Ankenævnet for Forsikring

Den 28. september 2016 blev i sag nr. 89118:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bl.a. familieforsikring i If Skadeforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt indbrudstyveri, og at hendes forsikring er blevet opsagt med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet.

Selskabet har anført, at der er afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med tegningen af forsikringen, idet det ikke er oplyst, at hendes samlever er registreret i et skyldnerregister.

Af købsaftale af 18/3 2015 vedrørende familieforsikringen fremgår bl.a.:

"Den samlede aftale er baseret på følgende oplysninger som du har bekræftet:

- Har du eller nogen i husstanden tidligere fået afslag fra eller er blevet opsagt af et forsikringsselskab? ….. Nej
- Er din eller nogen i husstandens forsikringspræmie eller selvrisiko blevet sat op inden for de sidste 3 år? ….. Nej
- Har du eller nogen i husstanden gæld (med eller uden afdragsordning) til et forsikringsselskab? ….. Nej
- Er du eller nogen i husstanden registreret i RKI eller andet skyldnerregister? ..... Nej
- Hvor mange skader med udbetaling til følge har du eller nogen i husstanden haft inden for de sidste 3 år?* ….. 0"

I tilbud på en hundeforsikring af 9/4 2015 fremsendt af selskabet til klageren er det bl.a. angivet:

> "Den samlede aftale er baseret på følgende svar fra dig:
>
> - Har du eller nogen i husstanden tidligere fået afslag fra eller er blevet opsagt af et forsikringsselskab? ….. Nej
> - Er din eller nogen i husstandens forsikringspræmie eller selvrisiko blevet sat op inden for de sidste 3 år? ….. Nej
> - Har du eller nogen i husstanden gæld (med eller uden afdragsordning) til et forsikringsselskab? ….. Nej
> - Hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikring inden for de sidste 3 år?* ….. 0"

Det fremgik af tilbuddet, at klageren skulle underskrive og sende dette retur til selskabet.

Af endelig købsaftale vedrørende hundeforsikringen af 29/4 2015 er det – ligesom i tilbuddet - angivet, at aftalen er baseret på oplysninger om, at ingen i husstanden er registreret i RKI eller et andet skyldnerregister.

I klageskema af 22/2 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Vi har haft indbrud i vores hjem og har så anmeldt det til vores forsikring, vi har fået en afvisning på grund af de påstår vi ikke har sagt at min kæreste er i rki. Vi har sagt det fra start og derfor er forsikringen i mit navn. Vi har betalt alle regninger hver måned til hver ting vi er forsikrede på. De har hjulpet os med to sager som vi har haft, og der har været ingen problemer. I starten havde vi problemer med if og min bank angående betalinger, da banken havde ikke fået PBS betalingerne og der var noget med månedlig betaling men fik styr på det og alt blev rettet og betalt.
>
> Håber at høre fra jer snarest muligt pr mail og i må meget gerne ringe til os, så vi kan drøfte sagen over telefonen også.
>
> Sagen kort. Vi har haft indbrud og forsikringsselskabet har hjulpet os med en sag før vi havde indbrud men nu påstå de at vi ikke har ret til noget og har smidt os ud af forsikringen. Derfor skriver jeg til jer og håber på I kan hjælpe os.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Først og fremmest ville vi blive hørt. Og vi mener ikke at vi har fejlet i denne sag for vi har fortalt dem det som det er fra start ang (RKI)
> Og vi ville selv have vores ret igen.
> Og vi ville bevise at vi har ret i vores sag."

Selskabet har i brev af 30/3 2016 til nævnet bl.a. oplyst:

> "Kunden klager over, at If grundet urigtige oplysninger ved indtegningen har opsagt alle forsikringer, herunder indboforsikringen, med tilbagevirkende kraft. Som en konsekvens af opsigelsen har vi afvist at dække den anmeldte indbrudsskade.
>
> Vi har undersøgt sagen igen, og efter fornyet gennemgang, fastholder vi opsigelsen af kundeforholdet, jf. forsikringsaftalelovens § 6, da kunden har afgivet urigtige oplysninger ved indtegningen.
>
> **Kundeforhold**
> Indboforsikring - policenummer … - er købt i vores webshop den 18-03-2015/29-04-2015. Der er sendt en bekræftelsesmail umiddelbart efter købet, vedlagt som bilag 1, samt efterfølgende en police, vedlagt som bilag 2.
>
> Der er i forbindelse med købet svaret benægtende på, at kunden eller nogen i husstanden er registreret i RKI eller et andet skyldnerregister, hvilket fremgår af bekræftelsesmailen. Det fremgår ligeledes, at urigtige eller mangelfulde oplysninger, kan medføre, at forsikringerne slettes med tilbagevirkende kraft, og at retten til erstatning helt eller delvis bortfalder.
>
> **Hændelsesforløb**
> Kunden anmelder en indbrudsskade sket den 26-12-2015.
>
> I forbindelse med anmeldelsen undersøger If hos Debitorregisteret svaret vedrørende kreditregistreringer afgivet i forbindelse med købet. Af opslaget fremgår det, at en person i husstanden var registreret ved indtegningen af forsikringen, selvom der er svaret benægtende. Samtykke til opslag i Debitorregisteret samt udskrift fra Debitorregisteret er vedlagt som bilag 3 og 4.
>
> Vi ville ikke have indtegnet indboforsikringen, havde vi haft de korrekte oplysninger og af denne grund opsiges indboforsikringen. Samtidig afvises den anmeldte indbrudsskade.
>
> Opsigelse sker med henvisning til forsikringsaftalelovens § 6 grundet urigtige oplysninger ved indtegningen, jf. opsigelsesbrev vedlagt som bilag 5.
>
> Kopi af afsnit med vores gældende indtegningsregler vedrørende registrering hos kreditoplysningsbureauer er vedlagt som bilag 6.
> …
> **Vi fastholder vores opsigelse og afvisning**
> Efter fornyet gennemgang af indtegningsmaterialet, finder vi ikke anledning til at ændre opsigelsen med tilbagevirkende kraft, og dermed fastholdes, at der ikke er dækning for den anmeldte skade.
>
> Kunden har ved sit køb af indboforsikring i vores webshop den 18-03-2015/29-04-2015 oplyste kunden, at hverken hun eller andre i husstanden var registeret i et skyldnerregister. Vi har efterfølgende modtaget dokumentation på, at dette ikke er korrekt. Vi ville som beskrevet ovenfor ikke have tegnet forsikringer som sket, havde vi haft de korrekte oplysninger.

Vi fastholder efter fornyet gennemgang vores opsigelse af indboforsikringen og afvisning af anmeldelsen, da opsigelsen er sket i henhold til vores acceptpolitik og i overensstemmelse med forsikringsaftaleloven"

Klageren har i mail af 11/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"If påstår at jeg har skrevet under på mine papir og sagt at min mand ikke er i rki. Det passer så ikke, min mand snakkede med en fra if der tilbød ham forsikring, da siger han at han er i rki og hun spørger så om hans kæreste er det, han svare nej og hun siger så at man bare kan lave det i hendes navn. Jeg bliver så ringet op og for tilbudet, jeg takker ja og vi for sendt papirerne, da vi for vores papir kan vi ikke helt forstår den og vælger at gå ned og snakke med if på deres kontor. Da vi kommer derned snakker vi med en af kollegaerne dernede, hun forklare os alt hvad der står. Vi fortæller hende at [ægtefælle] er i rki og hun sagde at det gjorde ikke noget da den var i mit navn. Så vi underskriver papirerne og de bliver sendt ind. Vi har også yderligere været ned på IF's kontor, med mange andre spørgsmål, der har de også slået os op flere gange. Navne på de mennesker vi har snakket med står også på de mailes jeg har sendt afsted. [ansat1] og [ansat2] er de eneste navne der ikke står der, da [ansat2] er hende vi har snakket med telefonisk og [ansat1] er en af dem som arbejder nede på kontoret. Det er hovedsagligt dem som har håndteret vores indmeldelse. Alle navnene har chefen som arbejder på kontoret også, da vi har været dernede og snakke med dem om dem som har håndteret vores sag og indmeldelse. Chefen mente hun ville tage en snak med alle dem som har været inde over vores sag, vi har endnu ikke høre noget om det. Vi har ringet et par gane for at få svar, men chefen kunne ikke svare på vores spørgsmål, så hun har åbenbart ikke taget en snak med kollegaerne og konfronteret dem.

Vi kender et par stykker som er i rki og stadig er forsikret hos if, og de har ingen problemer. Derfor kan vi ikke forstår hvorfor de mener at vi ikke har sagt noget om at [ægtefælle] er i rki, når vi mener at det har vi sagt, op til flere gange endda."

Af selskabets brev af 21/4 2016 til nævnet fremgår bl.a.:

"I forlængelse af jeres brev dateret den 13-04-2016, har vi gennemgået kundens beskrivelse af forløbet, og vi kan på ingen måde genkende det af kunden beskrevne forløb.

Indboforsikringen er, som allerede oplyst, købt i vores webshop den 18-03-2015, og derudover har kunden købt en hundeforsikring via webshoppen den 29-04-2015, hvor der igen bliver afgivet urigtige oplysninger, uden kunden har været i kontakt med If.

Således har ingen medarbejder hos If har fået oplyst, at kunden var registeret i et skyldnerregister, og kunden er heller ikke blevet rådgivet til at købe indboforsikringen eller andre forsikringer i et andet navn.

Først den 16. juli 2015, cirka 4 måneder efter købet af indboforsikringen, er kunden i kontakt med vores Kundecenter i [by] vedrørende betalingsservice og køb af personforsikringer.
Vedlagt som bilag 1 er beskrivelse af forløbet fra vores Kundecenter i [by], hvor det også fremgår, at fremadrettet dialog skal gå gennem en af vores Vurderings- og undersøgelseskonsulenter (VUK) i Undersøgelsesafdelingen.

> Der er ikke fremkommet oplysninger, der giver anledning til at ændre opsigelsen med tilbagevirkende kraft, da kunden har afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med indtegningen."

I redegørelse af 19/4 2016 fra selskabets kundecenter er det bl.a. oplyst:

> "Sagen er, at kunden selv tegner familieforsikringer via if.dk pr. den 18. marts 2015 (tilbudsnr. …), hvor hun svarer nej til at nogen er i RKI i husstanden eller fået afslag o.s.v. Den 29. april tegner kunden hundeforsikring (tilbudsnr. …) via if.dk - samme set up og samme svar.
>
> Den 16. juli kommer kunden og kæresten her på kontoret da der er rod i deres pbs månedsbetaling og dette får [medarbejder] løst for dem og de vil så også gerne tegne ulykke & livsforsikringer, som [medarbejder] laver et tilbud (…) på og i den forbindelse spørger vi ikke på RKI - når kunden er eksisterende kunde - det er udelukkende nye kunder - da en eksisterende kunden jo har svaret på det en gang."

Klageren har i mail af 4/5 2016 til selskabet oplyst, at de var ude at rejse den 16/7 2015 og derfor ikke kunne have været i kundecenteret den dag. Hertil er det bemærket, at forsikringen ikke er tegnet via webshop men telefonisk. Klageren har henvist til, at hun ved mail af 9/4 2015 fra en kundeservicemedarbejder fik fremsendt et tilbud på forsikring, og at tilbuddet var oprettet ud fra den gennemgang de havde haft.

Selskabet har i brev af 20/5 2016 til nævnet noteret, at den rette dato for klagerens henvendelse i kundecenteret var den 7/7 2015.

Nævnet er blevet forelagt et uddrag af selskabets acceptregler.

Nævnet udtaler:

Klagerens samlever var på tidspunktet for tegningen af forsikringerne registreret i et skyldnerregister.

Af en udstedt købsaftale af 18/3 2015 vedrørende klagerens familieforsikring fremgår, at aftalen blandt andet er baseret på en oplysning fra klageren om, at ingen i husstanden er registreret i RKI eller andet skyldnerregister. Tilsvarende fremgår af en købsaftale af 29/4 2015 for en hundeforsikring.

Klageren har anført, at forsikringerne er tegnet efter telefonisk henvendelse, at selskabet var oplyst om samleverens registrering, og at selskabet havde oplyst, at dette ikke var af betydning, da forsikringerne var registreret i klagerens navn.

Selskabet har anført, at forsikringerne er tegnet via selskabets webshop og uden forudgående korrespondance.

Af sagen fremgår det ikke, om der forud for udstedelsen af købsaftalen af familieforsikringen den 18/3 2015 havde været kontakt mellem klageren og selskabet, hvorfor nævnet må lægge til grund, at forsikringen blev tegnet via webshoppen som oplyst af selskabet.

I forbindelse med tegningen af hundeforsikringen fremsendte selskabet en mail med forsikringstilbud den 9/4 2015 til klageren på baggrund af en gennemgang. Nævnet lægger til grund, at der har været telefonisk kontakt mellem klageren og selskabet i forbindelse med tegningen af forsikringen. Af tilbuddet på hundeforsikringen fremgår, at klageren havde bekræftet, at ingen i husstanden var registreret i et skyldnerregister. En endelig forsikringsaftale blev udstedt den 29/4 2015, hvor det var anført, at ingen i husstanden var registreret i et skyldnerregister.

Da nævnet finder det godtgjort, at klageren i forbindelse med tegningen af forsikringerne har bekræftet overfor selskabet, at hun eller andre medlemmer af husstanden ikke var registreret i et skyldnerregister, finder nævnet, at klageren har afgivet urigtige oplysninger ved forsikringsaftalens indgåelse.

Nævnets flertal udtaler herefter:

Afgivelsen af urigtige oplysninger må efter flertallets opfattelse tilregnes klageren som mindst uagtsomt. Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke grundlag for at fastslå, at klageren i forbindelse med tegningen af forsikringerne oplyste selskabet om, at hendes samlever var registreret i et skyldnerregister.

Selskabet har fremlagt acceptregler for familieforsikringen fra 2015, hvoraf det fremgår, at selskabet ikke indtegnede kunder, som er registreret i et skyldnerregister.

Flertallet finder, at selskabet har bevist, at det i henhold til sin acceptpolitik ikke ville have tegnet forsikringerne, hvis de rigtige forhold om ægtefællens skyldnerregistrering havde været oplyst på aftaletidspunktet.

Flertallet finder ikke holdepunkter for at antage, at selskabet på baggrund af regler i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder eller oplysninger i sagen i øvrigt er afskåret fra at kunne beslutte, at det ikke ønsker at tegne en ikke-lovpligtig forsikring for en person, hvis samlever er registreret i RKI eller andet skyldnerregister, eller kun ønsker at tegne forsikring efter en individuel vurdering af husstandens økonomi.

Flertallet kan herefter ikke kritisere, at selskabet med henvisning til forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, har ophævet forsikringerne med tilbagevirkende kraft og har afvist at yde forsikringsdækning for det anmeldte indbrudstyveri.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at selskabet ikke kan lægge vægt på oplysningerne om skyldnerregistreringen. 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 et skyldnerregister. Mindretallet bemærker, at formålet med en skyldnerregistrering 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 afvise kunden.

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.

Efter udfaldet af stemmeafgivningen

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings