Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2014 blev i sag nr. 85852:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bl.a. haft bygningsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har ophævet alle hans ikke-lovpligtige forsikringer med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet, og at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for skade på vinduer og badeværelsesinventar, der skete i forbindelse med et indbrudstyveri den 1/1 2014.

Selskabet har ophævet klagerens ikke lovpligtige forsikringer med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og afvist dækning af en anmeldt skade med henvisning til, at han ved tegningen af forsikringerne afgav urigtige oplysninger om sin RKI-registrering.

Klageren har den 13/1 2014 via mail elektronisk accepteret et forsikringsforslag, hvori følgende tekst indgår:

> "Jeg er ikke registreret i RKI Kredit Information A/S eller Debitor Registret."

Klageren har i mail af 23/9 2014 til nævnet oplyst:

> " 'Jeg havde en tvist med et lån, og de har derfor valgt at registrere mig i RKI, sagen er tilbage fra 2008, og er først i september 2014 blevet afsluttet og lukket. Det betyder også at jeg ikke er registreret som dårlig betaler og er ej heller en dårlig betaler'."

Klageren har i klageskemaet af 26/2 2014 anført:

> "**Sagsfremstilling**

Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Mellem Jul og Nytår bliver jeg husejer på ... Sælgeres forsikringsselskab er hos Alm. Brand, hvor sælger anbefaler mig at forsat blive hos Alm. Brand. Jeg ringer ind lige inden nytår, og beder om et tilbud på husforsikring samt at få den nuværende forsikring over i mit navn, iflg. købsaftale skulle dette ske når jeg deponeret udbetaling til huset og fik overdraget nøgler.

Sælger hos Alm. Brand, får lavet en god pris på husforsikring og spørger samtidigt ind til om jeg har andre forsikringer. Jeg svarer jeg har Bil, Indbo og hunde forsikring hos lokal forsikring. Han tilbyder mig at om vi ikke skal se om han kan gøre det til en fornuftig pris, og så samle det hele hos alm. Brand. Jeg ønskede kun til at starte med husforsikring hos alm. Brand, men lod da sælger prøve for at se om jeg kunne spare lidt årlig udgifter, og modtage Alm. Brands samle rabat.

Nogle dage efter nytår modtager jeg et udkast af forsikrings tilbud, og dem kigger jeg igennem. Jeg opdager at indbo er med en forkert adresse, og får sælger til at ændre det.

Nye tilbud fremkommer, hvor jeg kontakter sælger og stiller nogle spørgsmål. Desuden underretter jeg sælger om, at jeg d 1.01.2014 har haft et indbrud, hvor gerningsmænd(ene) har smadret et vindue samt taget hele mit bademiljø. Jeg stiller ham spørgsmålet om jeg er dækket da jeg på det tidspunkt ikke vidste om det var hus eller indboforsikringen som skulle dække det, da indbo fortsat var hos Lokal forsikring. Han vidste det ikke selv, men ville undersøge det. Jeg kontakter i mellem tiden lokal forsikring og hører dem ad. De siger at - Vender jeg huset på hovedet, alt det der ryger ud er indbo, og det der bliver siddende er hus forsikring. Så skaden skulle indrapporteres hos Alm. Brand.

Jeg får kontakt med sælger og han fortæller mig, at han nu har undersøgt sagen, og at det er min husforsikring som skal dække skaden med en selvrisiko på knap 6000,- Jeg undersøger i mellem tiden om det kan betale sig for mit vedkommende at få skaden dækket, og det gør jeg ved at undersøge markedet for bademilljøet og finder så det tilsvarende som jeg havde i huset.

Imellem tiden, lader jeg alm. Brand overtage mine forsikringer hos Lokal forsikring, men da der er opsigelses varsel på, kan de først trække bil og indbo over d. 1-.3.2014 og hund d. 1.5.2014

Så nu er alt sådan set på plads, og jeg afventer at modtage mine forsikrings policer fra alm. Brand. 'det gør jeg så lidt tid efter at jeg har bekræftet forsikringerne via mail som sælger sender til mig, deri beder sælger mig om at oplyse km stand på bil, samt reg/konto nr til PBS og navn på min hund.

Jeg udfylder reg/konto og navn på hund, og skriver blank i felterne hvor der spørges om police nr. fra tidligere, sælger bad mig om at skrive det, da han nok selv skulle udfylde nr., hvis jeg ikke lige havde de oplysninger ved mig, det samme gjorde han, da han lige spurgte ind til om jeg har haft skader de sidste 3 år. - Nej svarede jeg, og at jeg aldrig har brugt en forsikring før.

Der går ca. 8-10 dage, før jeg finder bademiljøet samt priser, jeg kontakter Skade afd. de fortæller mig telefonisk at de kan se at husforsikringen ikke er trådt i kraft endnu, jeg stiller stort spørgsmål ved det svar, og finder ud af at sælger er opmærksom på det, da andre forsikringer først træder i kraft fra 1.3., men at hus forsikringen ved en fejl er sat til den dato. Det bliver rettet og sat til at gælde fra jeg første gang ringer ind og beder om flytning af husforsik-

ring til mit navn Jeg kan efter et par dage, når systemet er opdateret, ringe til skade afd. og oprette indbruddet. fortæller sælger og en medarbejder i skade afd.

Skaden, bliver oprettet og jeg afventer i noget tid. Efter nogle dage ringer jeg ind og der er ikke sket så meget ud over de beder mig om at sende overslag ind.
Jeg sender de oplysninger jeg selv har indhentet ud fra bademiljøet med navn, model og pris.

Jeg afventer igen. Sagen ryger til Taksator, og taksator meddeler at hun har gjort siden, og sagen nu ligger hos indtegning og kundevurdering. Og at jeg nok skal høre fra dem snarest.

Jeg hører ikke noget i et par dage, ringer igen og spørger ind til sagen. Jeg får fat i en medarbejder som lover at undersøge sagen og vil ringe tilbage snarest igen.

Torsdag morgen d. 20-02-2014 opdager jeg på 'Mit overblik' på alm. Brands hjemmeside, at alle mine forsikringer er ændret, både dækning, pris og forsikrings type.

Hus - ændret til kun BRAND
Bil - Ændret kun til Ansvar uden vejhjælp
Hund - Uændret / Dog pris en anden nu
Indbo - Afmeldt

Jeg har ikke fået det her at vide af en medarbejder fra alm. Brand endnu, heller ikke dagen inden jeg ringer og spørger ind til sagen.

Jeg ringer ind med det samme de åbner om torsdagen, og får så nu at vide. At de ikke ønsker mig længere som kunde på baggrund af jeg har afgivet urigtige oplysninger. Jeg er helt målløs, og det her. Og får begrundelse at vide. Jeg tidligere skrevet mener de jeg har skrevet urigtig om mit forhold med RKI. Men jeg holder fortsat fast i at jeg ikke er blevet spurgt ind til det, ej heller i deres digitale accept mail.

Jeg føler mig meget dårligt behandlet af ALM. Brand, og føler at de burde selv slå mig op i RKI registeret, inden de ville sælge mig forsikringer, jeg mener ikke at jeg skulle sige det, når jeg ikke var opmærksom på at det var en faktor at jeg ikke må være registreret. Som ... fra deres kundevurderings afdeling, fortæller mig, så er det min pligt at fortælle dem, hvor jeg svarer så skal jeg jo vide hvad jeg skal sige før jeg kan svare korrekt. Men at jeg har givet urigtige oplysninger og de bruger §6 mod mig er jeg uforstående over for.

Selskabet vil nu ikke dække hverken indbrud 1.1.2014 og dække en glarmester regning på 2 ruder der er blevet skiftet, hvor jeg ellers fik godkendelse fra dem ... mener at jeg får tilsendt regning på det.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have alm. Brand til at dække skaden med udskiftning af ruder samt indbruddet foregået d. 1.1.2014, og så vil jeg gerne have dem til at forstå at jeg ikke har givet urigtige oplysninger telefonisk eller på digitalt accept mail. Men at sælger har måtte haft udfyldt dette.
'De havde allerede fået mit CPR NR i første omgang'."

Selskabet har i brev af 26/3 2014 hertil anført:

"Klager, [klageren], er utilfreds med opsigelsen af hans forsikringer. Og mener ikke, at han har afgivet urigtige risikooplysninger i forbindelse med indtegning af hans forsikringer. Derudover ønsker han dækning for indbrudsskaden, som er sket den 1. januar 2014.

Den 7. januar 2014 udarbejdes der tilbud til klager (Bilag 1). Det accepteres den 13. januar 2014, hvorefter klager modtager en kvittering herpå (Bilag 2).

Forsikringerne starter den 1. januar 2014 - altså med tilbagevirkende kraft. Samme dag som forsikringerne træder i kraft, har klager indbrud. Det melder han den 29. januar 2014. I forbindelse med indbruddet er vinduer blevet smadret, og badeværelsesinventar blevet stjålet. I første omgang anerkender Alm. Brand skaden på vinduerne, og udbetaler erstatning.

I forbindelse med behandling af indbrudsskaden bliver vi opmærksom på, at klager er registreret i RKI, hvilket ikke er oplyst ved indtegningen.
Ved indtegningen kommer en kunde igennem et online flow, hvor han udfylder acceptbilaget (Bilag 3). Det er de spørgsmål, som bekræftes på kvitteringen (Bilag 2).

Klager har svaret nej til, at han er registreret i RKI, hvilket fremgår på kvitteringen med denne sætning:

'Jeg er ikke registreret i RKI Kredit Information A/S eller Debitor Registret.'

Klager skriver i hans brev til Ankenævnet for Forsikring, at vi skulle have tjekket oplysninger om RKI registreringen, inden vi indtegnede ham. Det har vi som forsikringsselskab ikke lov til, da det ifølge Datatilsynet, forudsættes at der er et kreditforhold.

På baggrund af ovenstående opsiger vi klagers forsikringer, den 20. februar 2014, med virkning fra 1. januar 2014 (Bilag 4). Vi opsiger med forsikringerne Jf. forsikringsaftalelovens § 6, som giver os ret til at annullere forsikringen, hvis der har været afgivet urigtige oplysninger, der har indflydelse på, om forsikringsselskabet ville indtegne forsikringen.

Hvis vi havde kendt til registreringen, havde vi udelukkende indtegnet ansvarsforsikring på bilen og brandforsikring på huset (Bilag 5). Derfor er det også kun de forsikringer, der er i kraft efter opsigelsen.

Derudover vil forsikringstager snart blive opkrævet beløbet på 2.119,34 kr., som det har kostet at udskifte de smadrede vinduer.

Vi ønsker fortsat at fastholde opsigelsen af forsikringerne, og ønsker derfor heller ikke at dække indbrudsskaden af 1. januar 2014."

Klageren har i mail af 3/7 2014 anført:

"Jeg fastholder fortsat de oplysninger jeg gav i min klage, med at jeg ikke selv har sat kryds i om jeg var registreret i RKI, jeg har taget kontakt til ... og hørt om han selv har angivet det. Hans svar på det var, at de til tider selv opgiver oplysningerne, når de taler med kunden vedr. salg af forsikringerne, og for at gøre det nemmere og hurtigere for kunden når accepten skal godkendes.

Derudover undrer jeg mig over at AlmBrand skriver i brevet at de fremsender regning til mig på rude udskiftning på kr. 2119,34, Når ... har skrevet mail til mig, at han har undersøgt forholdet, og meddelt mig at selskabet ikke fremsender mig en opkrævning. 'Bilag 1'

I brevet står der at AlmBrand ikke har lov til at tjekke kunder i RKI under indtegning. Men hvordan kan det så være at de alligevel har fået oplysningen efter indbruddet, der må de jo have haft tjekket mig."

Selskabet har i brev af 7/7 2014 hertil bemærket:

"Klager skriver i hans brev til Ankenævnet, at han har talt med vores forsikringsrådgiver, ..., som oplyser, at han til tider selv sætter risikooplysninger ind i tilbuddet uden at spørge kunden.

Vi kan ikke afvise, at det er sket i det pågældende tilfælde. Vi bestræber os dog på, at spørge alle kunder om disse oplysninger, fordi det har relevans for, hvilke forsikringer vi kan tilbyde kunden.

Vi mener, at kunden har en forpligtelse til at gennemlæse dokumenterne, så han ved, hvad han skriver under på (Se bilag 2 og 3 i svarbrev af 26. marts 2014).
På den baggrund fastholder vi fortsat vores afgørelse, og afventer nævnets kendelse i sagen."

Selskabet har i brev af 27/8 2014 oplyst, at kravet på 2.119,34 kr. ikke vil blive opkrævet.

Finanstilsynet har i et orienteringsbrev til selskabet af 1/7 2014 i en anden sag, hvor der var klaget til Finanstilsynet over selskabets praksis, bl.a. udtalt:

Finanstilsynet modtog den 26. februar 2014 en henvendelse fra [redacted] der klagede over, at Alm. Brand på hjemmesiden skrev følgende:

Er du registreret i RKI, kan vi kun tilbyde dig de lovpligtige forsikringer som f.eks. ansvarsforsikring på din bil.

Finanstilsynet anmodede på denne baggrund Alm. Brand om en redegørelse for Alm. Brands praksis for tegning af forsikringer til personer, der er registreret i RKI, samt en redegørelse for, hvorledes Alm. Brand sikrer, at denne praksis er i overensstemmelse med reglerne om god skik for finansielle virksomheder.

Finanstilsynet modtog Alm. Brands redegørelse den 20. marts 2014. Finanstilsynet har taget redegørelsen til efterretning og redegørelsen giver ikke anledning til yderligere kommentarer.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder selskabets tegningsregler.

6. 85852

Nævnets flertal udtaler:
Klageren accepterede den 13/1 2014 selskabets forsikringstilbud og tegnede blandt andet en bygningsforsikring med ikrafttrædelse den 1/1 2014. Ved accepten bekræftede han, at han ikke var registreret i RKI. Den 1/1 2014 blev der begået indbrudstyveri i hans hjem, hvorved nogle vinduer blev beskadiget og badeværelsesinventar stjålet.

Selskabet, der umiddelbart efter indbruddet ydede forsikringsdækning for skaden på vinduerne med i alt 2.119,34 kr., har med henvisning til forsikringsaftalelovens § 6 ophævet klagerens ikke-lovpligtige forsikringer og har afvist at yde yderligere dækning. Nævnet har noteret sig, at selskabet ikke vil søge beløbet på 2.119,34 kr. tilbagebetalt hos klageren.

Nævnet lægger som ubestridt til grund, at klageren på tidspunktet for forsikringens tegning var registreret i RKI. Da klageren elektronisk har bekræftet ikke at være registreret i RKI, finder nævnet, at klageren har afgivet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning.

Afgivelsen af de urigtige oplysninger må efter nævnets opfattelse tilregnes klageren som i det mindste uagtsomt. Herefter, og da der på baggrund af selskabets tegningsregler ikke er anledning til at betvivle oplysningen om, at de ikke-lovpligtige forsikringer ikke ville være blevet antaget, hvis der på tegningstidspunktet havde foreligget korrekte oplysninger, er der efter nævnets opfattelse ikke grundlag for at kritisere, at selskabet af denne grund har opsagt forsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet i henhold til forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1. Det kan derfor heller ikke kritiseres, at selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning i forbindelse med det anmeldte indbrudstyveri.

Nævnets mindretal udtaler:
Mindretallet finder, at selskabet ikke kan lægge vægt på oplysningerne om registreringen hos Experian A/S. Mindretallet finder, at det strider mod god skik, jf. bekendtgørelse nr. 928 om god skik for finansielle virksomheder, da der ikke foreligger dokumentation

for, at selskaberne skulle være i større risiko, eller at kunderne skulle have større risiko for skader på baggrund af en registrering hos Experian A/S. Mindretallet bemærker, at formålet med en registrering i Experian A/S alene er en vurdering af den registreredes betalingsevne, dvs. en bedømmelse af den økonomiske soliditet og kreditværdighed. Mindretallet finder det derfor ikke sagligt begrundet, at selskabet skulle kunne lægge vægt på en sådan oplysning.

Afgivelsen af oplysningerne kan derfor efter mindretallets opfattelse ikke tilregnes klageren som uagtsom, og selskabet har således været uberettiget til at ophæve forsikringerne med tilbagevirkende kraft.

Mindretallet bemærker ligeledes, at §§ 4-6 omfatter oplysninger af betydning for selskabets risiko, jf. også hertil princippet i lempelsesreglen i § 6, stk. 3. Mindretallet finder det derfor ikke sagligt begrundet, at selskabet skulle kunne lægge vægt på en sådan oplysning.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels

8. 85852