremgår af undersøgelsesrapporten side 3 og 4.

Før dette havde hun en indboforsikring ved [andet forsikringsselskab1] fra 4. november 2017 til 1. oktober 2019.

Der omtales kort en samtale i undersøgelsesrapporten side 5. Her står

I forbindelse med gennemgangen af købsaftalen sås det at FT ikke havde underskrevet dokumentet, hvorfor hun blev adspurgt om hvad hun havde oplyst til If's sælger ved indtegningen. I den samtale oplyste FT at hun ikke kunne huske hvor mange skader hun havde. FT blev direkte adspurgt hvorfor hun oplyste at hun kun havde 2 skader, og FT mente at alle de skader hun har fået erstatning for var mindre skader. Samtalen er arkiveret ved Investigation.

Referatet giver ikke et helt korrekt billede af, hvordan ordene faldt i samtalen.

Klager blev direkte adspurgt om det er korrekt, at hun ved købet af forsikringerne havde oplyst, at hun var forsikret i [andet forsikringselskab3] og havde 2 skader. Dette bekræfter Klager og omtaler 2 skader med en bil.

Klager forelægges her efter, at de oplysninger ikke er korrekte, idet hun var ved [andet forsikringselskab2] i 2 år, og der havde anmeldt 9 skader og ikke har haft forsikringer ved [andet forsikringselskab3].

Herefter angiver hun, at hun ikke husker hvor mange skader hun har haft.

Samtalen er optaget og varer ca. 42 min. Den lægges ikke på portalen på nuværende tidspunkt, men kan naturligvis forelægges Nævnet, hvis dette ønskes.

Sammenfatning

Klager angav ved første køb af forsikringer i If, at hun havde 2 skader de seneste 3 år - og ved køb af motorcykelforsikringen mv. oplyste hun, at hun havde 0 skader de seneste 3 år.

Dette er oplyst dels mundtligt og dels skriftligt - og specifikt i forbindelse med købet af forsikringen for motorcyklen, er dette sket med bekræftelse via MitID/NemID på if.dk.

Oplysningen er ikke korrekt, da Klager har anmeldt og opnået erstatning for mindst 7 skader i perioden.

Klager bekræfter ligeledes i klagen for Nævnet og til Ifs Kundeombud, at hun fejlagtigt har oplyst forkert antal skader, men gør gældende hun ikke gjorde det bevidst.

Der er således ikke tvist om, hvorvidt Klager har afgivet urigtige risikoplysninger ved købet af forsikringer i selskabet, men alene hvilken konsekvens disse forkerte oplysninger skal have.

Forsikringsaftalelovens relevante paragraffer og deres anvendelse i sagen

Afgivelse af urigtige risikoplysninger ved køb af forsikring behandles i Forsikringsaftalelovens §§ 4-10.

Havde klager bevidst oplyst os forkert om antal skader, havde dette været omhandlet af FAL § 4 vedrørende svigagtigt afgivne forklaringer.

Det forhold at Klager ikke angiver sit reelle aktuelle forsikringselskab ved købet af forsikringerne, kunne indikere hun bevidst forsøgte at skjule de faktiske forhold.

Vi finder dog ikke, at vi kan bevise, at Klager bevidst med vinding for øje afgav urigtige risikoplysninger.

Klager har ikke med sin forklaring godtgjort, at hun ikke vidste eller burde være bekendt med, at hun havde anvendt sine forsikringer 7 gange de seneste 3 år.

Hun har således ikke bevist, at hun har afgivet oplysningerne i god tro jf. FAL § 5.

Derfor skal spørgsmålet om selskabets hæftelse behandles efter reglerne i FAL § 6. Da vi ikke havde tilbudt kaskoforsikring for motorcyklen med kendskab til de faktiske omstændigheder, er selskabet fri for hæftelse jf. stk. 1.

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

101913

Konklusion

Efter en fornyet gennemgang af forsikringsforholdene og Klagers oplysninger, fastholder vi at Klager har afgivet urigtige risikooplysninger, og at konsekvensen heraf jf. FAL § 6 stk. 1 er, at Klager ikke har krav på erstatning."

Sekretariatet bad den 9/10 2024 selskabet om at redegøre for indtegningsforløbet, herunder fremlægge dokumentation for, at klageren er blevet spurgt til antallet af tidligere skader i forbindelse med tegningen af motorcykelforsikringen. Selskabet har i brev af den 23/10 2024 til nævnet blandt andet anført:

"Vi har modtaget Nævnets spørgsmål til salgsprocessen med baggrund i Nævnets gennemgang af bilag D - købsaftalen.

Vi må konstatere, at vores oplysning i sagsfremstillingen om, at Klager købte motorcykelforsikringen på if.dk er en misforståelse fra undertegnede side. Denne baserede sig på, at det fremgår på bilag D side 7, at 'Du har accepteret Ifs vilkår for køb af forsikringer via www.if.dk samt Ifs person-datapolitik.'

På baggrund af nævnets spørgsmål har vi gennemgået processen på ny, og jeg må konstatere, at jeg har misforstået betydningen af ordlyden i købsaftalen.

Jeg har kontaktet salgsorganisationen og sælger oplyser om processen:

'Det er en kunde jeg har fået ind i S2 som bevaringsemne, jeg har afholdt tlf. møde med kunden. Jeg er i tvivl om netop MC forsikringen, den mindes jeg ikke.

Risikospørgsmålene er besvaret pr. tlf. der er dog tastet 0 skader da det som sagt er et bevaringsemne.'

Spørgsmål til policeafdeling og videre til sælger samt svar fremgår af bilag N.

Kort kan det således oplyses, at Klager har købt forsikringen for motorcyklen ved telefonmøde med ekstern sælger/assurandør den 27. november.

Spørgsmål om skadehistorik og ønsket dækning er afgivet mundtligt og Klager har ikke i den forbindelse bekræftet nogen vilkår aktivt på if.dk trods ordlyden på side 7 i bilag D.

Det samlede salgs-forløb

Første gang Klager køber forsikringer i selskabet, sker dette ved en telefonsamtale med vores assurandør/eksterne sælger.

Klager tilsendes tilbud og hendes svar på risikospørgsmål på mail den 11. april 2023. Der er tale om tilbud på Indbo, ulykke og bil med overtagelse 1. maj 2023.

Klager har ikke underskrevet dette dokument, og vi har ikke kunnet finde en optagelse af samtalen.

Til assurandøren har hun iflg. vores noter og det fremsendte tilbud oplyst, at hun har anmeldt 2 skader til tidligere forsikringsselskab indenfor de seneste 3 år.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101913

Klager kontakter os med ønske om at opsig sine forsikringer den 16. november 2023, og vi modtager siden opsigelse af nogen af forsikringerne fra andet selskab.

Den 27. november afholder vores assurandør ... telefonmøde med Klager.

I den forbindelse køber Klager forsikring for den i sagen omhandlede motorcykel og får tilbud om indbo- og bilforsikring.

Hun oplyser her, at hun har haft 2 skader de seneste 3 år. [Assurandør] noterer 0 skader da der er tale om et bevaringsemne underforstået der ikke er yderligere skader end tidligere oplyst.

Klager har således ikke skriftligt bekræftet rigtigheden af sine oplysninger ud over mailen den 30. november, hvor hun bekræfter tilbud på indbo- og bilforsikring, hvori risikospørgsmålene og hendes svar også fremgår.

Klager har således oplyst til If, at hun havde 2 skader indenfor de seneste 3 år i forbindelse med køb af forsikringerne hos If.

Konklusion

Klager bestrider ikke, at hun har svaret på spørgsmålene og hun bestrider ikke, at hun faktisk har svaret '2' til antallet af skader de seneste 3 år.

Klager bekræfter der imod i klagen til Ifs Kundeombud og for Nævnet, at hun fejlagtigt har oplyst forkert antal skader, men gør gældende hun ikke gjorde det bevidst.

Der er således ikke tvist om, hvorvidt Klager har afgivet urigtige risikooplysninger ved købet af forsikringer i selskabet, men alene hvilken konsekvens disse forkerte oplysninger skal have."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af købsaftalen af personforsikringer, indboforsikring og bilforsikringer af 11/4 2023:

"Bekræftelse af Købsaftale

...

Hermed sender vi dig som aftalt en bekræftelse på køb af forsikringer hos If. Prisen er udregnet på basis af de oplysninger, som du netop har givet os i telefonen.

Aftalen omfatter:			
Forsikring:	Vedrørende:	Gældende fra:	Pris pr. år:
Personforsikring		1. maj 2023	362 kr.
Personforsikring		1. maj 2023	362 kr.
Personforsikring		1. maj 2023	1.078 kr.
Personforsikring		1. maj 2023	1.078 kr.
Indboforsikring		1. maj 2023	2.728 kr.
Bilforsikring		1. december 2023	6.914 kr.
Bilforsikring		11. april 2023	5.059 kr.
Opkrævningsgebyr		9,50 kr. pr. BS opkrævning	114,00 kr.

Ankenævnet for Forsikring

8.

101913

...

Den samlede aftale er baseret på de oplysninger du telefonisk har givet os:

- Har du eller nogen i husstanden tidligere fået afslag fra eller er blevet opsagt af et forsikrings-selskab? Nej
- Er din eller nogen i husstandens forsikringspræmie eller selvrisiko blevet sat op inden for de sidste 3 år? Nej
- Har du eller nogen i husstanden gæld (med eller uden afdragsordning) til et forsikringsselskab? Nej
- Hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikringer de sidste 3 år?* 2

**) Følgende skader skal ikke regnes med:*

Afsluttede skader uden udbetaling, børnetandskader uden udbetaling, glasskader på bil, hundeskader eller skader som andre har fået det fulde ansvar for, samt skader på privat produkter, som if ikke tilbyder.

Du har telefonisk bekræftet at:

- Ovenstående svar og alle øvrige oplysninger i denne købsaftale er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Kontakt os, hvis det ikke er tilfældet.
- Du er bekendt med, at urigtige eller mangelfulde oplysninger ifølge Forsikringsaftaleloven kan medføre, at forsikringerne slettes med tilbagevirkende kraft, og at retten til erstatning helt eller delvist bortfalder..."

Det fremgår af købsaftalen af motorcykelforsikringen af 27/11 2023:

"Købsaftale

...

Købsoversigt

...

FORSIKRINGER	ÅRLIG PRIS
	4.470,85 kr.
Motorcykelforsikring	
Kasko	3.994,00
Skatter og afgifter	40,00
Skatter og afgifter	436,85
TOTAL	4.470,85 kr.

...

Generelle oplysninger

Da du gennemførte købet, bekræftede du samtidig, at:

- Hverken du eller nogen i husstanden tidligere har fået afslag eller er blevet opsagt i et andet forsikringsselskab.
- Hverken du eller nogen i husstanden har fået tvungen højere forsikringspris eller selvrisiko i et andet forsikringsselskab inden for de seneste 3 år.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101913

- Hverken du eller nogen i husstanden har gæld (med eller uden afdragsordning) til et andet forsikringsselskab.

Ved dit køb har du bekræftet, at du accepterer Ifs vilkår for køb af forsikringer, herunder, at:

- Alle svar og øvrige oplysninger er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Kontakt os, hvis det ikke er tilfældet.
- Du er bekendt med, at urigtige eller mangelfulde oplysninger ifølge forsikringsaftaleloven kan medføre, at forsikringerne slettes med tilbagevirkende kraft, og at retten til erstatning helt eller delvist bortfalder..."

Det fremgår af forsikringstilbud på indbo- og bilforsikring af 30/11 2023:

"Den samlede aftale er baseret på følgende svar fra dig:

- Har du eller nogen i husstanden tidligere fået afslag fra eller er blevet opsagt af et forsikringsselskab? Nej
- Er din eller nogen i husstandens forsikringspræmie eller selvrisiko blevet sat op inden for de sidste 3 år? Nej
- Har du eller nogen i husstanden gæld (med eller uden afdragsordning) til et forsikringsselskab? Nej
- Hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikringer de sidste 3 år?* 0

**) Følgende skader skal ikke regnes med; Afsluttede skader uden udbetaling, børnetandskader uden udbetaling, glasskader på bil, hundeskader eller skader som andre har fået det fulde ansvar for, samt skader på privat produkter som If ikke tilbyder.*

Med din underskrift bekræfter du/I, at:

- Ovenstående svar og alle øvrige oplysninger i denne købsaftale er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Kontakt os, hvis det ikke er tilfældet.
- Du er bekendt med, at urigtige eller mangelfulde oplysninger ifølge Forsikringsaftaleloven kan medføre, at forsikringerne slettes med tilbagevirkende kraft, og at retten til erstatning helt eller delvist bortfalder..."

Det fremgår af klageren og selskabets mailkorrespondance vedr. indbo- og bilforsikringen den 30/11 2023:

"Den 30. nov. 2023 kl. 16.17 Hej [klageren]

For accept, besvar blot denne mail med 'OK' acceptere købsaftalen.

Købsaftalen indeholder følgende

Følgende forsikringer accepteres:

- ☒ Indboforsikring
- ☒ Bilforsikring

Ved at besvare mailen accepteres dette tilbudsnummer: ...

Ankenævnet for Forsikring

10.

101913

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 30. november 2023 19:34

Til: ...

Emne: Re: Købsaftale til godkendelse

OK"

Det fremgår af skadeanmeldelsen:

"Skadetype: Tyveri af køretøj

Skadedato: 23.03.2024

...

Hændelsesforløb: Da jeg kom hjem var skur brækket op og låsen skær op og MC var væk."

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport af 22/5 2024:

"**Skadetype:** Tyveri af MC, ...

Krav: 190.000 kr. ...

...

Risikovurdering: FT skal saneres ved If. FT har afgivet forkert skadesantal i forbindelse med indtegningen.

...

Det anbefales, at skadedækning afvises Det er blevet konstateret, at FT har afgivet forkerte oplysninger i forbindelse med indtegningen den 11. april 2023. FT oplyste at hun kom fra forsikrings-selskabet [andet forsikringsselskab3] og at hun de sidste tre år havde i alt to skader.

...

Det viste sig imidlertid at hun ikke havde sine forsikringer hos [andet forsikringsselskab3] men hos [andet forsikringsselskab2].

Hos [andet forsikringsselskab2] har hun haft i alt 7/(9) følgende skader:

Vi har nedenstående oplysninger registreret om kunden.

Produkt: Bilforsikring

Reg.nr: ...

Policenummer: ...

Startdato: 11.07.2022

Opsigelsesdato: 30.01.2023

Opsigelsesårsag: Mtk afmeld

Skader:

Skadesdato: 30.12.2022

Skadesårsag: Parkeringsskade mellem to køretøjer

Skadesag afsluttet: Ja

Produkt: Bilforsikring

Reg.nr: ...

Policenummer: ...

Ankenævnet for Forsikring

11.

101913

Startdato: 01.12.2020

Opsigelsesdato: 01.12.2023

Opsigelsesårsag: Andet Selskab

Skader 1:

Skadesdato: 30.12.2020

Skadesårsag: Bakkesituation

Skadesag afsluttet: Ja

Skader 2:

Skadesdato: 23.05.2022

Skadesårsag: Skade på motor/anden mekanisk skade

Skadesag afsluttet: Ja

Skader 3:

Skadesdato: 23.05.2022

Skadesårsag: Påkørsel af genstand (fx stolpe)

Skadesag afsluttet: Ja

Skader 4:

Skadesdato: 28.07.2022

Skadesårsag: Parkeret u. modp.

Skadesag afsluttet: Ja

Skader 5:

Skadesdato: 07.11.2023

Skadesårsag: Vejhjælp

Skadesag afsluttet: Ja

Produkt: Ulykkesforsikring

Policenummer: ...

Startdato: 01.12.2020

Opsigelsesdato: 01.09.2022

Opsigelsesårsag: Kunde

Skader: Kunden har ikke anmeldt skader til os

Produkt: Hjemforsikring

Policenummer: ...

Startdato: 01.01.2021

Opsigelsesdato: 01.04.2023

Opsigelsesårsag: Andet Selskab

Skader 1:

Skadesdato: 06.01.2022

Skadesårsag: Elektronikskade

Skadesag afsluttet: Ja

Skader 2:

Skadesdato: 06.01.2022

Skadesårsag: Elektronikskade

Skadesag afsluttet: Ja

Skader 3:

Skadesdato: 23.03.2022

Skadesårsag: Elektronikskade

Skadesag afsluttet: Ja

Ankenævnet for Forsikring

12.

101913

Skader 4:

Skadesdato: 18.11.2022.

Skadesårsag: Elektronikskade

Skadesag afsluttet: Ja

Skader 5:

Skadesdato: 07.02.2023.

Skadesårsag: Elektronikskade

Skadesag afsluttet: Ja

Produkt: Hjemforsikring

Policenummer: ...

Startdato: 01.12.2020

Opsigelsesdato: 01.12.2020

Opsigelsesårsag: Fejludsted

Skader:

Skadesdato: 07.11.2022

Skadesårsag: Elektronikskade

Skadesag afsluttet: Ja

Produkt: Bilforsikring

Reg.nr: ...

Policenummer: ...

Startdato: 11.10.2019

Opsigelsesdato: 11.10.2019

Opsigelsesårsag: Fejludsted

Skader: Kunden har ikke anmeldt skader til os

Produkt: Hjemforsikring

Policenummer: ...

Startdato: 01.04.2020

Opsigelsesdato: 01.04.2020

Opsigelsesårsag: Fejludsted

Skader: Kunden har ikke anmeldt skader til os

...

Inden hun kom over til [andet forsikringsselskab2] var hun forsikret ved [andet forsikringsselskab1] forsikring og havde følgende skader:

Kunden været forsikret i [andet forsikringsselskab1] på en indboforsikring

Fra 04/11-2017 til 01/10-2019

Kunden har haft en afdragsordning i forbindelse med en selvrisko.

Skader:

Skadesdato
05.09.2019 00:00
05.09.2019 00:00
05.09.2019 00:00
25.04.2019 00:00
25.04.2019 00:00
15.06.2018 00:00
05.04.2018 00:00
26.02.2018 10:51
26.01.2018 00:00

- I forbindelse med gennemgangen af købsaftalen sås det at FT ikke havde underskrevet dokumentet, hvorfor hun blev adspurgt om hvad hun havde oplyst til If's sælger ved indtegningen. I den samtale oplyste FT at hun ikke kunne huske hvor mange skader hun havde. FT blev direkte adspurgt hvorfor hun oplyste at hun kun havde 2 skader, og FT mente at alle de skader hun har fået erstatning for var mindre skader. Samtalen er arkiveret ved Investigation.
- Undersøgelsen viste ligeledes at FT ikke har erhvervet MC kørekort, så hun kunne ikke gøre brug af denne MC.
- Via Nummerpladenet blev der set et billede af MC, dog med nr. plade som MC var registreret inden den kom til If forsikring.

...

Derefter blev der fundet endnu et billede via en Google søgning:

...

I DMR sås følgende omkring bruger af MC i perioden fra den 23. marts 2023 til den kom over til If den 30. november 2023:

...

Adspurgt oplyste FT at det var ... som var registreret, men da ..., tog hun MC'en tilbage, idet det var hende som havde betalt for den. Derfor stod den i skuret lige siden den blev forsikret ved If, samme skur som den blev stjålet fra.

..."

Det fremgår af selskabets mail til klageren den 3/6 2024:

"03.06.2024

Hej [klageren]

Vi har ændret dine forsikringer

Vi skriver for at oplyse om, at vi har ændret dine forsikringer.

Ankenævnet for Forsikring

14.

101913

Oversigt over ændringer

Forsikring	Policensnummer	Ændringsdato	Dækning fra ændringsdato
Familieforsikring		1. maj 2022	Opsagt, ingen dækning
Familieforsikring		1. maj 2023	Opsagt, ingen dækning.
Motorforsikring		1. december 2023	Kun ansvarsdækning, ny pris: 7965,00 kr.
Motorforsikring		30. november 2023	Kun ansvarsdækning, ny pris: 4001,00 kr.

MC forsikring

...

27. november 2023

Kun ansvarsdækning fra ikraft til ophørsdato. Pris: 1081,76 kr.

Ulykkesforsikring

...

1. maj 2023

Opsagt, ingen dækning

Ulykkesforsikring

...

1. maj 2023

Opsagt, ingen dækning

Ulykkesforsikring

...

1. maj 2023

Opsagt, ingen dækning

Ulykkesforsikring

...

1. maj 2023

Opsagt, ingen dækning

Hvad er baggrunden?

Da du indgik forsikringsaftalen med os, oplyste du, at du har haft 2 skader i tidligere selskab. Efter at have kontrolleret dette, ser det desværre ud til, at vi ikke har fået korrekt information. Det betyder, at du har fået forsikringstilbud, som er baseret på forkerte oplysninger og som vi ikke ville have givet dig, hvis vi havde kendt det korrekte forhold.

Hvad er grundlaget for ændringen?

Ifølge forsikringsaftalelovens § 6 lov kan vi opsige eller ændre dækninger pr. samme dato, som aftalen er indgået - altså med tilbagevirkende kraft - når der er afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med købet af forsikringen. Det skyldes, at vi ikke ville have tilbudt disse dækninger, eller eventuelt ville have tilbudt dem på andre betingelser, hvis vi havde kendt det aktuelle forhold.

Ankenævnet for Forsikring

15.

101913

Hvilke konsekvenser har opsigelsen?

- Samtlige forsikringer er opsagt pr. ikrafttrædelsesdato.
- Der er ikke dækning for de anmeldte skader.
- For meget indbetalt præmie for perioden vil blive modregnet de allerede udbetalte skader.

Vi ønsker ikke fremadrettet at tilbyde dig yderligere dækninger eller forsikringer hos If."

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 3/6 2024:

"Jeg er uenig med denne ændringer der er på disse ovenstående forsikringer. Jeg kan ikke forestå hvorfor jeg ikke har kasko længere på ... Mc. Vil I komme med en begrundelse hvorfor de andre forsikringer er opsagt. Som nævnt i vores telefonsamtale har jeg oplyst jeg ikke helt kan huske præcis hvor mange skader jeg har haft i mit tidligere selskaber, jeg har haft lidt forskellige forsikringsselskaber siden jeg var ..., da jeg gentagne gange har fået forskellige tilbud, derfor har jeg haft flere selskaber. Jeg ønsker at dette skal betragtes som en indsigelse over denne beslutning. Som jeg tidligere har fået oplyst er det et krav at biler som er under afbetaling skal være forsikret en kaskoforsikring."

Det fremgår af selskabets mail til klageren den 12/6 2024:

"12.06.2024

Hej [klageren]

Vi har gennemgået sagen, og er nået frem til følgende:

Når du køber forsikringer er du selv ansvarlig for at alle oplysninger i Købsaftalen fremstår som korrekte.

Gør de ikke det kan If ikke tilbyde dig forsikringer, og dette uanset du køber forsikring via if.dk eller via en sælger/kundeservice.

Vedhæftet finder du begge dine Købsaftaler til information. Du kan bla. kigge på hhv. side 12 og på side 5.

If har modtaget dokumentation fra [andet forsikringsselskab2] vedrørende dit skadesforløb dér, og ud fra dette fastholdes beslutningen omkring opsigelsen af dine forsikringer på grundlag af urigtige oplysninger.

Sagen anses nu som afsluttet her fra og du henvises til If Kundeombud, hvis du ønsker at gå videre med din klage."

Det fremgår af selskabets mail til klageren den 30/7 2024:

"Hej [klageren]

Afgørelse

Ifs Kundeombud har nu gennemgået din sag. Du får her vores afgørelse og en forklaring på afgørelsen.

Din klage

Du har kontaktet Kundeombuddet, fordi If har opsagt dine forsikringer, og fordi de også afviser at dække den skade, du har anmeldt.

Kundeombuddets vurdering

Jeg har nu haft mulighed for at gennemgå dine forsikringer og forløbet i forbindelse med, at du køber forsikringerne. Jeg har også drøftet sagen med Ifs forsikringsekspert, som fastholder Ifs afgørelse.

I Kundeombuddet er det vores opgave at sikre, at If har behandlet en sag korrekt i henhold til forsikringens vilkår, samt praksis på området. Jeg har derfor læst hele sagen og din forsikring samt vilkårene nøje igennem. Jeg har også været i dialog med Ifs forsikringsekspert.

Det jeg får oplyst er, at der på din købsaftale er oplyst, at du har haft 2 skader i tidligere selskab, men at If har fået kendskab til, at du i [andet forsikringsselskab2] har anmeldt 9 skader.

...

Der er derfor ikke tvivl om, at oplysningen omkring spørgsmålet i købsaftalen ikke er korrekte. Og som jeg forstår dig, er du godt selv klar over dette. Det at du måske ikke umiddelbart husker, hvilke skader du faktisk har haft, ændrer desværre ikke på, at du kun oplyser 2 skader til If.

Hvis du mener, at If har lavet en fejl, eller har givet forkerte oplysninger, er det dit ansvar at bevise/sandsynliggøre dette. Det er almindelig anerkendt i både ankenævnspraksis og retspraksis på området. Min samlede vurdering er imidlertid, at du ikke har ført bevis for dette, når jeg tager de ovenstående forhold i betragtning.

If har truffet en forretningsmæssig beslutning om ikke at tilbyde forsikringer, bortset fra de lovpligtige, når kunder har haft mere end 3 skader inden for de sidste 3 år, forud for aftalens indgåelse. Det fremgår udtrykkeligt af Ifs acceptpolitik. Og udformningen af Ifs acceptregler er en forretningsmæssig beslutning, som Kundeombudet ikke kan blande sig i.

Da If således har ført bevis for, at du ikke ville have fået tilbudt forsikringer i If, hvis de rigtige oplysninger havde foreligget, er det min vurdering, at If jf. Forsikringsaftalelovens § 6 har været berettiget til at opsig dine forsikringer, på nær lovpligtige forsikringer, tilbage til startdatoen, og at afvise erstatning af skaden, samt at modregne det, du har betalt for de opsagte forsikringer, i den erstatning, som du har modtaget fra If.

Det er samtidig min vurdering, at Ifs afgørelse er korrekt ud fra den praksis, som findes fra Ankenævnet samt retspraksis på området.

Så selv om jeg godt kan forstå, at du er fortvivlet over, at If afviser at erstatte din motorcykel, og at de opsig dine forsikringer med tilbagevirkende kraft, kan jeg ikke ændre Ifs afgørelse."

Det fremgår af mailkorrespondance med selskabets assurandør:

"15. oktober 2024 14:57 Hej [assurandør]

Jeg har denne sag i Ankenævnet omkring urigtige risikoplysninger ifm. Købet af forsikringerne. Kunden har bekræftet overfor vores undersøger, at hun har svaret på risikospørgsmålene og be-

Ankenævnet for Forsikring

17.

101913

kræfter også hun har svaret forkert, så vores dokumentation skulle sådan set holde uanset, men ...

Ankenævnet spørger ind til salgsprocessen. Det vil jeg gerne bede om din hjælp til.

Den 27/11 sender vi købsaftale på MC'en.

Hvordan er vi kommet i kontakt med kunden om købet (har vi ringet, har hun ringet, personligt møde etc.?)

Og hvordan har hun afgivet svar på risikospørgsmålene?

På side 7 i købsaftalen skriver vi

Generelle oplysninger

Vilkår

Du har accepteret Ifs vilkår for køb af forsikringer via www.if.dk samt Ifs persondatapolitik.

Du kan læse mere på www.if.dk/onlinevilkaar og www.if.dk/personoplysninger

Når jeg læser det, forstår jeg det som om kunden har været inde på if.dk og acceptere vilkår og bekræfte risikospørgsmålene, men er det korrekt?

Eller sagt på en anden måde - hvordan er salget af motorcykelforsikringen fundet sted, og på hvilken måde har vi fået svar på risikospørgsmålene?

...

15. oktober 2024 15:26

Hej ...

Det er en kunde jeg har fået ind i S2 som bevaringsemne, jeg har afholdt tlf. møde med kunden. Jeg er i tvivl om netop MC forsikringen, den mindes jeg ikke.

Risikospørgsmålene er besvaret pr. tlf. der er dog tastet 0 skader da det som sagt er et bevarings-emne.

...

Med venlig hilsen / Best regards,
[assurandør]"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"10 Risikoforandring

10.1 Ændringer i forsikringsforholdene, som du skal gives os besked om

Du skal give os besked, hvis:

- der står forkerte oplysninger i forsikringsaftalen

...

Når vi har fået besked om ændringen, tager vi stilling til om, og på hvilke vilkår, forsikringen kan fortsætte. Hvis vi ikke får besked om ændringen, risikerer du at miste retten til erstatning helt eller delvist."

Nævnet udtaler:

Den 11/4 2023 accepterede klageren forsikringstilbud på ulykkes-, bil- og indboforsikringer. Klageren opsagde forsikringerne den 16/11 2023. Den 27/11 2023 accepterede klageren tilbud på motorcykelforsikring. Den 30/11 2023 accepterede klageren tilbud på indbo- og bilforsikring. Klageren anmeldte, at motorcyklen blev stjålet den 23/4 2024. Den 3/6 2024 afviste selskabet at dække tyveriet og opsagde motorcykel-, indbo- og bilforsikringerne med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet med henvisning til, at klageren havde afgivet urigtige oplysninger. Klageren ønsker nævnets stillingtagen til, om selskabets opsigelse af forsikringerne er berettiget. Klageren ønsker 190.000 kr. i erstatning for motorcyklen.

Klageren har anført, at "jeg er klar over, at det var en fejl fra min side, men det har ikke været en bevidst handling. Jeg har haft mange forsikringer gennem årene og kunne derfor ikke huske alle skaderne ... Jeg kan ikke udelukke, at den gang jeg tegnede forsikringen var meget påvirket af stress".

Selskabet har anført, at "den 27. november er Klager i kontakt med vores assurandør [assurandør], og vi laver ... tilbud om køb af bil og indboforsikring. Her angiver hun, at hun har anmeldt 0 skader de seneste 3 år ... Klager bekræfter aftalen på mail den 30. november 2023 med et "ok". Ligeledes den 27. november 2023 køber Klager forsikring for den i sagen omhandlede motorcykel via if.dk. Her afgiver hun svar på risikoplysninger, som er bekræftet med mitID eller NemID. Hun oplyser her, at hun har haft 0 skader de seneste 3 år ... Oplysningen er ikke korrekt, da Klager har anmeldt og opnået erstatning for mindst 7 skader i perioden". Selskabet har anført, at "klager bekræfter ligeledes i klagen for Nævnet og til Ifs Kundeombud, at hun fejlagtigt har oplyst forkert antal skader, men gør gældende hun ikke gjorde det bevidst. Der er således ikke tvist om, hvorvidt Klager har afgivet urigtige risikoplysninger ved købet af forsikringer i selskabet, men alene hvilken konsekvens disse forkerte oplysninger skal have".

Selskabet har på nævnets sekretariats forespørgsel oplyst, at "vores oplysning i sagsfremstillingen om, at Klager købte motorcykelforsikringen på if.dk er en misforståelse ... Kort kan det så-

ledes oplyses, at Klager har købt forsikringen for motorcyklen ved telefonmøde med ekstern sælger/assurandør den 27. november. Spørgsmål om skadehistorik og ønsket dækning er afgivet mundtligt og Klager har ikke i den forbindelse bekræftet nogen vilkår aktivt på if.dk ... Første gang Klager køber forsikringer i selskabet, sker dette ved en telefonsamtale ... Til assurandøren har hun iflg. vores noter og det fremsendte tilbud oplyst, at hun har anmeldt 2 skader til tidligere forsikringsselskab indenfor de seneste 3 år ... Den 27. november afholder vores assurandør ... telefonmøde med Klager. I den forbindelse køber Klager forsikring for den i sagen omhandlede motorcykel og får tilbud om indbo- og bilforsikring. Hun oplyser her, at hun har haft 2 skader de seneste 3 år. [Assurandør] noterer 0 skader da der er tale om et bevaringsemne underforstået der ikke er yderligere skader end tidligere oplyst. Klager har således ikke skriftligt bekræftet rigtigheden af sine oplysninger ud over mailen den 30. november, hvor hun bekræfter tilbud på indbo- og bilforsikring, hvori risikospørgsmålene og hendes svar også fremgår. Klager har således oplyst til If, at hun havde 2 skader indenfor de seneste 3 år i forbindelse med køb af forsikringerne hos If".

Det fremgår af købsaftalen for person-, indbo- og bilforsikringer af 11/4 2023, at "den samlede aftale er baseret på de oplysninger du telefonisk har givet os: ... Hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikringer de sidste 3 år?* 2".

Det fremgår af købsaftalen for motorcykelforsikringen af 27/11 2023, at "da du gennemførte købet, bekræftede du samtidig, at: *Hverken du eller nogen i husstanden tidligere har fået afslag eller er blevet opsagt i et andet forsikringsselskab. *Hverken du eller nogen i husstanden har fået tvungen højere forsikringspris eller selvrisiko i et andet forsikringsselskab inden for de seneste 3 år. *Hverken du eller nogen i husstanden har gæld (med eller uden afdragsordning) til et andet forsikringsselskab. Ved dit køb har du bekræftet, at du accepterer Ifs vilkår for køb af forsikringer, herunder, at: *Alle svar og øvrige oplysninger er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Kontakt os, hvis det ikke er tilfældet. *Du er bekendt med, at urigtige eller mangelfulde oplysninger ifølge forsikringsaftaleloven kan medføre, at forsikringerne slettes med tilbagevirkende kraft, og at retten til erstatning helt eller delvist bortfalder".

Det fremgår af selskabets tilbud på indbo- og bilforsikringer af 30/11 2023, at "den samlede aftale er baseret på følgende svar fra dig: ... Hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikringer de sidste 3 år?* 0". Klageren har accepteret selskabets tilbud på indbo- og bilforsikringen i mail af 30/11 2023 med "OK".

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport af 22/5 2024, at klageren "har afgivet forkert skadesantal i forbindelse med indtegningen ... Hos [andet forsikringsselskab2] har hun [i perioden 20/12 2020 til 07/11 2023] haft i alt 7/(9) følgende skader: [i perioden 23/11 2020 til 23/11 2023 er anmeldt over 3 skader til både bilforsikring og husforsikring]. Kunden har været forsikret i [andet forsikringsselskab1] på en indboforsikring ... Fra 04/11-2017 til 01/10-2019 ... Skader: [9]".

Indbo- og bilforsikring

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i forbindelse med tegningen af indbo- og bilforsikringen objektivt set har afgivet urigtige oplysninger, og at dette må tilregnes klageren som uagtsomt. Idet selskabet i henhold til dets regler for kundevurdering for nytegning og ændring ikke ville have tegnet indbo- og bilforsikringen – hvis de rigtige oplysninger om antallet af tidligere skader i andre selskaber var blevet oplyst korrekt ved tegningen af forsikringerne – kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har ophævet indbo- og bilforsikringerne med tilbagevirkende kraft.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har accepteret tilbuddet på mail af 30/11 2023 med "OK", og at det fremgik af tilbuddet, at klageren har svaret "0" til spørgsmålet "hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikringer de sidste 3 år?".

Nævnet bemærker, at selskabet i tilbuddet burde have noteret det antal skader (dvs. 2) – som klageren havde oplyst om – og ikke et "beregnet" antal skader i forhold til klagerens tidligere svar afgivet i relation til en opsagt forsikring. Dette kan dog ikke føre til, at klageren ikke kan anses for at have afgivet urigtige oplysninger.

Ankenævnet for Forsikring

21.

101913

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabets undersøgelsesrapport af 22/5 2024 viste, at klageren havde anmeldt 6 skader på bil- og husforsikring i et andet selskab i en periode på 3 år forud for tegningen af forsikringerne, som klageren skulle have oplyst om.

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

Motorcykelforsikring

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at selskabet ikke har bevist, at klageren i forbindelse med tegningen af motorcykelforsikringen den 27/11 2023 uagtsomt har afgivet urigtige oplysninger om antallet af skader hos tidligere forsikringsselskab.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren telefonisk købte motorcykelforsikringen, og at der efter nævnets praksis stilles strenge krav til selskabets bevis for, at selskabet mundtligt har spurgt ind til og fået svar på antallet af skader hos tidligere forsikringsselskab. Selskabet har ikke fremlagt referater eller lignende fra telefonsamtalen, som godtgør, hvad der blev spurgt om, og hvad klageren svarende.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at købsaftalen for motorcykelforsikringen af 27/11 2023 ikke ses at oplyse om, at klageren har givet oplysninger om antallet af skader hos tidligere forsikringsselskab. Klageren havde derfor ikke anledning til at reagere på selskabets brev af 27/11 2023.

Nævnet bemærker, at motorcykelforsikringen er tegnet uafhængigt af indbo- og bilforsikringen, hvorfor klagerens bekræftelse den 30/11 2023 med tilhørende risikospørgsmål og svar ikke kan tillægges afgørende betydning. På tilsvarende måde kan klagerens risikooplysninger ved købet af andre forsikringer i april 2023 ikke tillægges afgørende betydning. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at klageren kontaktede selskabet med "ønske om at opsig sine forsikringer den 16. november 2023, og vi modtager siden opsigelse af nogen af forsikringerne fra andet selskab".

Ankenævnet for Forsikring

22.

101913

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder, at klageren ikke bestrider at have afgivet urigtige oplysninger – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal anerkende, at selskabet ikke har været berettiget til at opsige motorcykelforsikringen med tilbagevirkende kraft. Selskabet skal realitetsbehandle skades anmeldelsen vedr. motorcyklen. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings