

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 103016:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft indboforsikring. I klageskema af 3/2 2025 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Skade anmeldt 28. august 2024, ikke dækket af forsikring pga. samlever var i restance, hvilket ingen vidste havde betydning. Ved min nærmere undersøgelse fremgår det tillige, at der længe har været en igangværende afdragsordning som ikke er misligholdt. Dermed er betingelsen jo ikke opfyldt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Gjensidige påbegynder skadesbehandlingen af anmeldelsen af 28. august 2024."

Selskabet har den 18/2 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager (fremover benævnt 'klager') klager ved sin advokat over vores annullering af den indtegnede indboforsikring og dermed manglende dækning for anmeldt skade i forbindelse med indbrudstyveri.

Det fremgår af klagen til ankenævnet, at Gjensidige Forsikring har annulleret den indtegnede indboforsikring da klagers samlever var i restance i tidligere selskab.

Vi skal præcisere at indboforsikringen er annulleret med henvisning til vores forretningsgang og acceptregler vedrørende kunder som er registreret i RKI eller andet debitorregister, på tidspunktet for indtegnelse af forsikring. (Jf. sagens bilag '2. afslag Gjensidige').

...

Fakta

Klager har indtegnet indboforsikring hos Gjensidige Forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103016

Den 29.06.2024 Indboforsikringen indtegnes på baggrund af klagers indhentning af et tilbud for en indboforsikring, via vores webshop på www.gjensidige.dk.

I forlængelse af tilbuddet har klager accepteret tilbuddet digitalt og en kvittering for købet fremsendes til klager, af kvitteringen fremgår bl.a. at: (Bilag A)

Det er et krav for tegning, at du eller andre medlemmer af husstanden ikke:

- er registreret i Experians RKI-register eller andet debitorregister
- er i restance i nuværende forsikringsselskab

Samme dag fremsendes forsikringspolice, betalingsplan og forsikringsbetingelser.

Det fremgår af forsikringspolice at indboforsikringen træder i kraft den 13.07.2024.

Den 29.08.2024 kontakter klager skadesafdelingen pr. telefon og anmelder et indbrud på dækningsadressen.

Den 27.09.2024 fremsender vi brev til klager, det fremgår af brevet at den anmeldte skade ikke er omfattet af forsikringen, og at det skyldes at vi er blevet bekendt med:

- Medlemmer af husstanden er i restance i [andet forsikringsselskab].
- Klager er registreret i debitorregisteret Experian/RKI.

Den 04.10.2024 modtager vi en klage fra klagers advokat, som gør indsigelse mod vores beslutning om at annullere forsikringen og afvise dækning af den anmeldte skade.

Advokaten oplyser at der for samlevers vedkommende længe har været en aftale om afdragsordning med samlevers tidligere forsikringsselskab, en ordning som ikke er misligholdt.

Det fremgår ligeledes af advokatens henvendelse at klager er ordblind, og derfor ved en fejl har sat et forkert flueben i forhold til sin registrering i Experian/RK, ved sin accept af tilbuddet.

Den 22.10.2024 svarer vi advokaten at vi på baggrund af aftalen om en afdragsordning for klagers samlevers, medgiver at der ikke længere var tale om et restanceforhold som modstrider vores acceptregler.

Af brevet fastholder vi derimod at da klager på indtegningsstidspunktet var registreret i Experian/RKI ønsker vi at foretage en kreditvurdering, og at vi derfor skal bede klager om at fremsende relevante dokumenter.

Den 16.12.2024 modtager vi de efterspurgte dokumenter til brug for kreditvurdering.

Den 03.01.2025 skriver vi til advokaten pr. mail og til klagers postadresse, at vi fastholder vores annullering af forsikringen og at den anmeldte skade ikke er dækket af forsikringen.

Den 06.02.2025 modtager vi besked om at sagen behandles i Ankenævnet for Forsikring.

Vurdering

Klager har indhentet tilbud for en indboforsikring og har digitalt underskrevet sin accept af tilbuddet, og i strid med de faktiske forhold erklæret at han ikke var registreret i Experian/RKI.

Det følger af vores forretningsgang, at vi ønsker at foretage en kreditvurdering af kunder der er registreret i RKI. Vurderingen ønsker vi at foretage for at vurdere, om vi ønsker at tilbyde ikke-lovpligtige forsikringer, herunder indboforsikring.

Det står som bekendt ethvert forsikringsselskab frit for - på sagligt grundlag - at bestemme hvilken risiko som selskabet ønsker at indtegne. Til at afdække hvilken risiko som kan ventes indtegnet, kan selskabet stille en række spørgsmål til kunden. Afgives der ikke rigtige oplysninger, og har selskabet således indtegnet på ukorrekt grundlag, har selskabet en række sanktionsmuligheder, jf. FAL §§ 4-9.

Klager er, inden accept af tilbuddet, gjort opmærksom på, at vi ønsker at vide, om klager er/var registreret i Experian A/S (RKI). Klager burde ved sin accept således være bekendt med, at det faktum at hun er/var registreret i Experian A/S (RKI) var relevant at vide for forsikringsselskabet.

Hvis klager af sprogmæssige grunde ikke forstod indholdet i erklæringen, var han velkommen til at kontakte os for nærmere hjælp og rådgivning. Men klager har ikke henvendt sig og gjort sproglige eller læsevanskeligheder gældende.

Derimod accepterede klager forsikringen på de nævnte konditioner og afgav dermed urigtige oplysninger, hvilket må tilregnes vores klager som uagtsomt.

Vi meddelte pr. brev til klagers advokat, at det fremgår af vores forretningsgang at vi ønsker at foretage en kreditvurdering af kunder der er registreret i Experian/RKI.

Efterfølgende fremsendte advokaten klagers relevante oplysninger og dokumenter, og på den baggrund foretog vi en kreditvurdering. Vurderingen viste at hvis vi i forbindelse med indtegningen, var bekendt med de faktiske forhold, ville have meddelt klager at vi ikke kunne tilbyde at indtegne ikke-lovpligtige forsikringer, herunder indboforsikring.

Der er ikke noget i sagen, som giver klager berettiget grund til at afgive urigtige oplysninger ved den skriftlige accept, som er forudsætningen for tegning af police.

Gjensidige Forsikring fastholder vores annullering af indboforsikringen på baggrund af urigtige oplysninger, jf. FAL § 6 stk. 1 og den efterfølgende kreditvurdering, som følge heraf, afvisning af den anmeldte skade."

Klagerens advokat har i brev af 5/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vedlægger til sagen den RKI-registrering der er tale om.

Helt grundlæggende, er det min opfattelse, at den ikke ville have afholdt forsikringsselskabet fra at tegne forsikringen, med en fordring af den konkrete størrelse.

Ankenævnet for Forsikring

4.

103016

Det fastholdes at min klients kæreste havde afdragsordning for sin gæld, hvorfor hendes forhold er irrelevante. Om hun så slet ikke havde haft adresse hos min klient, ville jo heller ikke have betydning for sagen."

Selskabet har i brev af 21/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ifølge vores indtegningsregler så ønsker vi at foretage en individuel kreditvurdering når vi bliver bekendt med at kunden er registreret i Experian/RKI eller andet debitorregister, dette for at afklare om vi ønsker at tilbyde at indtegne ikke-lovpligtige forsikringer til kunden.

For at kunne foretage en individuel kreditvurdering, skal vi bruge en række oplysninger, hvilke oplysninger vi skal bruge fremgår af brev fremsendt til advokaten den 22.10.2024 jf. sagens bilag, uploadet af advokaten den 06.02.2025 'Fra Gjensidige vedr. Klage ... Kreditvurdering ønskes.'

Størrelse på de registrerede fordringer i Experian/RKI eller andet debitorregister, indgår som et element i den samlede individuelle kreditvurdering.

Samlevers afdragsordning har konkret ikke haft betydning for den individuelle kreditvurdering.

Af ovennævnte grunde fastholdes vores annullering af forsikringen, vi imødeser Ankenævnets afgørelse."

Nævnets sekretariat har den 6/5 2025 blandt andet bedt selskabet om at fremlægge dokumentation for, at klageren i forbindelse med indtegningen er blevet spurgt til RKI-registrering. Selskabet har i brev af 23/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har den 29.06.2024 accepteret tilbud for indboforsikring via den digitale acceptløsning vi kalder 'handlekurv'.

Det er ikke muligt at genskabe klagers specifikke accept, men nedenfor beskrives den proces/flowet som alle kunder gennemgår, ved accept af forsikring via vores digitale handlekurv.

--

Ved accept via den digitale handlekurv er det centrale at kunden modtager en mail som giver mulighed for at kunden kan klikke på 'Accepter online her'.

Ved klik på 'Accepter online her' får kunden mulighed for at logge på www.gjensidige.dk/Minside og henvises direkte til siden 'Din kurv' og således til vores tilbud for forsikring. Kunden præsenteres for vigtige oplysninger relateret til tilbuddet, som f.eks. produkt, pris, rabatter, gebyrer og afgifter.

Herefter bedes kunden aktivt bekræfte sine kontaktoplysninger, dvs. mailadresse og telefonnummer.

Inden kunden kan gennemføre købet og fortsætte til betalingsinformationer, skal kunden aktivt klikke på 'Læs og bekræft'.

Ved kundens klik på 'Læs og bekræft' åbner systemet et separat vindue, hvor kunden ved flueben kan vælge at bekræfte, at: 'jeg bekræfter hermed de oplyste informationer' og 'Jeg bekræfter hermed Gjensidiges betingelser for køb online' (Bilag B).

Hvis kunden har bekræftet ovenstående, kan der klikkes på 'Gennemfør køb'.

Når kunden har færdiggjort og gennemført købet af sin forsikring, vises der på kundens skærm straks en kvittering for købet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af "Betingelser for køb online":

"Betingelser for køb online

Præmisser for købet

For at opnå samlerabat er det en forudsætning, at du har mindst 3 forskellige af følgende privatforsikringer i Gjensidige Forsikring: bil-, hus-, fritidshus-, hjem-, ejerskifte- eller ulykkesforsikring. Med en landbrugsforsikring, kræver det kun en ekstra forsikring for at opnå samlerabat. Træder forsikringen i kraft efter årsskiftet, vil præmier, selvrisikobeløb og forsikringssummer blive indeksreguleret.

Samtykke

Med din accept giver du samtykke til, at vi må indhente alle relevante kundeoplysninger - dog ikke helbredsoplysninger eller oplysninger om rent private forhold - hos tidligere forsikringsselskab(er) om dine og din husstands forsikringsforhold i forbindelse med indtegnning og skader, samt at vi må opsig dine/jeres forsikringer i tidligere forsikringsselskab(er).

Der gives samtykke til at indhente oplysninger om følgende: årsag til opsigelse i tidligere forsikringsselskab opsigelsesdato (ophørsdato i nuværende/tidligere forsikringsselskab) skadesforløb (antal skader, skadernes størrelse, art og skadedato) antal skadefri år (bonustrin) skærpede vilkår. Der gives desuden samtykke til at indhente oplysninger i det Digitale Motor Register (DMR).

Erklæring

Du erklærer med din accept, at du har svaret korrekt på alle spørgsmål, at de allerede nævnte forudsætninger og nedenstående krav er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Er det modsatte tilfældet, kan det få konsekvenser for din erstatning, eller medføre at din forsikring/dine forsikringer slettes.

Det er et krav for tegning, at du eller andre medlemmer af husstanden ikke:

- er registreret i Experians RKL-register eller andet debitorregister
- er under konkurs eller konkursbehandling
- er i restance i nuværende forsikringsselskab
- er adviseret om eller har fået skærpede vilkår efter en skade fx forhøjet præmie og/eller påtvungen selvrisiko inden for de sidste 3 år.
- er adviseret om, eller har modtaget meddelelse om, at en forsikring vil ophøre, blive opsagt, slettet, eller annulleret. i et andet selskab pga. en skade, urigtige risikooplysninger eller manglende betaling inden for de sidste 3 år.
- har anmeldt mere end tre skader på en forsikring inden for de sidste 3 år, uanset om denne har været i flere selskaber. Ved en forsikring forstås samme forsikringstype fx indboforsikring, husforsikring og bilforsikring.

Kommunikation i det løbende kundeforhold

Du vil til enhver tid kunne finde dine policer, breve og øvrige dokumenter i din Indbakke, når du logger ind på vores selvbetjening med MitID. Du får en notifikation via e-mail eller SMS, når der ligger nye dokumenter til dig.

Du modtager alle dokumenter vedrørende dine forsikringer i din Indbakke.

Du har selv ansvaret for, at brevene i din Indbakke bliver åbnet og læst på samme måde, som hvis du havde modtaget dem på papir. Hvis ikke du ønsker at modtage kommunikation digitalt i din Indbakke, kan du kontakte os.

- ☐ Jeg bekræfter hermed de oplyste informationer
- ☐ Jeg bekræfter hermed Gjensidiges betingelser for køb online"

Det fremgår bl.a. af kvitteringen for købet af indboforsikringen af 29/6 2024:

"Du erklærer med din accept, at du har svaret korrekt på alle spørgsmål, at de allerede nævnte forudsætninger og nedenstående krav er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Er det modsatte tilfældet, kan det få konsekvenser for din erstatning, eller medføre at din forsikring/dine forsikringer slettes

Det er et krav for tegning, at du eller andre medlemmer af husstanden ikke:

- er registreret i Experians RKI-register eller andet debitorregister"

Det fremgår bl.a. af klagerens advokats brev til selskabet af 2/10 2024:

"Min klient er ordblind og har sat et forkert flueben i forhold til hans RKI-registrering. Dette har næppe en forudsætningsmæssig betydning, idet alle præmier til Dem er erlagt rettidigt."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klagerens advokat af 22/10 2024:

"Du har indgivet klage af 2. oktober 2024, som er overgivet til behandling i vores klageansvarlige enhed. Vores klageansvarlige enhed har sendt os klagen, og vi har i den anledning haft lejlighed til at gennemgå sagen på ny. Vi kan på den baggrund se, at din klients samlever var i en afdragsordning på indtegningstidspunktet hos os. Vi medgiver dermed, at din klients samlever ikke var i restance på indtegningstidspunktet.

Vi kan se, at din klient var registreret i RKI på indtegningstidspunktet. For at kunne vurdere, om vi ville tilbyde forsikringer til din klient med en RKI registrering på indtegningstidspunktet, ønsker vi at foretage en individuel kreditvurdering. Til dette skal vi bede om følgende oplysninger:

- Brev fra Experian A/S om registreringerne.
- Lønsedler for de sidste 3 måneder for hele husstanden.
- Husstandens budget over de kommende 12 måneder, måned for måned.

Ankenævnet for Forsikring

7.

103016

Faste udgifter består af:

Udgifter til helårsbolig og fritidsbolig som boliglån, ejendomsskat, grundejerforening, fællesudgifter, varme, vand, el, husleje/boligafgift og ejendomsforsikringer. Herudover skal der være afsat et beløb til vedligeholdelse af boligen, medmindre dette ikke er relevant.

Udgifter til transport som billån, vægtafgift, forsikringer, benzin, service på bil, FDM/Falck og bus-/togkort.

Udgifter til øvrige lån, så som studielån, forbrugslån m.v.

Personlige udgifter som privattegnet pension, gruppelivsforsikringer og andre forsikringer, licens, antenneforening/bredbånd, telefon, fagligt kontingent, arbejdsløshedskasse, underholds- og børnebidrag, børneinstitutioner og andre faste udgifter.

Du eller din klient bedes venligst fremsende ovennævnte oplysninger til: ..., når vi har modtaget det efterspurgte materiale, vender vi tilbage til dig med svar på din klage."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 3/1 2025:

"Vi har foretaget en risikovurdering

...

Vi har den 16.12.2024 modtaget de ønskede oplysninger fra dig og på denne baggrund foretaget en kreditvurdering.

Ud fra kreditvurderingen kan vi oplyse, at vi ikke kan tilbyde dig tegning af forsikringer og de forsikringer som vi tidligere har udstedt til dig, er annulleret tilbage til den dag, hvor dine forsikringer trådte i kraft - den 13.07.2024.

Vi har tidligere refunderet de indbetalte beløb til din Nem-Konto.

Forsikringsaftalelovens § 6 stk. 1 foreskriver, at når en forsikringstager har givet urigtige oplysninger, er selskabet fri for ansvar, hvis det kan antages, at det ikke ville have tegnet forsikringen, om det rette forhold havde været oplyst.

Ved indtegning af dine forsikringer, har du ikke oplyst, at du var registreret i Experian NS (RKI).

Dette betyder for dig, at den anmeldte skade ikke er dækket af forsikringen, skaden er anmeldt til os den 28. august 2024.

Indboforsikring policenummer ... - annulleres pr. den 13.07.2024"

Det fremgår bl.a. af RKI kreditrapport:

"Indberettet af

Firmanavn: [leverandør af materialer mv.]

...

Videregivet den: 15-10-2022

Indberettet den: 22-02-2022
Slettet dato: 22-02-2027
Fordringsbeløb:
Fundament: Betalingspåkrav 2. påtegning
Beløb: 4226,83"

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 29/6 2024 indboforsikringen via selskabets hjemmeside. Indboforsikringen trådte i kraft den 13/7 2024. Den 29/8 2024 anmeldte klageren et indbrud. Selskabet har annulleret indboforsikringen med tilbagevirkende kraft efter forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, med henvisning til, at selskabet ikke ville have indtegnet indboforsikringen, hvis selskabet i forbindelse med indtegningen var blevet bekendt med, at klageren var registreret i RKI og dermed kunne have foretaget en kreditvurdering.

Klageren har anført, at RKI-registreringen på 4.226,83 kr. ikke ville have afholdt selskabet fra at tegne forsikringen. Klageren har anført, at kæresten havde afdragsordning for sin gæld, hvorfor hendes forhold er irrelevant.

Selskabet har anført, at klageren inden accept af tilbuddet blev gjort opmærksom på, at selskabet ønskede at vide, om klageren var registreret i et debitorregister, at klageren digitalt underskrev sin accept af tilbuddet, og at klageren i strid med de faktiske forhold erklærede, at han ikke var registreret i Experian/RKI. Selskabet har anført, at størrelsen på fordringen indgår som et element i den samlede individuelle kreditvurdering. Selskabet har oplyst, at kærestens afdragsordning ikke har haft betydning for den individuelle kreditvurdering.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren objektivt set har afgivet urigtige oplysninger, og at dette må tilregnes klageren som uagtsomt. Nævnet finder, at selskabet har godtgjort, at selskabet i forhold til sine indtegningsregler ikke ville have tegnet indboforsikringen, hvis de rigtige oplysninger om registrering i RKI var blevet oplyst ved tegning af forsikringen. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har ophævet indboforsikringen med tilba-

gevirkende kraft fra tegningstidspunktet, og at selskabet har afvist at dække den anmeldte skade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af "Betingelser for køb online", at det er et krav for tegning, at klageren eller andre medlemmer af husstanden ikke er registreret i Experians RKI-register eller andet debitorregister.

Nævnet har henset til selskabets oplysning om, at "inden kunden kan gennemføre købet og fortsætte til betalingsinformationer, skal kunden aktivt klikke på 'Læs og bekræft'. Ved kundens klik på 'Læs og bekræft' åbner systemet et separat vindue, hvor kunden ved flueben kan vælge at bekræfte, at: 'jeg bekræfter hermed de oplyste informationer' og 'jeg bekræfter hermed Gjensidiges betingelser for køb online' (Bilag B). Hvis kunden har bekræftet ovenstående, kan der klikkes på 'Gennemfør køb'. Når kunden har færdiggjort og gennemført købet af sin forsikring, vises der på kundens skærm straks en kvittering for købet".

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren har accepteret tilbuddet, og at klageren således burde have læst og forstået risikospørgsmålene, som skal bekræftes ved købet. Nævnet bemærker, at selskabet har fremsendt en kvittering for købet, hvor det ligeledes fremgår, at det er et krav for tegningen, at klageren eller andre medlemmer af husstanden ikke er registreret i Experians RKI-register eller andet debitorregister.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han er ordblind og har sat et forkert flueben i forhold til RKI-registreringen – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

103016

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand