Ankenævnet for Forsikring

Den 18. januar 2017 blev i sag nr. 89784:

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 indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har anført, at klageren afgav urigtige oplysninger i forbindelse med tegningen af forsikringen, og selskabet har som følge heraf opsagt hans forsikringer – indbo, ulykke og bilkasko - med tilbagevirkende kraft og afvist at yde dækning for det anmeldte indbrudstyveri.

I klageskemaet af 28/8 2016 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "Har haft indbrud .kontakte mit selskab og fik en taksator og der skete ikke noget .jeg ringet og spurte hvad der skete og fik svar der var på at en anden en havde over taget min sag . Det ser for mig ud til at de gerne vil sylte sagen . De har nu efterfølgende ændret på min bilforsikring og siger at jeg har tilbageholdt oplysninger om tidligere sager i andet selskab ,(hvad de selv kunne undersøge da de var ivrige efter at få mig som kunde) og ringede i arb tid og selv ordnede flytning . Alt i alt står jeg i den situation at de ikke vil dække noget tab og hvad skal man med forsikring hvis det er tilfældet?
> De skriver om mail osv men hvad kan man gøre når ens pc er stjålet
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil have dækket de tab jeg er berettiget til, hvad er formålet ellers med forsikring"

Selskabet har i brev af 13/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

> "Den 8. marts 2016 udarbejdes der tilbud til klager (bilag 1). Tilbuddet udarbejdes af en Privatassurandør, til et møde med kunden på ovenstående dato. Tilbuddet sendes elektronisk til klager via e-mail kl. 20.32, samme dag.

Når vores forsikringssælgere - i dette tilfælde en assurandør - skal gennemgå tilbud med en kunde, skal de altid gennemgå en række spørgsmål om bl.a. forhold i tidligere selskab og eventuel registrering i RKI Kredit Information A/S. Spørgsmålene tager udgangspunkt i vores overordnede regler for indtegning af privatkunder - disse er vedlagt som bilag 2. Assurandøren som har solgt forsikringerne, er blevet spurgt om han har gennemgået acceptspørgsmålene med klager og han bekræfter, at de har gennemgået dem.

I e-mailen med tilbuddet, er der et link, som klager skal bruge for at acceptere forsikringerne - vi kalder det elektronisk accept. Klager accepterer tilbuddet elektronisk samme dag, via linket kl. 20.42 og klager modtager med det samme en kvittering med bekræftelse på accept af købet på forsikringerne (bilag 3).

I den elektroniske accept af forsikringerne, kommer kunden igennem en rækker sider, hvori der skal udfyldes manglende oplysninger og bekræftes allerede afgivne oplysninger om fx tidligere forsikringer og registrering i RKI Kredit Information A/S. Flowet over elektronisk accept er vedlagt som bilag 4.

På side 2 øverst (bilag 4) - *Afslut dit køb af forsikringer* - oplyser vi om eventuelle konsekvenser af forkerte oplysninger, der er givet ved tilbuddets udarbejdelse. Der står følgende;

'Forsikringstilbuddet gælder under forudsætning af, at de oplysninger, du har givet os, er korrekte. Hvis der kommer nye oplysninger frem, kan det betyde ændringer i de priser og vilkår, der er med i tilbuddet. Konsekvensen af forkerte oplysninger kan være at Alm. Brand vælger ikke at tegne forsikringen eller det kan betyde, at din erstatning ved en evt. skade bliver nedsat eller helt bortfalder.'

På side 4 (bilag 4) - *Accepter og køb* - skal der bekræftes, at de allerede afgivne oplysninger er korrekte. Man bekræfter ved at sætte 'kryds' i feltet; *'Ja, jeg bekræfter, at ovenstående information er korrekt'*. Det er bl.a. oplysning om registrering i RKI Kredit Information A/S. Hvis man ikke kan bekræfte oplysningerne, skal man kontakte os (Alm. Brand), for at få tilsendt et nyt forsikringstilbud, hvori oplysningerne er rettet.

Klager bekræfter altså at han ikke er registreret i RKI Kredit Information A/S og på side 5 (bilag 4) sætter han endnu et 'kryds' og bekræfter bl.a. følgende:

'Jeg bekræfter rigtigheden af de oplysninger, jeg har givet Alm. Brand om mig selv, husstanden og det, jeg ønsker at forsikre.'

Når hele den elektroniske accept er udfyldt, sendes bekræftelsen på købet til klager pr. e-mail (bilag 3). På side 2 (bilag 3), under punktet - *Om dine tidligere forsikringsforhold* - står der hvilke oplysninger klager har afgivet og bekræftet, her står bl.a.: *'du ikke er registreret i RKI Kredit Information A/S eller Debitor Registeret.'*

Klager har af flere omgange oplyst og bekræftet, de oplysninger, som tilbuddet er udarbejdet ud fra. Han er gjort opmærksom på de konsekvenser det kan have, hvis oplysningerne viser sig at være forkerte.

Forsikringerne indtegnes - Ulykkesforsikringen trådte i kraft pr. 22. marts 2016. Indbo- og Bilforsikringen trådte i kraft pr. 1 maj 2016.

Den 28. juli 2016, anmelder klager en Indbrudsskade - skadedato er ligeledes den 28. juli 2016. Der anlægges skade på Indboforsikringen og Bilforsikringen. Indboforsikringen, for behandling af de stjålne genstande og Bilforsikringen, da der er stjålet en ekstra nøgle til bilen og bilens låse derfor skal omkodes.

I forbindelse med behandling af sagen og samtaler med klager, oplyser klager, at der er stjålet et større kontant beløb og at han tidligere er gået konkurs. På baggrund af denne information, beder vi klager om at underskrive en samtykkeerklæring, som giver os lov til, at indhente oplysninger om historik i tidligere selskab, samt eventuel registrering i RKI Kredit Information A/S. Vi modtager underskrevet samtykkeerklæring retur fra klager den 17. august 2016 (vedlagt som bilag 5).

Vi indhenter rapport om eventuel registrering i RKI Kredit Information A/S og kan se at kunden er registreret for to forhold. Begge registreringer er lavet i 2015 (rapport vedlagt som bilag 6).

På baggrund af overstående kan vi konkludere, at kunden ved indtegning af forsikringerne har afgivet urigtige oplysninger om registrering i RKI Kredit Information A/S. Da disse oplysninger er helt afgørende for indtegning af forsikringerne, opsiger vi forsikringerne med tilbagevirkende kraft til opstartsdato, i brev af den 24. august 2016 (bilag 7).

Jf. vores overordnede acceptregler for indtegning af privatkunder, kan vi kun tilbyde de lovpligtige forsikringer til kunder der er registeret i RKI Kredit Information A/S (se side 2, øverst, bilag 2). Klager ønskede at købe Indbo-, Ulykke- og Bilforsikring, men jf. vores acceptregler, ville vi kun have tilbudt den lovpligtige ansvarsforsikring på bilen, hvis vi havde været bekendt med de faktiske forhold om registrering i RKI Kredit Information A/S (bilag 2).

I opsigelsesbrevet opsiger vi Indbo- og Ulykkesforsikringen pr. indtegningsdato. Bilforsikringen ændres tilbage til indtegningsdatoen, til en ren ansvarsforsikring, da den er lovpligtig.

Da vi allerede har udbetalt erstatning på Bilforsikringen, for omkodning af låsen, har vi sendt en opkrævning på tilbagebetaling af denne erstatning, hvori den overskydende præmie er modregnet. Omkodning af låsene er dækket under Kaskoforsikringen og denne dækning er klagers Bilforsikring ikke længere omfattet af.

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 indtegning af forsikringerne havde været bekendt med registrering i RKI Kredit Information A/S, havde vi, jf. vores acceptregler (bilag 2), ikke haft mulighed for at tilbyde forsikringerne til klager, med undtagelse af de lovpligtige forsikringer.

Klager nævner i sin sagsfremstilling, at han mener hans sag er blevet 'syltet'. Vi modtager anmeldelsen den 28. juli 2016 og beder klager om at fremsende sit krav. Som tidligere oplyst, beder vi klager underskrifte en samtykkeerklæring og denne afleverer klager, i underskrevet stand den 17. august 2016. Vi indhenter RKI rapport den 22. august 2016 og sender opsigelsen pr. brev til klager den 24. august 2016.
Vores sagsbehandling, har været af helt almindelig proces og klagers sag er ikke blevet 'syltet'."

Nævnet har modtaget sagens bilag herunder tilbud på forsikring, acceptflow og bekræftelsen på forsikringsaftalen.

Af selskabets acceptflow fremgår blandt andet:

"



Forsikringstilbuddet gælder under forudsætning af, at de oplysninger, du har givet os, er korrekte. Hvis der kommer nye oplysninger frem, kan det betyde ændringer i de priser og vilkår, der er med i tilbuddet.
Konsekvensen af forkerte oplysninger kan være, at Alm. Brand vælger ikke at tegne forsikringen eller det kan betyde, at din erstatning ved en evt. skade bliver nedsat eller helt bortfalder.
…
2 Tidligere forsikringsforhold

Om dine tidligere forsikringsforhold

- 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: Hundeforsikring
- Jeg er ikke registreret i RKI Kredit Information A/S eller Debitor Registret.

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

Kan du ikke bekræfte ovenstående, bedes du kontakte Alm. Brand for at få tilsendt et nyt forsikringstilbud.
…
3 Accept af betingelser

- Jeg accepterer forsikringstilbuddet med tilbudsnummer …
- Jeg bekræfter rigtigheden af de oplysninger, jeg har givet Alm. Brand om mig selv, husstanden og det, jeg ønsker at forsikre.
- Jeg bekræfter rigtigheden af 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 forsikringselskab(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 oprettelse 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

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

I selskabets bekræftelse på tegningen af forsikringen af 8/3 2016 til klageren er det blandt andet angivet:

"***Om dine tidligere forsikringsforhold***
Du har oplyst, at
…
- du ikke er registreret i RKI Kredit Information A/S eller Debitor Registeret.

…
Din accept af forsikringerne
Med din accept af forsikringstilbud nr. …, har du bekræftet rigtigheden af de oplysninger, du har givet til Alm. Brand
- om dig selv, husstanden og det, du ønsker at forsikre.
- om evt. tidligere skader."

Klageren har underskrevet samtykkeerklæring af 16/8 2016, hvor han har givet selskabet tilladelse til at indhente oplysninger fra blandt andet RKI. Selskabet har indhentet oplysninger fra RKI den 22/8 2016.

Af selskabets brev af 24/8 2016 til klageren fremgår, at selskabet udbetalte erstatning på 4.706,08 kr. den 4/8 2016, og at dette beløb modregnes i overskydende præmie, som skulle returneres som følge af ophævelsen af forsikringerne.

Nævnet har modtaget en kopi af selskabets acceptregler for indtegning af privatkunder.

Nævnet udtaler:

Klageren var på tidspunktet for tegningen af forsikringen den 8/3 2016 registreret i RKI.

Af en bekræftelse på tegning af klagerens forsikringer fremgår det, at forsikringsaftalerne blandt andet er baseret på en oplysning fra klageren om, at han ikke er registreret i RKI.

Selskabet har oplyst, at forsikringen blev tegnet ved, at klageren på et møde med en assurandør fik et tilbud, som han efterfølgende accepterede via et link til selskabets hjemmeside. Selskabet har fremlagt et flow over den elektroniske acceptprocedure, hvoraf det fremgår, at klageren aktivt skal bekræfte, at han ikke er registreret i RKI for at kunne tegne forsikringen.

Da nævnet finder det bevist, at klageren i forbindelse med tegningen af forsikringerne har bekræftet over for selskabet, at han ikke var registreret i RKI, finder nævnet, at han har afgivet urigtige oplysninger ved indgåelsen af forsikringsaftalerne.

Nævnets flertal udtaler herefter:
Afgivelsen af urigtige oplysninger må efter flertallets opfattelse tilregnes klageren som mindst uagtsom.

Selskabet har fremlagt acceptregler for indtegning af privatkunder, hvoraf det fremgår, at selskabet ikke indtegner kunder, som er registreret i RKI/Debitor Registret.

Flertallet finder, at selskabet har bevist, at det i henhold til sin acceptpolitik ikke ville have tegnet forsikringerne, hvis de rigtige forhold om klagerens registrering i RKI var oplyst til selskabet ved tegningen af forsikringerne.

Flertallet finder, at selskabet uden unødigt ophold har meddelt, at det ville påberåbe sig urigtige oplysninger ved forsikringens tegning, jf. forsikringsaftaleloven § 8.

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, der er registreret i RKI.

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.

Flertallet kan ligeledes ikke kritisere, at selskabet har krævet tilbagebetaling af det allerede udbetalte erstatningsbeløb fra klageren. Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet som følge af de urigtige oplysninger ikke har været forpligtet til at udbetale erstatningen, og at klageren burde være klar over, at erstatningen ikke kunne oppebæres med rette under henvisning til de afgivne urigtige oplysninger. Flertallet har endvidere lagt vægt på, at selskabet først har fundet anledning til at undersøge RKI-registreringer efter, at det havde fået oplyst, at der var stjålet et større kontant beløb, og at klageren tidligere var gået konkurs. Flertallet bemærker, at selskabet herefter har handlet uden unødigt ophold.

Nævnets mindretal udtaler herefter:
Mindretallet finder, at selskabet ikke kan lægge vægt på oplysningerne om registreringen hos RKI.

Mindretallet finder, at det strider mod god skik, jf. bekendtgørelse 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 og kræve tilbagebetaling af allerede udbetalt erstatning.

Mindretallet bemærker ligeledes, at forsikringsaftalelovens §§ 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.

8. 89784

Efter udfaldet af stemmeafgivningen

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt