**Ankenævnet for Forsikring**

933/14

Den 17. februar 2014 blev i sag nr. 84.727:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har haft familieforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet har annulleret forsikringen med tilbagevirkende kraft, og at selskabet har registreret ham i et register, der forhindrer ham i at tegne nye forsikringer.

Klageren anmeldte, at han den 12/4 2013 havde haft indbrud på sin bopæl. Selskabet afviste dækning og ophævede forsikringsaftalen med tilbagevirkende kraft med henvisning til, at han havde afgivet urigtige oplysninger på tegningstidspunktet.

I forsikringsbegæringen, som forsikringstageren underskrev den 28/6 2012, fremgår bl.a.:

"**Vigtige oplysninger, som aftalen er baseret på:**
...
Hvor mange skader, med udbetaling har du/I haft de sidste 3 år på alle jeres private skadesforsikringer? 1

**Bemærk:** Glasskader på bil, skader på hundeforsikring, børnetandskader, skader hvor anden part er blevet pålagt skylden samt skader på produkter If ikke tilbyder, bliver/skal ikke medregnes i ovenstående registrering af skader de sidste 3 år.

Vi har udfyldt rubrikkerne for dig/jer. Det er vigtigt, at du kontrollerer, at oplysningerne er korrekte, og giver os besked med det samme, hvis noget skal ændres, så vi kan udforme et nyt tilbud til dig/jer, de forkerte oplysninger kan medføre at forsikringerne slettes med tilbagevirkende kraft.
...

2. 84.727

Jeg/vi erklærer hermed at have besvaret alle spørgsmål på ovenstående bilag korrekt og nøjagtigt. Jeg/vi er bekendt med, at afgivelse af urigtige risikooplysninger kan medføre, at retten til erstatning bortfalder helt eller delvist i henhold til Forsikringsaftaleloven. Ved ændring af risikoforholdene skaf If underrettes omgående og det kan medføre en ændring af præmien i op- eller nedadgående retning."

I selskabets mail af den 8/5 2013 til klagerens tidligere selskab fremgår bl.a.:

"Dette er korrekt
...
Vil du bekræfte nedenstående skadeforløb som I har oplyst telefonisk?

Det drejer sig om [klageren]
...
240310 - tyveri - udbetalt kr. 9.697,-
020411 - ran - udbetalt kr. 6.149,-
080911 - indbrud - udbetalt kr. 157.384,-
221111 - mistet rejsegods - udbetalt kr. 9.415,-"

Klagerens tidligere selskab bekræftede i mail af samme dag disse oplysninger.

I redegørelse vedlagt klageskemaet dateret den 6/7 2013 har klageren bl.a. anført:

"1. Jeg blev i juni 2013 kontaktet af If Forsikring, der gerne ville have mig til at tegne forsikringer i IF. Jeg tilkendegav, at jeg var glad for det forsikringsselskab, jeg havde på det tidspunkt - GF forsikring. Jeg måtte dog give en proaktiv sælger ret i, at det naturligvis kunne være rart, med mindst samme gode behandling i et af markedets bedste selskaber, og så oveni til en formentlig lavere pris.

På dette grundlag indgik jeg i dialog med ...

2. Det har som anført i min skrivelse til If, af 14. maj 2013 været en åben dialog, dels om mine forsikringsbehov, dels om de forsikringsbegivenheder jeg har haft.

Det er min grundlæggende holdning, at jeg skal have en åben og direkte dialog med, selskaber/personer, der skal håndtere vigtige ting for mig, netop fordi det er vigtigt for mig, at realisere bedst mulige rammer og vilkår, uden at gå på akkord med kvalitet og indhold.

3. Det er af dialogen fremgået at jeg har haft et skadesforløb som anført i min skrivelse af 14. maj 2013. I samtalen med ... lærte jeg, at der er forskel på belastende skader og andre forsikringsbegivenheder, og at det skulle han nok beskrive tilfredsstillende, i den begæring der blev udfyldt.

Det giver da stof til eftertanke, at en sælger, for hvem jeg bare er en i rækken, så tydeligt erindrer netop vores dialog, på en måde der passer til selskabets tilgang, og at denne erindring er så langt fra det jeg husker, for hvem en beslutning om at skifte, er en af de større beslutninger.

Jeg er dybt således forundret over, at sælgeren ikke kan godkende, at vi har talt om sagerne, men med den behandling, selskabet har udsat mig for, har jeg da forståelse for at en medarbejder i selskabet, vil have behov for at erindringen er tilpasset selskabets ønsker.

Dialoger med kunder om grundlaget for aftaler er en vigtig del af min hverdag, og netop derfor er det en naturlig rutine, at dokumentere aftalegrundlag, m.v.. Det er da også grundlaget for, at jeg i mit brev af 14. maj 2013 opfordrer selskabet til at påvise det, ifald de måtte have en anden opfattelse. Det er åbenbart ikke tilfældet, idet selskabets eneste holdepunkt åbenbart er erindringen fra en sælger, hvor jeg som omtalt kun er en blandt mange emner.

Jeg er da åben for, at der vurderes på min tilgang til tingene, herunder min åbenhed, hvilket jo kan ske ved at kontakte andre, jeg har haft dialog med bl.a. i GF forsikring. Jeg er overbevist om, at ingen efterfølgende vil kunne anføre, at jeg har forholdt oplysninger.

4. Det fremgår af svar fra kundeombudet i IF, dateret 29. maj 2013, at 'kan jeg forstå, at du har valgt ikke at stille spørgsmål til oplysningerne i tegningsaftalen, fordi du mener, at det ikke var og et du burde forholde dig til' (side 1 4. afsnit nederste del)

   Dette er ikke korrekt, det fremgår af min skrivelse af 14. maj 2013 'Jeg har som lægmand ikke fundet anledning til at stille spørgsmål ved den måde begæringen er udfyldt, idet det har været min holdning, at det måtte en ekspert vide bedre end jeg. (Side 1, punkt 4, afsluttet side 2)

   Netop den åbne dialog omtalt i punkt 3, og den tilgang som 'ekspert', der gav beskrivelsen af belastende og øvrige forsikringsbegivenheder, gjorde, at jeg ikke følte mig kaldet til at justere i de oplysninger, der var anført i det modtagne materiale. Jeg så ikke noget problem heri, da jeg jo vidste, at jeg havde givet korrekte og fyldestgørende oplysninger.

   Set tilbage, må jeg jo tage til efterretning, at den tillid jeg her har vist til If, og til repræsentanten for If, har været noget naiv.

5. Det fremgår af opsigelse fra If, 7. maj 2013, at urigtige oplysninger fra mig er årsagen til, at man afviser at dække skaden anmeldt, den 13. april 2013.

   Når jeg betragter forløbet omkring skadesbehandlingen, der forløber fra anmeldelsen til modtagelse af brevet, har det primært været koncentreret om, at finde uregelmæssigheder i min dokumentation m.v.. Som jeg anfører i mit brev af 14. maj 2013, side 2 afsnit skadesforløb i 2013 afsnit 4, har jeg fra første færd følt mig kriminaliseret i behandlingen.

   Jeg må antage, at man ikke har fundet grundlag for at afvise min anmeldelse i fakta, hvorfor man har taget den mulighed man anså som mulig. Uagtet, at det er If der har udfyldt begæringen og at jeg ikke har været i stand til at se igennem denne fælde.

   *På denne baggrund skal jeg anføre, at det er min vurdering, at jeg har ageret som man måtte forvente, og at det ikke giver selskabet begrundelse for, at opsige mine forsikringer med tilbagevirkende kraft, og at der heri ikke ligger en begrundelse for, at afvise den indgivne anmeldelse.*

*Jeg konkluderer ligeledes, at selskabet ikke har fundet grundlag for at gøre konkrete indsigelser i forhold til den indgivne anmeldelse.*

4. 84.727

**Afslutning af forsikringer med GF-Forsikring.**

Den 13. april 2013 modtog jeg skrivelse fra GF forsikring med en forsikringsoversigt, opgjort pr. 12. april 2013. (vedlagt)

Dette undrede mig, og jeg undersøgte derfor om der var betalt for denne forsikring, hvilket er sket i januar 2013.

Jeg kontaktede derfor GF forsikring, for at få oplyst om jeg var forsikret hos dem, eller om jeg var forsikret hos If. Jeg kunne ikke umiddelbart få noget oplyst, men blev lovet, at man ville se på det. Kun et par dage senere ønskede GF ikke at udtale sig, og jeg modtog med skrivelse af 9. maj 2013 præmie retur for perioden 1. august 2012 til 1. januar 2013. Heraf fremgår fradrag for forkortet opsigelse. (vedlagt)

Jeg var forundret over dette og bad om indsigt i dialogen, hvorefter jeg modtog kopi af mailkorrespondance mellem If og GF hvor en del var udstreget, men jeg bemærker mig, at denne korrespondance er dateret 8. maj 2013, altså dagen efter, at If havde sendt mig en opsigelse.

Den 9. maj 2013 sender GF så mig en opgørelse, hvilket indikerer, at der foreligger et forløb, hvor jeg åbenbart har haft min forsikring hos GF og ikke hos If.

Jeg er fortsat forundret over, at jeg i dette forløb har modtaget returpræmie fra begge selskaber.

Jeg har søgt, men ikke fået en tilfredsstillende forløb for hvad der er sket i forhold til mine forsikringer i GF, men som det foreligger, tager jeg det til udtryk for, at If har valgt at miskreditere mig overfor GF.

Dette forløb er i min optik blot endnu en indikation af, at der åbenbart ikke har været styr på tingene hos If.

*Jeg ønsker fortsat at modtage en fyldestgørende beskrivelse af dette forløbet om opsigelse af mine forsikringer hos GF, og fornøden dokumentation herfor.*

**Tegning af nye forsikringer**

I umiddelbar tilknytning til, at jeg havde fået opsagt mine forsikringer tog jeg skridt til, at få tegnet nye forsikringer.

Jeg fik afslag på, at tegne forsikringer, med den begrundelse at jeg var registreret i et register på foranledning af If forsikring.

Jeg er dybt forundret over, at et forsikringsselskab på den måde, kan forsøge at forhindre mig i at tegne og have de almindelige forsikringer, alle efter min opfattelse bør have.

Jeg er dybt forundret over, at man kan foretage en sådan registrering uden at meddele det til mig, uden at oplyse årsag og uden at andre åbenbart kan se årsagen, udover, at If, ønsker at blokere mig.

5. 84.727

Efterfølgende har jeg fået oplyst, at registrering i registeret skal følge registerlovens bestemmelser, samt at registrering kan skyldes:

a. Manglende betaling
b. Dokumenteret svig.

Mig bekendt er ingen af disse forhold opfyldt. Jeg er fortsat forundret over, at If ikke har indgivet anmeldelse til de behørige myndigheder, som jeg har opfordret til. Dette må være den naturlige konsekvens, såfremt man mener, at have begrundet mistanke om, at jeg har foretaget mig noget der strider mod lovgivningen og almindelige gode adfærd.

Det er uacceptabelt, at med en sådan 'domsanmeldelse', med mindre der foreligger et tilfredsstillende grundlag.

**Jeg ønsker derfor, at If forsikring pålægges at fjerne mig fra registeret.**

Jeg kunne principielt ønske mig, at de behørige myndigheder undersøger om selskabet på samme uretmæssige måde, har kriminaliseret andre kunder, og på denne måde tilsidesætter den grundlæggende retssikkerhed i dette land."

Selskabet har i brev af den 26/7 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"På indtegningsdokumentet har klager anført at have haft 1 skade i tidligere selskab GF Forsikring.

Det er købers eget ansvar at gennemgå det tegningsmateriale, som han underskriver.
Han har derfor pligt til at justere evt. oplysninger, hvis de ikke er i overensstemmelse med sandheden. På If tegningsmateriale fremgår også konsekvensen af evt. urigtige oplysninger.

I forbindelse med en indbrudsskade, skadedato den 13. april 2013 hos If, har vi undersøgt klagers tidligere forsikringsforhold.
Vi har fået oplyst at klager har haft 4 skader i hans tidligere selskab GF Forsikring.
Disse skader har han haft i perioden den 24. marts 2010-22. november 2011. Hvilke skader, det drejer sig om, fremgår af mail fra GF Forsikring den 8. maj 2013.

I henhold til If acceptregler ønsker vi ikke at tilbyde forsikringer til kunder, der har haft flere end 3 skadehændelser indenfor de sidste 3 år.
Vi har derfor opsagt klagers Familie/Indboforsikring samt Ulykkesforsikring med tilbagevirkende til i kraft jf. forsikringsaftalelovens §6.
Klagers indbrudsskade dateret den 13. april 2013 er som følge deraf blevet afvist.

If har forhørt sig hos den pågældende If salgskonsulent, som solgte forsikringerne til klager, og salgskonsulenten kan ikke genkende klagers version af salgsforløbet.

Med hensyn klagers kommentarer under punktet 'Afslutning af forsikringer med GF-Forsikring'. Dette er en sag mellem klager og GF Forsikring.
Dog har If følgende kommentar til klagers påpegning af udstregning i mail korrespondancen mellem GF Forsikring og If den 8. maj 2013: I denne mail drejer det sig om dokumentation for klagers skadesforløb hos GF, og teksten, der er udstreget/skjult, er navnet på kontaktpersonen hos GF, som If ikke har pligt til at offentliggøre navnet på.

Klagers punkt 'Jeg ønsker derfor, at If Forsikring pålægges at fjerne mig fra registret'.

Dette er ikke muligt, idet det er en del af den forretningsmæssige proces/oplysningspligt selskaberne imellem.

If fastholder opsigelsen af [klagerens] forsikringer grundet urigtige oplysninger."

Klageren har i brev af den 5/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Ad linie 3 i brevet fra If: 'På indtegningsdokumentet har klager anført, at have haft en skade i tidligere selskab GF Forsikring.' Dette er ikke korrekt, klager har underskrevet et dokument udfyldt af selskabet, hvoraf disse oplysninger fremgår. Jeg har ikke gjort indsigelse mod den måde de har udfyldt på. Det gør en meget stor forskel for mig, at de har udfyldt noget, at de har fortalt mig om skadestyper, og jeg er ikke fagligt kompetent til at vurdere, at forholdene afviger i den procedure de kalder regler.

Det er jo fint, at omtale hvad jeg som forsikringstager har pligt og ansvar for. Dette er jo en for mig ganske uvant situation. Således er det 1. gang, jeg har skullet ændre fra et selskab til et andet. Jeg bemærker fortsat, at situationen aldrig var opstået, hvis ikke If havde sat en offensiv sælger til at kontakte mig. Det er vel derfor også If der bærer ansvaret for, hvordan man agerer i forhold til en - i sammenhængen - amatør som mig.

Det fremgår af bilag i forsikringsbrev/tilbudsbrev af 22. juni 2012, som er medsendt klagen, at If beder mig underskrive en fuldmagt, så de kan opsige mine nuværende forsikringer og indhente oplysninger hos mit hidtidige forsikringsselskab, så alt bliver håndteret hensigtsmæssigt.

Når det fremgår svaret fra If, at man mener at forholdene vedr. GF Forsikring er et spørgsmål mellem forsiringsselskabet og mig, kan jeg vel udlede, at de ikke har anvendt den afgivne fuldmagt.

Jeg kan ikke undlade at overveje, om hele problemstillingen havde været uaktuel, såfremt If havde anvendt fuldmagten til at indhente oplysninger og foretage opsigelser, som det fremgår af skrivelsen, at man ville.

Jeg noterer mig også, at det fremsendte forsikringsbrev/forsikringstilbud, jo er et løfte om, at If vil hjælpe mig og bistå mig i processen:

- Jeg vedlægger en oversigt over forsikringerne, så du ikke er i tvivl om hvordan du er dækket - det er fremhævet, og derfor noget der er vigtigt, at jeg læser.
- For at komme videre skal jeg have dine underskrifter, 1 for hver aftale, altså er det vigtigt, at jeg har set aftalen
- Fuldmagt så jeg kan håndtere dine nuværende forsikringer
- Ring endeligt hvis du er i tvivl.

Jeg kontaktede faktisk sælgeren inden underskrift og fik bekræftet, at jeg skulle gøre dette og hint. Heller ikke på dette tidspunkt blev min opmærksomhed henledt på en lille rubrik ved antal af skader.

Afslutningsvist bemærker jeg, at det fortsat ligger udenfor min retsopfattelse, at nogen kan foretage en registrering på det foreliggende grundlag, men må jo i fald dette er korrekt, tage til efterretning at et forsikringsselskab kan dække alle instanser modsat det øvrige samfund."

7. 84.727

Af selskabets acceptregler fremgår bl.a.:

"**Nej-risici***

- Kunder, der har haft flere end 3 skadesbegivenheder samlet på sine Motor- & Property-forsikringer (hus, indbo inkl. rejse, fritidshus & båd) de sidste tre år (se evt. kundevurdering)."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af den udfyldte forsikringsbegæring, som klager ved sin underskrift indestår for rigtigheden af, at der inden for de sidste 3 år alene er sket udbetaling for én skade på alle hans private skadesforsikringer.

Det kan imidlertid lægges til grund, at der var minimum fire skader. Forsikringsbegæringen indeholder således urigtige oplysninger. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabets assurandør var blevet orienteret om de tidligere skader.

Nævnet finder det herefter, og på baggrund af selskabets acceptregler, ubetænkeligt at lægge til grund, at selskabet ikke ville have tegnet de omhandlede forsikringer, såfremt korrekte oplysninger havde foreligget på tegningstidspunktet. Nævnet kan således ikke kritisere, at selskabet har annulleret forsikringerne med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet.

Hvad angår klagerens påstand om selskabets registrering af klageren i et register, bemærker nævnet, at det falder uden for nævnets kompetence at tage stilling til spørgsmål vedrørende selskabets overholdelse af persondatalovgivningen.

8. 84.727

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen