Ankenævnet for Forsikring

Den 16. december 2015 blev i sag nr. 88406:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft Indbo-, Ulykke-, Bil- og Fritidshusforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har meddelt afslag på dækning af to skader på Indboforsikringen i juli og august 2015 samt opsagt hendes forsikringer.

Selskabet har henvist til, at klageren ved indtegning afgav urigtige oplysninger.

I klageskema af 31/8 2015 er det bl.a. anført:

> "Alm. Brand har opsagt alle 4 forsikringer grundet påståede urigtige oplysninger ved tegningen. Alm. Brand påstår at konsulent … i … på mødet den 7. juli, hvor forsikringsforslaget blev udarbejdet, over for mig har spurgt om tidligere skader i … Forsikring. Dette er ikke korrekt. På det pågældende møde deltog også … , der også tegnede sine forsikringer i Alm. Brand. Vi er derfor 2 personer der kan bekræfte, at dette spørgsmål aldrig er blevet stillet. Og såfremt det var, ville jeg aldrig svare urigtigt på dette.
> I Alm. Brands annullering af mine forsikringer af 14. august 2015 skriver selskabet, at et underskrevet acceptbilag er vedlagt. Det er ikke korrekt, idet jeg aldrig har underskrevet et sådan bilag. Alm. Brand kan ikke fremvise dette.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> At selskabet acceptere at de ikke har stillet spørgsmål om eventuelle tidligere skader ved den personlige samtale i … den 7. juli og derfor ikke kan annullerer mine forsikringer på grund af urigtige oplysninger.
>
> At selskabet med tilbagevirkende kraft dækker de skader jeg har været udsat for.
>
> At selskabet fremviser er underskrevet acceptbilag."

I selskabets brev af 11/9 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Klager, … , er utilfreds med opsigelsen af hendes forsikringer med tilbagevirkende kraft. Og mener ikke, at hun har afgivet urigtige risikooplysninger i forbindelse med indtegning af hendes forsikringer. Derudover ønsker hun dækning for to skader anmeldt på Indboforsikringen, med skadesdato den 30. juli 2015 og den 5. august 2015.
>
> Den 7. juli 2014 udarbejdes der tilbud til klager (Bilag 1). Dette sendes til klagers mailadresse, samme dag, kl. 9.59. Klager accepterer tilbuddet den 7. juli 2014, kl. 13.46, derefter modtager klager en kvittering herpå (Bilag 2). Tidspunkterne for afsendelse af tilbuddet, og klagers accept af forsikringerne, indikerer at klager har haft flere timer til at læse tilbuddet igennem, og vi må antage at klager ikke har været på vores kontor, da hun accepterer tilbuddet.
>
> Ved indtegning og online accept på købet af forsikringerne, kommer kunden igennem et online flow. Der skal kunden selv sætte 'kryds' og bekræfte oplysninger omkring skader. Hvis de ikke kan det, skal de henvende sig, og få et nyt forsikringstilbud. Online flow vedlagt som bilag (Bilag 3). Online accept af forsikringerne, svarer til en underskrevet accept af forsikringerne.
>
> Vi sender police på Indbo-, Fritidshus- og Ulykkeforsikring pr. mail den 6. august 2014. Policen på Bilforsikringen sender vi pr. mail den 14. august 2014. Forsikringerne starter den 1. september 2014.
>
> Den 27. oktober 2014 anmelder klager en Elektronikskade på Indboforsikringen, sket den 13. oktober 2014, vi behandler skaden og udbetaler erstatning til klager.
>
> Den 24. juni 2015 anmelder klager en Pludseligskade på Indboforsikringen, sket den 23. juni 2015, vi behandler skaden og udbetaler erstatning til klager.
>
> Den 31. juli 2015, anmelder klager en Elektronikskade på Indboforsikringen, sket den 30. juli 2015. Og den 5. august 2015 anmelder klager en Elektronikskade på Indboforsikringen, sket den 5. august 2015. I forbindelse med behandling af skadesagerne, beder vi klager om at underskrive en samtykkeerklæring, som giver os ret til, at indhente oplysninger om bl.a. skader i tidligere forsikringsselskab. Klager underskriver samtykket den 7. august 2015 (Bilag 4).
>
> Svaret på vores henvendelse fra … forsikring, modtager vi den 11. august 2015, hvor det fremgår, at klager har haft 5 skader i sit tidligere forsikringsselskab (3 skader på Indboforsikringen og 2 skader på Fritidshusforsikringen).
>
> På baggrund af ovenstående oplysninger opsiger vi klagers forsikringer tilbage til indtegningstidspunktet, i brev af den 14. august 2015 (Bilag 5). Vi opsiger forsikringerne jf. forsikringsaftalelovens § 6, som giver os ret til at annullere forsikringerne, hvis der har været afgivet urigtige oplysninger, der har indflydelse på, om forsikringsselskabet ville indtegne forsikringerne.
>
> Hvis vi ved indtegningen af forsikringerne havde været bekendt med antallet af skader, havde vi, jf. vores acceptregler (Bilag 6), ikke haft mulighed for at tilbyde klager forsikringerne, udover de lovpligtige forsikringer.

Klager nævner at vores Forsikringsrådgiver, i forbindelse med indtegningen, ikke skulle have spurgt om antal skader i tidligere forsikringsselskab. Vores forsikringssælgere, skal altid spørge indtil forhold i tidligere forsikringsselskab, blandt andet, antal skader. Desuden har klager svaret 'Nej' til skader i tidligere forsikringsselskab, på den online accept af forsikringerne.

På baggrund af ovenstående fastholder vi afgørelsen om, at forsikringerne er opsagt med tilbagevirkende kraft til indtegningsdatoen, og at der ikke kan ydes erstatning for skaderne sket den 30. juli 2015 og den 5. august 2015.
Vi har valgt ikke at kræve tilbagebetaling af erstatningsudbetalingerne for skaderne sket den 13. oktober 2014 og den 23. juni 2015."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Af eksemplet på en elektronisk accept af forsikringstilbud, som fremlagt af selskabet, fremgår det bl.a.:

"**Accept** af forsikringsforslag
…
Om dit forsikringsforslag

Du har bestilt følgende forsikringer:

Familieforsikring …
Hundeforsikring - …
Bilforsikring …
Samlet pris …
Lovpligtige afgifter udgør …

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 A/S 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.)

□ *Ja, jeg bekræfter at ovenstående information er korrekt.

Kan du ikke bekræfte ovenstående, bedes du kontakte Alm. Brand for at få tilsendt et nyt forsikringsforslag.

4. 88406

Din accept af forsikringerne

- Jeg accepterer forsikringsforslaget med forslagsnummer …01
- Jeg bekræfter de oplysninger, jeg har givet Alm. Brand om mig selv, husstanden og det, jeg ønsket at forsikre.
- Jeg bekræfter de oplysninger, jeg har givet om eventuelt tidligere skader.
- Jeg giver samtykke til, at Alm. Brand må opsige de forsikringer, jeg ønsker opsagt i mit/mine tidligere forsikringsselskab(er), og til at indhente relevante kundeoplysninger – dog ikke helbredsoplysninger – hos mit/mine tidligere forsikringsselskab(er) om tilsvarende forsikringer i dette selskab. Oplysningerne kan anvendes i forbindelse med tegning og/eller flytning af mine skadeforsikringer. Følgende oplysninger er omfattet af mit samtykke:

…

Din accept af forsikringerne

- Jeg accepterer forsikringsforslaget med forslagsnummer …01
- 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 eventuelle tidligere skader
- Jeg giver samtykke til, at Alm. Brand må opsige de forsikringer, jeg ønsker opsagt i mit/mine tidligere forsikringsselskab(er), og til at indhente de relevante kundeoplysninger – dog ikke helbredsoplysninger – hos mit/mine tidligere forsikringsselskab(er) om tilsvarende forsikringer i dette selskab. Oplysningerne kan anvendes i forbindelse med tegning og/eller flytning af mine skadeforsikringer. Følgende oplysninger er omfattet af mit samtykke:
  - Årsag til opsigelsen hos tidligere selskab
  - Opsigelsesdato
  - Skadeforløb (antal skader, skadernes størrelse, art og dato for skaderne)
  - Bonustrin
- Jeg accepterer, at Alm. Brand kan indhente oplysninger hos RKI Kredit Information A/S og Debitor Registret
- Jeg accepterer Alm. Brands Serviceaftale
  Serviceaftalen samt information om anvendelse af kundeoplysninger

□ *Ja, jeg bekræfter at ovenstående information er korrekt.

Hvordan vil du betale?

□ Indbetalingskort (25,- kr. pr. betaling)

■ Betalingsservice
Reg. nr. Konto nr.

Tilbage | Bekræft |

"

På kvittering af 7/7 2014 for klagerens accept af forsikringstilbuddet er det bl.a. anført:

"**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, Fritidshusforsikring, Bilforsikring
- Jeg er ikke registreret i RKI Kredit Information A/S 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 …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 samtykke til, at Alm. Brand må opsige de forsikringer, jeg ønsker opsagt i mit/mine tidligere forsikringsselskab(er), og til at indhente relevante kundeoplysninger - dog ikke helbredsoplysninger - hos mit/mine tidligere forsikringsselskab(er) om tilsvarende forsikringer i dette selskab. Oplysningerne kan anvendes i forbindelse med tegning og/eller flytning af mine skadeforsikringer. Følgende oplysninger er omfattet af mit samtykke:
- Årsag til opsigelsen hos tidligere selskab
- Opsigelsesdato
- Skadeforløb (antal skader, skadernes størrelse, art og dato for skaderne)
- Bonustrin
- Jeg accepterer Alm. Brands Serviceaftale.

…

Accepteret af	[Klageren]
Dato for accept	07. juli 2014
Tidspunkt for accept	Kl. 13:46
IP-Adresse	… "

Nævnet har fået forelagt uddrag af selskabets acceptregler.

Nævnets sekretariat har indhentet oplysninger om de skader i et tidligere selskab, som det indklagede selskab har henvist til vedrørende de urigtige oplysninger. De tre skader på indboforsikringen er af 7/10 2012 med en skadeudgift på 6.000kr., 28/12 2012 med en skadeudgift på 1880 kr. og 3/6 2013 med en skadeudgift på 5.862,44 kr. De to ska-

der på fritidshusforsikringen er af 17/12 2012 med en skadeudgift på 655 kr. og af 22/12 2012 med en skadeudgift på 2.043 kr.

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klageren den 7/7 2014 accepterede et forsikringstilbud fra selskabet på Indbo-, Ulykke-, Bil-, og Fritidshusforsikring. Hun har efterfølgende anmeldt fire skader til selskabet, hvoraf de 2 senest skader er i juli og august 2015.

Selskabet har afvist at yde dækning for de to seneste skader og har opsagt klagerens forsikringer med tilbagevirkende kraft til indtegningsdatoen, idet selskabet har anført, at hun har afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med indtegningen.

Det fremgår af sagen, at klageren har haft fem skader i et tidligere selskab inden for en periode af to år, før hun tegnede forsikring i det indklagede selskab.

Selskabet har oplyst, at klageren på et møde med en forsikringssælger blev spurgt til, hvorvidt hun havde haft skader i et andet selskab inden for de seneste to år. Dette har hun bestridt at være blevet spurgt om.

Selskabet har ikke fremlagt dokumentation for, at spørgsmålet blev stillet på mødet, eller at klageren skulle have udfyldt eller underskrevet dokumenter på mødet. Nævnet finder det herefter ikke bevist, at hun under mødet har afgivet urigtige oplysninger om tidligere skadetilfælde.

Spørgsmålet bliver derfor, om klageren i forbindelse med den elektroniske accept af forsikringstilbuddet den 7/7 2014 har afgivet urigtige oplysninger, der kan tilregnes hendes som uagtsomt, ved at sætte kryds i et felt, hvorved hun bekræftede, at "Ingen fra husstanden har fået dækket skader i løbet af de seneste 2 år på følgende forsikringer: Husforsikring, Fritidshusforsikring, Familieforsikring, Bilforsikring."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i forbindelse med den elektroniske accept af forsikringstilbuddet har afgivet urigtige oplysninger, og at dette kan tilregnes hende som i det mindste uagtsomt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren aktivt har sat et krydset i et felt, der udtrykkeligt bekræfter de ovenstående oplysninger – herunder oplysningen om, at hun ikke har haft skader i de seneste to år - og at dette er i strid med de faktiske forhold.

Nævnet finder, at dette kan tilregnes klageren som uagtsomt, idet oplysningen på den fremlagte acceptformularer om ingen skader i 2 år fremgår tilstrækkeligt tydeligt til, at hun har måttet bemærke denne information.

Endelig har nævnet lagt vægt på, at klageren selv har indvilget i den elektroniske acceptprocedure efter mødet, og at hun kunne have kontaktet selskabet eller den forsikringssælger, hun havde haft et møde med, hvis der var forhold, hun var i tvivl om eller usikker på.

Nævnet har med henvisning til selskabets acceptregler ikke anledning til at betvivle selskabets oplysning om, at forsikringerne ikke ville have været antaget, såfremt korrekte oplysninger om antallet af skader gennem de seneste 2 år havde foreligget på tegningstidspunktet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen