807/08

Den 17. november 2008 blev i sag nr. 73.557:

xxxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ønsket at tegne familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning efter et tyveri, der er sket efter klagerens anmodning om at tegne forsikring, men før forsikringens ikrafttræden. Klageren er ligeledes utilfreds med, at selskabet har afvist at antage forsikringen.

Selskabet henviser til, at klageren er registreret i RKI Kredit Information A/S, og at selskabet ifølge dets acceptpolitik ikke tegner forsikringer for personer registreret i RKI Kredit Information A/S.

Det fremgår af sagen, at klagerens repræsentant den 27/12 2007 henvendte sig til selskabet for på klagerens vegne at tegne en familieforsikring. Klageren underskrev samme dag accept af forsikringsforslag. Klageren udlod i denne forbindelse at besvare spørgsmålet, om hun er registreret i RKI Kredit Information A/S. Selskabet har til nævnet oplyst, at klageren afleverede den underskrevne accept den 3/1 2008. Samme dag anmeldte klagerens repræsentant telefonisk, at klageren natten mellem den 31/12 2007 og den 1/1 2008 havde haft indbrud og havde fået stjålet indbogenstande for ca. 125.328 kr.

Selskabet bad herefter klageren afgive de manglende oplysninger. Da klageren i den forbindelse oplyste, at hun siden 2004 havde været registreret i RKI Kredit Information A/S, afviste selskabet at indgå en forsikringsaftale med klageren og afviste dermed også at udbetale erstatning for det anmeldte tyveri.

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal udbetale erstatning for tyveriet. Til støtte herfor har klageren i skrivelse af 1/3 2008 til nævnet anført:

> "Forsikring tegnet 27.12.2007
> Skade nytårsaften 2007
> Afslag på dækning 29.01.2008
> Opsigelse
> - Selskabet prøver at finde undskyldninger og påskud til ikke at dække - men de lyver alt for meget."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og til støtte herfor i skrivelse af 18/3 2008 bl.a. anført:

> "S**agens begrundelse**
> I forbindelse med klagerens ønske om tegning af bl.a. familieforsikring har vi udleveret et forsikringsforslag **(bilag …),** hvor det bl.a. på side 1 af 3 er anført
>
> *'Hvad skal du gøre nu?*
> *Når du har sikret dig, at forslaget lever op til dine forventninger skal du bare*
>
> *- udfylde og underskrive det dokument, der hedder Accept af forsikringsforslag*
>
> *Hvornår træder din forsikring i kraft?*
> *Når vi har modtaget papirerne fra dig, sender vi dig et brev, hvor vi bekræfter vores aftale om dine forsikringer. I brevet står der, hvornår hver enkelt forsikring træder i kraft.'*
>
> Med hensyn til det udleverede *'Accept af forsikringsforslag' (bilag* **…)** fremgår det på side **1** bl.a.
>
> *'Vær opmærksom på,*
>
> - *forsikringsforslaget gælder under forudsætning af, at de oplysninger, du har givet os, er korrekte. Hvis der kommer nye oplysninger frem, kan det betyde ændringer i de priser og vilkår, der er med i forslaget. Konsekvensen af forkerte oplysninger kan være at Alm. Brand vælger ikke at tegne forsikringen eller det kan betyde, at din erstatning ved en evt. skade bliver nedsat eller helt bortfalder.'*
>
> Af det af klageren indsendte *'Accept af forsikringsforslag'* **(bilag …)** fremgår det tydeligt, at vores medarbejder ved udlevering af forsikringsforslaget den 27. december 2007 tydeligt har markeret, at de fortrykte rubrikker om dels *'Spørgsmål om tidligere forløb'* og dels *'Hvordan vil du betale?' skal* udfyldes i forbindelse med returnering af bilaget.

Da klageren har returneret sin accept på det udleverede forsikringsforslag med sin underskrift og datering 27. december 2007 uden at besvare de fortrykte og markerede spørgsmål bl.a. om tidligere skadeforløb og RKI registrering, har det ikke været muligt på det foreliggende grundlag at vurdere, om kundens profil og risiko opfylder vores almindelige indtegningsregler.

I forbindelse med det anmeldte tyveri bad vi derfor klageren om at afgive de manglende oplysninger, således at vi kunne be- eller afkræfte, at der var indgået en forsikringsaftale som forudsat i det tidligere udleverede forsikringsforslag.

Foranlediget af vores forespørgsel oplyste klageren, at hun og hendes 3 børn ikke tidligere har haft tegnet forsikringer samt at hun siden 2004 har været registreret i RKI Kredit information a/s.

Således som sagen foreligger oplyst, kan det oplyses, at det af vores almindelige acceptregler for tegning af den af klageren ønskede familie- og ulykkesforsikring fremgår, at Alm. Brand ikke indtegner sådanne forsikringer, hvis den forsikringssøgende er registreret i RKI.

Hvis klageren personligt havde henvendt sig til Alm. Brand den 27. december 2007 for tegning af de ønskede forsikringer og ved den lejlighed havde oplyst, at hun var registreret i RKI, ville vi allerede på dette tidspunkt have meddelt vedkommende, at vi ikke ønskede at indgå nogen forsikringsaftale.

Som dokumentation herfor vedlægges som **bilag …** kopi af Alm. Brands almindelige acceptregler.

I øvrigt henvises til Forsikringsaftalelovens § 4 hvoraf det bl.a. fremgår,

'Har forsikringstageren ved forsikringens tegning svigagtig givet urigtige oplysninger om eller fortiet en omstændighed, som må antages at være af betydning for selskabet, er aftalen ikke bindende for dette.....'

Det er således vores opfattelse, at der ikke er berettiget grundlag til at kritisere, at Alm. Brand

- med henvisning til de almindelige acceptregler, har afvist at indgå de ønskede forsikringsaftaler med klageren
- har afvist at erstatte det anmeldte tyveri med henvisning til, at der ikke er tegnet eller kan tegnes familieforsikring i Alm. Brand."

Heroverfor har klageren i skrivelse af 7/4 2008 til nævnet bl.a. bemærket:

"Men RKI-registrering er også vigtig for mig. Derfor ringer L. [klagerens repræsentant] og spørger først, om det med RKI forsikring betyder noget, da jeg får tilbud. Alm Brand svarer, at det betyder ikke noget, kun hvis RKI-registrering har noget med ikke at betale forsikring til andre selskaber at gøre. Så vidt jeg forstår checker Alm Brand mig da de laver tilbud, og derfor ved Alm Brand godt, at jeg er registreret, men af helt andre personlige årsager.

Jeg mener, at forretningerne altid checker dit cpr-nummer, når de skal lave en aftale med dig. Det er vel derfor, de skal have cpr-nummer?

Jeg føler derfor, at det med RKI er bare en undskyldning Alm Brand bruger bagefter.

Alm Brand skriver også, jeg ikke har skrevet noget om RKI-registrering. Det ved jeg ikke, for jeg har ikke kopi af accepten, men L. ringer og snakker med Alm Brand, og det er i orden, og så er der jo ikke nogen grund til at skrive det også.

Alm Brand skriver, de spurgte om RKI registrering og tidligere skader dengang taksator kom for at checke skaden. Men da havde de allerede fået det at vide, for L. ringede allerede den 27. december 2007, før jeg skrev under på accepten. Ellers ville jeg ikke have tegnet mig for forsikringen, for jeg vil da ikke betale til en forsikring, som jeg ikke kan få alligevel. Det var derfor L. ringede.

Alm Brand skriver også, at det er så vigtigt, at jeg ikke har skrevet om tidligere skader hos andre selskaber. Men han har jo snakket med Alm Brand om det på telefon, og jeg har ikke haft skader før, jeg har simpelthen ikke været forsikret.

Så det passer ikke, hvad Alm Brand nu påstår. Det passer ikke, at jeg ikke har fortalt dem det hele, helt fra starten af.

Det har jeg, for hvis Alm Brand ikke ville forsikre mig, når jeg stod i RKI, var der jo ikke nogen grund til at gå videre med forsikringen. Det må da være klart nok.

Alm Brand skriver heller ikke noget om, at taksatoren havde en til accept med ud da han kom for at gøre skaden op. Dvs Alm Brand har hele to accepter på deres tilbud. Taksator har fået det fyldt ud, som han bad om og som Alm Brand mente var vigtigt.

Jeg ved ikke hvorfor de skulle have en til accept, men måske var det fordi de ikke havde set den anden i posten?

Jeg mener, at Alm Brand skal give kopi af de to accepter, så vi kan se, hvad der står i dem. Jeg skal se dem, så jeg kan se, om det er de accepter, jeg har skrevet under på.

Der er også en anden ting. Jeg troede at en aftale var en aftale. Jeg troede, at når Alm Brand sendte mig et tilbud, så var det gyldigt. Jeg troede, at når der stod, at tilbud gjaldt i 30 dage, så var det gyldigt i 30 dage, og jeg skulle bare svare indenfor 30 dage, og så ville jeg være forsikret som der stod i tilbud.

Alm Brand kalder det et tilbud i deres brev 22. februar 2008. Der var 30 dage til at acceptere fra den 27. januar 2007. Jeg accepterede og underskrev den samme dag. Efter at L. havde snakket med Alm Brand på telefonen, og sendte det. Alm Brand siger selv, de har fået min accept den 3. januar 2008. Så troede jeg, at vi havde en fast aftale. Er det ikke sådan?

Alm Brand kalder det nogle gange et 'forslag'. Men de skriver jeg skal acceptere forslag/tilbud. Så mener jeg altså, at vi har en aftale, når jeg har sagt ja til deres tilbud.

Jeg ved i hvert fald, at hvis jeg lover noget, så kan jeg ikke bare komme og sige bagefter, at det gjaldt ikke alligevel, når den anden har sagt, det er o.k. Hvis jeg har lovet det, så må jeg også holde min aftale.

Jeg kan heller ikke forstå, hvordan Alm Brand kan bruge en hel måned på at tænke over om de har forsikret mig eller ej.

Jeg vil også godt sige, at fordi der har været indbrud hos mig, det er en katastrofe. De har også taget L.'s ting og det er ikke så godt.

Hvis Alm Brand mente, RKI registrering - der er af rent personlige årsager og intet har med forsikring at gøre - var et problem, så skulle de have sagt det til L., da han ringede eller i hvert fald da de fik mit brev 3. januar 2008.

Hvis Alm Brand mente, at det var et problem, at jeg ikke havde haft skader hos andre selskaber, så skulle de have sagt det til L. den 27. december eller i hvert fald da de fik mit brev 3. januar. De kan da ikke vente en hel måned med at reagere, og jeg tror jeg har opfyldt min del og er beskyttet af forsikring."

Hertil har selskabet i skrivelse af 5/5 2008 til nævnet anført:

"I den anledning kan det oplyses, at vi i henhold til anmodning har udleveret et forsikringstilbud.

Forinden der kan indgås et bindende aftale mellem Alm. Brand og den forsikringssøgende, må sidstnævnte besvare en række spørgsmål, som i den konkrete sag er fremlagt i kopi som **bilag …**

I den konkrete sag har vi inden afgivelse af tilbudet ikke været i direkte kontakt med klageren, hvorfor vi af naturlige årsager ikke har været bekendt med hvorledes vedkommende ville besvare de stillede spørgsmål.

Det er beklageligt, at klageren umiddelbart efter at have modtaget et forsikringstilbud, og efter at man tilsyneladende ikke har eller tidligere har haft nogen indboforsikring, er udsat for et tyveri fra sin lejlighed.

Imidlertid ændre dette ikke ved det forhold, at klageren ved indlevering af sin accept undlader at besvare de i bilag … fortrykte spørgsmål - til trods for at vores medarbejder ved udlevering af tilbudet tydeligt havde markeret, at disse spørgsmål skulle besvares.

At vi først i forbindelse med behandling af det anmeldte tyveri bliver bekendt med at klageren er registreret i RKI, kan efter vores opfattelse ikke bebrejdes Alm. Brand.

På baggrund af klagerens seneste brev, skal det understreges, at Alm. Brand ville have tegnet de ønskede forsikringer, hvis det havde forholdt sig således, at klageren ikke som senere oplyst er registreret i RKI.

I tilknytning hertil kan det oplyses, at vi i forbindelse med udarbejdelse af de nuværende acceptregler for indtegninger af forsikringer har vurderet, at nye kunder udgør en forøget risiko for restancer og skader, hvis de er registreret i RKI Kredit information.

Da vi ikke ønsker at påtage os denne forøgede risiko, har Alm. Brand derfor besluttet ikke at indtegne forsikringer for sådanne personer.

I det omfang der havde været tale om lovpligtige forsikringer ville Alm. Brand efter særlige omstændigheder og mod forhøjet præmie havde indtegnet disse.

Med hensyn til klagerens bemærkninger om at L.B. skulle have … ringet til Alm. Brand må vi meddele, at der ikke foreligger nogen registreringer som dels bekræfter at disse henvendelser skulle have fundet sted og dels at forløbet skulle have været som beskrevet af klageren.

I øvrigt skal det påpeges, at man ikke umiddelbart kan lægge L.B.'s udtalelser til grund, idet vedkommende

- ikke optræder som den forsikringssøgende,
- ikke er anført som forsikringstager i det udleverede forsikringstilbud,
- ikke har fremlagt behørig fuldmagt om at man optræder på klagerens vegne.

Det er således vores opfattelse, at klageren ikke er fremkommet nye oplysninger, som ændre ved vores tidligere afgørelse."

Hertil har klageren i skrivelse af 22/5 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har spurgt en ven om det med aftaler, og hun siger, at det står i loven, at når man har accepteret et tilbud, så gælder det som aftale. Hun siger, at når forsikringen skriver, det er et tilbud, så gælder loven om tilbud.

Jeg har også spurgt om det forsikringen skriver om fuldmagter, og hun siger det står i loven, at jeg godt kan give L. fuldmagt til at ringe og spørge og snakke for mig. Hun siger, at hvis forsikringen ikke ville snakke med L., så skulle de have sagt det dengang, og at de ikke kan komme nu med deres snak og fuldmagt, for det er ikke det, der står i loven."

Selskabet har herefter fremsendt kopi af Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 63.506.

Herefter har klageren i skrivelse af 3/6 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg føler, at Alm Brand's taksator N.P. har ageret for at pleje sine egne interesser i selskabet:

Hun gav mig besked på at komme forbi med alle mine originale bilag og kvitteringer for de stjålne ting, både L.'s og mine, samt kvittering for anmeldelse til politiet. Dette er gjort 7. Januar 2008.

Men først 14 dage senere får jeg brev, stadig fra N.P., at hun ikke vil yde mig erstatning. Nu er begrundelsen, at jeg er registreret i RKI.

Men det vidste Alm Brand allerede ved tegningen af forsikringen. L. var på Alm Brand's kontor i H. hos C., og han spurgte sin chef, om det var ok at tegne selvom jeg var i RKI, og det var slet ikke noget problem, han skulle bare få mit cpr nr. Herefter skulle C. ringe hjem til mig og få vores cpr. nr. Det kunne han ikke fra sin egen telefon, for den var i stykker. I stedet måtte han bruge telefonen på bordet bagved. Dette er ting, der kan checkes. Det kan checkes hos telefonselskaberne, både opringning ud af Alm Brand til mit nummer, og naturligvis i mit selskab, at de ringede ind på mit nummer. Selskaberne skal opbevare log i fem år. Dette skete mens L. var på Alm Brand's kontor

Hertil kommer, at Alm Brand har sagt, at de stjålne ting nu er Alm Brand's ejendom og de har beholdt alle de originale kvitteringer."

Selskabet har hertil ved skrivelse af 20/6 2008 fremsendt assurandørens kommentarer, hvoraf følgende bl.a. fremgår:

> "Efter at have læst kundens brev, kan jeg ikke genkende den nedskrevet forklaring, som kunden afgiver i brevet til Ankenævnet mht. at jeg skulle have fået godkendt RKI registrering og efterfølgende tegning af pgl. ligesom at jeg skulle have forsøgt at ringe til plg. fra egen tlf. men da dette mislykkedes skulle jeg have ringet fra kontorets tlf., det fremgår ikke af brevet om hvad jeg evt. skulle have talt med plg. om.
>
> Jeg vil nedenfor kort redegør for, hvad der skete pgl. dag.
> …
> Jeg indfandt mig på kontoret ca. kl. 10:00 da kontoret dagligt har åbent mellem 10 - 15. På kontoret befandt sig centerleder M.M.
>
> Der var ikke særligt travlt på kontoret pgl. dag da det var mellemdagene mellem jul og nytår. Over middag ca. kl. 13:30 kom en person ind af døren, jeg havde tidligere set pgl. i H. By Center, hvor han på det tidspunkt arb. som centervagt ... Han spørg om vi her på kontoret sælger forsikringer, hvilket jeg svare ja til.
>
> Pgl. bliver inviteret ind og sætter sig ved mit skrivebord. Han forklare, at han meget gerne vil tegne forsikringer på sin ex. kone og hendes indbo, da hun som studerende ikke har råd, han ønsker samtidig at forsikre deres fælles børn. Han oplyser, at de ikke er gift, at han ikke bor hos dem i K., men at han bor i S. og om dette skulle være et problem. Hertil svarer jeg nej, bare hans ex. står på policen og forsikringerne, men at der ingen problemer er i, at han betaler.
>
> Jeg spørg nu indtil deres bo og dets værdi, jeg spørg især ind til hans ex. smykker især om hun har mange guldsmykker, det skal tilføjes, at plg. er romie (sigøjner) og min erfaringer siger mig, at de har mange smykker. Jeg gør ham opmærksom på, at det er vigtigt i en skade situation, at de kan dokumentere smykkerne i form af billeder fra dagligdagen, fester o.s.v hvor forsikrede har dem på, samt kvitteringer, så der ikke kan såes tvivl om deres eksistens.
>
> Det skal tilføjes, at alt i mens jeg har pgl. siddende har M.M. ligeledes en kunde, så vi har på intet tidspunkt kontakt med hinanden.
>
> Ved oprettelsen af ulykkesforsikringen, ber jeg om cpr. nr. på hans/deres børn. Pgl. kan ikke huske disse og han få ved den lejlighed mulighed til at benytte min mobiltlf. Det er ikke muligt at ringe fra den, årsagen hertil kender jeg ikke. Han benytter derfor kontorets tlf. og ringer hjem.
>
> Efter at forslaget er blevet gennemgået med pgl. siger han ja tak. Jeg printer forslaget ud. Pgl. bliver informeret om, at forsikrede, skal underskrive og besvare de 3 spørgsmål, som er i forbindelse med tegningen, og returnere det i den vedlagte svarkuvert."

Hertil har klageren i skrivelse af 27/6 2008 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg kan ikke forstå, hvorfor K.H.F. skriver, han ikke kan genkende forklaringen når han stort set bekræfter den. Det må være for at efterlade et negativt indtryk.

Det er rigtig nok, det var L., der ringede på Alm Brand's telefon til mig, det var en misforståelse til min diktat. Jeg er meget glad for, at K.H.F. bekræfter, der er blevet ringet. Så har vi det faktum på plads.

Dernæst er jeg meget glad for, at K.H.F. bekræfter, at han har bedt om mit person nummer og det er blevet tastet ind, og han bagefter udskriver et tilbud til mig.

Jeg er endvidere meget glad for, at K.H.F. bekræfter, at hans chef M.M. også var på kontoret den dag.

Jeg kan selvfølgelig godt forstå, at han skriver, at han og hans chef ikke var i kontakt med hinanden og at han ikke checkede, om det var i orden at jeg fik forsikring selvom jeg stod i RKI.

Hvis han havde givet mig ret i dette, så ville han jo have ødelagt sit firma's argumentation. Mon han så ikke var blevet fyret?"

Herudover er parterne fremkommet med yderligere kommentarer for nævnet.

Det fremgår bl.a. af korrespondancen, at selskabet har mistet de originale bilag, som klageren har fremsendt til selskabet.

Af selskabets acceptregler fremgår:

"**Kunden er registreret i RKI**
Har kunden svaret 'ja' til registrering i RKI, kan vi ikke tilbyde at forsikre kunden.

Er der tale om tegning af lovpligtig forsikring (bygningsbrand, motoransvar og hundeansvar) beregnes præmie som følger:
• Tarifpræmie + 60 %"

Nævnet udtaler:

Det er ubestridt, at klageren er registreret i RKI Kredit Information A/S.

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at den begæring, der blev afleveret til selskabet den 17/12 2006, ikke indeholdt svar på de ønskede risikooplysninger.

Efter nævnets opfattelse har klageren ikke godtgjort, at selskabet har accepteret en forklaring fra ham om registrering i RKI Kredit Information A/S. Nævnet finder heller ikke, at selskabet ved sin handlemåde har afstået fra at få denne risikooplysning.

Da selskabet har godtgjort, at det ikke tegner forsikringer af den pågældende art til kunder, der er registreret i RKI Kredit Information A/S, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse om at undlade at tegne forsikringen og at afregne kravet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen