Ankenævnet for Forsikring

948/14

Den 6. oktober 2014 blev i sag nr. 84936:

xxxxxxxxxxxx xxx

xxxx xxxxxxxxxx

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren havde bl.a. familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opsagt hans forsikringer med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet, og at det som konsekvens heraf har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet angiveligt kontaktede hans arbejdsgiver i forbindelse med sagsbehandlingen af det anmeldte tyveri og ophævelsen af forsikringerne.

Selskabet har opsagt klagerens forsikringer med henvisning til, at han på tegningstidspunktet afgav urigtige oplysninger om, at hans forsikring ikke var opsagt af sit tidligere forsikringsselskab på grund af restance.

I brev af 30/12 2013 til nævnet har selskabet oplyst, at klageren modtog en mail fra selskabet med et vedhæftet dokument med overskriften: ”Forsikringsforslag”, efter at han havde haft telefonisk kontakt med selskabets assurandør. Mailen indeholdt et link ”…som kunden kunne acceptere via. Det gjorde kunden den 25/2 2013.” Af dokument med overskriften ”Forsikringsforslag” fremgår bl.a.:

"Du har bestilt følgende forsikringer:

2. 84936

Familieforsikring - ...	3.369 kr. pr. år
Hundeforsikring - ...	444 kr. pr. år
Privat ulykkesforsikring - ...31	n.ull kr. pr. år
Privat ulykkesforsikring - ...80	403 kr. pr. år
Bilforsikring - VW Touareg 3,0 TDI V6 Tiptr. 225HK Van 6g Aut.	7.493 kr. pr. år
Samlet pris	11.709 kr. pr. år
Lovpligtige afgifter udgør	187 kr. pr. år

Følgende oplysninger er givet på forsikringerne:

Familieforsikring
Nej tak, Alm. Brand skal ikke opsige min nuværende forsikring.

Hundeforsikring
Kaldenavn: ...
Nej tak, Alm. Brand skal ikke opsige min nuværende forsikring.

Privat ulykkesforsikring
Nej tak, Alm. Brand skal ikke opsige min nuværende forsikring.

Privat ulykkesforsikring
Nej tak, Alm. Brand skal ikke opsige min nuværende forsikring

Om dine tidligere forsikringsforhold

- Jeg har haft min nuværende forsikring i over to år
- Ingen fra husstanden har fået dækket skader i løbet af de seneste 2 år på følgende forsikringer: Husforsikring, Fritidshusforsikring, Familieforsikring, Bilforsikring
- Følgende forsikringer er ikke, inden for de sidste 2 år, blevet opsagt af andet forsikringsselskab, ophævet grundet manglende betaling, eller har fået pålagt skærpede vilkår, herunder forhøjet selvrisiko: Familieforsikring, Hundeforsikring, Bilforsikring
- Jeg er ikke registreret i RKI Kredit Information NS eller Debitor Registret.
- Jeg er ikke registreret i Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister af et forsikringsselskab pga. manglende betaling på en bilforsikring. (Forsikringskunder, der er registreret i Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister, har modtaget en meddelelse herom ved registreringen.)

Din accept af forsikringerne

- Jeg accepterer forsikringsforslaget med forslagsnummer ...40 02
- Jeg bekræfter de oplysninger, jeg har givet Alm. Brand om mig selv, husstanden og det, jeg ønsker at forsikre
- Jeg bekræfter de oplysninger, jeg har givet om eventuelt tidligere skader

- Jeg giver Alm. Brand tilladelse til at opsige de forsikringer, jeg ønsker opsagt i mine/mit nuværende forsikringsselskab og til at indhente oplysninger hos selskaberne om eventuelt tidligere skader
- Jeg accepterer Alm. Brands Serviceaftale.

...

Accepteret af	[Klageren]
Dato for accept	25. februar 2013
Tidspunkt for accept	Kl. 13:55
IP-Adresse	..."

Selskabet har fremlagt et internt dokument, med tegningsregler.

I klageskema af 22/8 2013 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag
Problemstillingen ligger i at Alm. brand påstår at jeg har givet ukorrekte oplysninger ved indtegning. Sagen starter med at jeg får ny bil og i den sammenhæng undersøger markedet for muligheder.
Jeg valgte at samle mine forsikringer hos Alm. Brand. Jeg taler med konsulent ... hos Alm. Brand. På det pågældende tidspunkt var jeg forsikret med familie- og hunde forsikring hos Top Danmark forsikring. Efter jeg havde fået tilbud på mine samlede forsikringer af ..., gennemgik jeg tilbudet.
Som jeg husker det da jeg accepterer tilbuddet er det ... som gør mig opmærksom på at jeg ikke har betalt min regning ved Top Danmark som jeg var forsikret hos. Han kan derfor ikke tegne forsikringerne før jeg har bragt det i orden med Top Danmark. Jeg kontakter Top Danmark samme dag for at få styr på tingene. Det viser sig at Top Danmark har sendt regningerne hjem til min mor i stedet for til mig hvorfor jeg ikke havde fået regningerne. Konsulenten jeg taler med siger at jeg kan enten betale for at få genoptaget forsikringerne eller blot betale det skyldige beløb som lød på ca. 580 kr.
Jeg betaler de 580 kr. med det samme. I stedet for at forsikringerne så skulle opsiges hos Top Danmark blev de nytegnet.
Det som så er problemet er at jeg står registreret hos Top Danmark som om jeg er udgået med restance til trods for at de har sendt regningen til en forkert adresse og jeg uden problemer kunne være fortsat med at være forsikret ved Top Danmark. Da jeg talte med konsulenten ved Top Danmark om min restance nævnte hun intet om at jeg efterfølgende ville stå registreret som dårlig betaler, ellers havde jeg jo bare fortsat og så sendt forkortet opsigelse fra Alm. Brand.
Da jeg skal udfylde returbilag fra Alm. Brand krydser jeg nej til at jeg ikke er blevet opsagt af noget forsikringsselskab da jeg ikke er af den opfattelse og at ... er 100% bevidst om hvordan tingene forholder sig. Ellers ville han jo også have sendt opsigelse i stedet for at nytegne forsikringerne.
Jeg talte ydermere med ... da jeg skulle udfylde returbilaget hvor, som jeg husker det, havde muligheden for at vælge imellem ingen skader eller tre eller flere skader. Jeg oplyste ham at jeg havde en skade indenfor de sidste tre år, men det sagde han var ligegyldigt at have med. Jeg bad ham derfor bekræfte i email til mig at det ikke ville have betydning for mine forsikringer at jeg havde haft den ene skade. Det skete ikke og jeg ringede igen til ham for at få den bekræftelse. Den kom stadig ikke og jeg sendte ham så en mail hvor jeg bad om bekræftelse som jeg så endelig fik.

Alle mine forsikringer skulle trækkes over PBS men ifølge ... havde der været nogle problemer med at få tilmeldt bilpolicen korrekt hvorfor den ikke blev betalt rettidigt. Uheldet er så at jeg får indbrud og stjålet mine dæk. Fordi betalingen ikke er kærkommen som aftalt og betalt til tiden vil Alm. brand ikke dække min skade samt de har opsagt mine forsikringer pga de mener jeg har givet urigtige oplysninger. Jeg har på intet tidspunkt haft nogen grund til at ville snyde ved indtegning og har selv måtte bede om bekræftelse på 1 tidligere skade.
Jeg har været i dialog med ... fra Alm. Brand om sagen som har talt med ... som intet husker om sagen. Da de optager deres telefonsamtaler har jeg foreslået at de lytter samtalerne igennem jeg har haft med ..., men de dage jeg har talt med ham har de ikke. Hvilket jeg finder mærkeligt.
Sagen har haft meget store konsekvenser for mig da jeg arbejder i Codan forsikring. Hvis jeg ikke selv havde rettet skriftlig henvendelse til ... var jeg blevet fyret da Alm. Brand havde rettet henvendelse til Codan for at spørge ind til mig. Er dette overhovedet lovligt?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Det som jeg vil opnå er sletning så jeg ikke står registreret som en snyder og evt har sorttavle markering hos Alm. Brand som vil følge mig i mange år fremover. Så vil jeg have den erstatning jeg er berettiget til."

Dertil har selskabet i brev af 16/9 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Den 6. juni 2013 anmelder kunden en skade på familieforsikring, hvor hans Burberry trench coat og Hugo Boss blazer er blevet stjålet på hans arbejde.

Den 24. juni 2013 anmelder kunden igen en skade på hans familieforsikring, hvor der har været indbrud i hans loftrum. Her er blevet stjålet fælge til bilen. Denne skade afvises i øvrigt i første omgang fordi at kunden ikke har betalt sin bilforsikring.

Vi finder i forbindelse med skadebehandlingen ud af, at kunden indenfor de sidste 2 år er udgået pga. restance i tidligere selskab, Topdanmark, hvilket kunden ikke har oplyst på acceptbilaget.

Kunden ville ikke have os til at overtage forsikringerne fra tidligere selskab, fordi han var ansat i Codan, og selv ville opsige dem, så han undgik forkortet opsigelsesgebyr.
Derfor er det kun bilforsikringen, som er forsikret i Codan, der overtages fra andet selskab. Vores kundeservicemedarbejder tænkte derfor ikke yderligere over, at alle de øvrige forsikringer skulle nytegnes og ikke overtages fra andet selskab. Dette var angiveligt fordi at forsikringerne var udgået pga. restance i Topdanmark.

I forsikringstagers mail til Ankenævnet for Forsikring af 10. september 2013 skriver forsikringstager, at Topdanmark gerne vil indtegne hans forsikringer igen. Dette er for Alm. Brand uvedkommende hvilke indtegningsregler som Topdanmark har.

Alm. Brand forholder sig udelukkende til, at klager har afgivet urigtige oplysninger ved indtegning, og at Alm. Brand med den rette viden om kundens restance, ikke ville have indtegnet andet end lovpligtige forsikringer (Se bilag 1).

Klager henviser til at opkrævninger osv. er sendt til forkert adresse. Alm. Brand har ikke, som klager mener, undladt at kontakte Topdanmark i den forbindelse, men deres udmelding var at de havde sendt til kundens folkeregisteradresse, og havde ikke på det tidspunkt fået oplyst fra kunden, at der skulle sendes post til en anden adresse.

I øvrigt ønsker Alm. Brand også her at påpege, at kunden godt ved at hans forsikringer er udgået pga. restance, da han ikke ønsker, at vi skal opsige forsikringerne i tidligere selskab, som viser sig at have været Topdanmark.

På baggrund af, at kunden har afgivet urigtige risikooplysninger omkring restance i tidligere selskab, ønsker Alm. Brand at fastholde beslutningen om at opsige hans forsikringer tilbage til indtegningstidspunktet (Bilag 2)."

Ved brev af 21/11 2013 har nævnets sekretariat anmodet selskabet om en kommentar til klagerens påstand om, at han i forbindelse med tegningen af forsikringerne oplyste over for assurandøren, at han havde en ubetalt regning i Topdanmark, samt at det ved tegningen af forsikringerne angiveligt blev aftalt, at den ubetalte regning skulle betales som betingelse for at kunne tegne forsikringerne. Heroverfor har selskabet i brev af 4/12 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"I forbindelse med en opsigelse af en forsikring eller kundeforhold tager vi altid kontakt til den assurandør eller forsikringsrådgiver, som har solgt forsikringerne. Det er for at sikre, vi ikke foretager os noget overfor kunden, som ikke er berettiget.

Da vi taler med vores forsikringsrådgiver, ..., kan han sagtens huske klager. Han undrede sig bl.a. over, klager ikke ønskede sine forsikringer opsagt i tidligere selskab. ... tænkte ikke videre over det, fordi klager nævnte han var ansat i et forsikringsselskab, og derfor selv ville opsige forsikringerne.

Da vi spørger ..., om klager har nævnt noget om restancen, svarer han nej.
Det eneste han har talt med klager om, er at den ene skade på acceptbilaget (Bilag 1) ikke har betydning for dækningen. Det bekræfter ... på mail (Bilag 2).

I forbindelse med opsigelse af kundens forsikringer har vi kontakt til Topdanmark. De bekræftede, at restancen ikke var betalt på indtegningstidspunktet.

Vi sendte i første brev vores acceptregler med. Efterfølgende er vi blevet bekendt med, at der var nogle andre acceptregler gældende på det tidspunkt, hvor kunden blev indtegnet. Derfor sender vi den ældre version med (Bilag 3).
I acceptreglerne der var gældende på tegningstidspunktet, står der at vi indtegner kunden, hvis restancen er betalt og dokumenteret ved købet af forsikringerne. Ud fra dokumentationen vurderer vi altid, om vi ønsker at sælge andet end lovpligtige forsikringer til kunden."

Heroverfor har klageren i mail af 12/12 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Som jeg husker det og som jeg vist også har beskrevet det i min klage. Så var det ... som gjorde mig opmærksom på restancen. Under alle omstændigheder da jeg blev gjort opmærksom på det betalte jeg med det samme. Tror det drejede sig om ca. 560 kr. Som jeg også har beskrevet tidligere kunne jeg sagtens have betalt og fortsat i Top Danmark og få alm. Brand til at opsige dem. Eller kunne jeg betale det jeg skyldte og starte med det samme i alm. Brand. Jeg kunne da ikke drømme om at jeg kom til at blive registreret som udgået pga. restance når jeg aldrig har modtaget regning og Top Danmark selv erkender de har sendt den til forkert adresse. Det vil jeg se som en 'teknisk fejl' fra deres side.

> Endvidere som jeg husker det har alm. Brand sagt at jeg selv opsagde forsikringerne for at spare de 60 kr. i opsigelsesgebyr. Jeg har alt e-mail korrespondance hvis der bliver brug for det.
> Jeg har sagt og skrevet til alm. Brand at de kan aflytte de samtaler ... og jeg har haft for at få vished om hvad der er blevet sagt. Det svar jeg fik tilbage var at alm. Brand ikke havde registreret noget de gange jeg havde ringet. Mærkeligt!
> Jeg vil slutte med at gøre opmærksom på at det ikke primært er erstatningen jeg går op i, men det at jeg skulle have givet urigtige oplysninger med vilje. Det er udelukkende derfor jeg i første omgang henvendte mig.
> Jeg har penge nok til selv at genanskaffe mig de mistede ting og betale 60 kr i opsigelse."

Nævnets sekretariat anmodede ved brev af 22/1 2014 klageren om at fremsende en kopi af den korrespondance, som han nævner i mailen af 12/12 2013.

Klageren har i mails af 8/3 2014 og 14/4 2013 til nævnet fremsendt mailkorrespondance. I mailen af 8/3 2014 til nævnet har han bl.a. påpeget:

> "Jeg har netop været i kontakt med Top Danmark og har igen talt med ... som igen bekræfter at tingene er som jeg oplyser og hun har svært ved at se hvorfor at Alm. Brand reagerer på den måden de gør. Hun siger at de til enhver tid har kunne kontakte Top Danmark og fået bekræftet at mine regninger var betalt og jeg aldrig er blevet sorttavle markeret. Jeg havde jo heller ingen problemer med at blive forsikret der igen med det samme da jeg ringede til dem og fortalte min situation.
>
> I brev af d. 4 december skriver Alm. Brand at da jeg indtegnede mine forsikringer var der andre tegningsregler end i dag (deres bilag 3) Jeg accepterer Alm. Brands tilbud 25. februar 2013. Top Danmark har modtaget min betaling d. 27. Februar 2013 på en regning de selv har sendt forkert.
> Ifølge Alm. Brands indtegningsregler ville de vurdere om de ville indtegne mig, men mon ikke de ville det når jeg havde betalt regningen og de kunne ringe til Top Danmark og få oplyst at grunden til det var at de havde sendt regningen forkert.
>
> Alm. Brand (...) har ikke oplyst at jeg selv skulle stå for opsigelsen, men få bragt tingene i orden med Top Danmark før de kunne forsikre mig. Jeg ringer til Top Danmark og betaler hvad jeg skylder. Jeg drømmer da ikke om at jeg bliver registreret som dårlig betaler når Top Danmark har sendt regningerne forkert og det fremgår af deres system."

Af en af de fremsendte mails, der er en mail til klageren fra Topdanmark Forsikring A/S, fremgår bl.a.:

> "Tak for din henvendelse.
>
> Jeg kan godt se dit uheldige forløb, men kan desværre ikke gøre noget systemmæssigt.
>
> Kan kun opfordre dig til at få dit nye selskab til at ringe til os og få bekræftet at du ikke længere skylder noget hos os."

Ved brev af 30/4 2014 anmodede nævnets sekretariat selskabet om at dokumentere påstanden om, at klagerens forsikringer i Topdanmark Forsikring A/S på tegningstidspunktet var opsagt på grund af præmierestance. Ved brev af 5/5 2014 til nævnet fremsendte selskabet kopi af Topdanmark Forsikring A/S brev af 19/12 2012 til klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"**Din forsikring er ophørt, fordi du ikke har betalt**
Vi har tidligere bedt dig betale din forsikring, men vi har endnu ikke modtaget din betaling. Derfor er forsikringen ophørt, og du er ikke længere dækket, hvis du får skader.

Hvis du har betalt beløbet inden for de seneste par dage, behøver du ikke læse dette brev.

Du har pligt til at betale frem til ophørsdatoen
Din forsikring ophørte 12.12.2012, og selv om du ikke længere er dækket af forsikringen, hæfter du for betalingen frem til ophørsdatoen. Det betyder, at vi har ret til at overdrage beløbet til retslig inkasso, hvis du ikke betaler. Det vil vi naturligvis helst undgå, da det også betyder ekstra omkostninger for dig.

Forsikringen træder ikraft igen, hvis du betaler inden 27.12.2012
Du har mulighed for at få forsikringen sat i kraft igen, hvis du betaler det beløb, som du skylder os, inden 27.12.2012. Forsikringen træder dog først i kraft igen, når vi har modtaget beløbet.
...

Produkt	**Forsikringsnr.**
Hjem	...023

"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har bevist, at klageren ved tegningen af forsikringen afgav urigtige oplysninger ved ikke at oplyse, at hans Hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S var blevet opsagt på grund af manglende præmiebetaling inden for de sidste 2 år før tegningen af forsikringerne i det indklagede selskab.

Klageren har påpeget, at han aldrig har modtaget opkrævningerne fra Topdanmark Forsikring A/S, og at opkrævningerne var sendt forkert. Selskabet har i brev af 16/9 2012 til nævnet bl.a. påpeget, at Topdanmark Forsikring A/S har oplyst selskabet, at de har: "…sendt til kundens folkeregisteradresse, og havde ikke på det tidspunkt fået oplyst fra kunden, at der skulle sendes post til en anden adresse."

Således som sagen foreligger oplyst må nævnet lægge til grund, at rykkerne blev sendt til klagerens folkeregisteradresse. På denne baggrund finder nævnet det bevist, at klageren på tegningstidspunktet i alt fald burde være bekendt med, at hans Hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S var blevet opsagt på grund af manglende præmiebetaling. Klagerens afgivelse af de urigtige oplysninger må herefter tilregnes ham som mindst uagtsom.

Da nævnet ikke finder anledning til at betvivle selskabets oplysning om, at forsikringerne ikke ville være antaget, såfremt korrekte oplysninger havde foreligget på tegningstidspunktet, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opsagt forsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og har afvist at dække den anmeldte skade, jf. forsikringsaftalelovens §§ 4-6.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved tegningen af forsikringerne havde oplysning om, at hans Hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S var opsagt på grund af restance. Nævnet har derfor ikke mulighed for at kritisere selskabets afgørelse på dette grundlag.

Klageren gør endvidere gældende, at selskabet uden hans samtykke har kontaktet hans arbejdsgiver i forbindelse med sagsbehandlingen. Såfremt det kan lægges til grund, at selskabet har indhentet eller videregivet oplysninger om klageren til klagerens arbejdsgiver uden klagerens samtykke henhører afgørelsen af spørgsmålet om berettigelsen af selskabets behandling af klagerens oplysninger under Datatilsynet, og kan derfor ikke afgøres af nævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen