Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 90024:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Vardia Insurance Group ASA
Edvard Thomsens Vej 14, 7.
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkes- og indboforsikring i Vardia Insurance Group ASA. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for et anmeldt ulykkestilfælde, og over at selskabet har opsagt hendes forsikringer med tilbagevirkende kraft.

Selskabet har henvist til, at klageren ved indtegningen af forsikringerne har afgivet urigtige oplysninger.

I klageskema af 12/12 2016 til nævnet er det blandt andet anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Jeg ødelage en tand af i juni, forsikringen meddeler mig at jeg ikke kan få den dækket nogle dage sener modtager jeg et brev om at forsikringen opsiger alle mine forsikringer pga skader, til 1-08 16
> Jeg brækkede min arm 4 steder den 8 juli 2016
> og eftersom mine forsikringer er opsagt pr 1-08 2016 mener jeg at skaden er dækket efter jeg har meldt skaden får jeg en opsigelse på mine forsikringer, men ikke pr 1-08 2016 men nu tilbagedatoer de forsikringer til 1 dec 2015 hvorefter jeg modtager en regning på at jeg nu skylder dem penge.
> eftersom de har opsagt forsikringer 1 dec 2015
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil have min arm dækket, samt jeg er lammet i 3 finger og efter nu efter 5 mdr vil sygehuset prøve at opererer igen i hånden for at få følsen tilbage deri. og det er venstre hånd arm, samt tommel pege og mellemfinger der er skadet"

Af brev fra selskabets repræsentant af 23/2 2017 til nævnet hedder det blandt andet:

"**Hvilke forsikringer er der tale om**
[Klageren] tegner en indboforsikring hos Nordjylland Forsikring pr. 1. august 2015 (Bilag A).

Endvidere tegner [klageren] en heltidsulykkesforsikring og en børneulykkesforsikring hos Nordjylland Forsikring pr. 1. november 2015 (Bilag B).
…
[Selskabets repræsentant] fastholder på vegne af Nordjylland Forsikring, at der er sket en berettiget opsigelse af forsikringerne fra tegningstidspunktet, da [klageren] ved tegning af både indboforsikring og ulykkesforsikringer har afgivet urigtige risikooplysninger i forbindelse med tegning af forsikringerne. Såfremt Nordjylland Forsikring havde haft kendskab til omfanget af anmeldte skader på [klagerens] forsikringer i det tidligere forsikringsselskab, ville Nordjylland Forsikring, jævnfør deres indtegningsregler ikke have tegnet hverken indboforsikring eller ulykkesforsikringer. Dette medfører et krav fra Nordjylland Forsikring overfor [klageren] om tilbagebetaling af uberettiget udbetalt erstatning på 5.906,- kr. i forbindelse med anmeldte skader på indboforsikringen. Endvidere medfører opsigelsen af ulykkesforsikringen, at 2 anmeldte skader ikke er omfattet af forsikringsdækningen og derfor er afvist.

Hvad er der sket
Tegning af Indboforsikring
Den 5. juni 2015 fremsender Nordjylland Forsikring via mail tilbud om en indboforsikring til [klageren] (Bilag C). Tilbuddet er beregnet ud fra oplysninger, som [klageren] har afgivet til Nordjylland Forsikring.

[Klageren] bekræfter tegning af forsikringen i mail samme dag.

Af det fremsendte tilbud (Bilag A) fremgår, at [klageren] har oplyst, at have anmeldt 1 skade til tidligere forsikringsselskab i de seneste 3 år. Det fremgår af det medsendte bilag fra Nordjylland Forsikring - afsnit 2 'Din Forsikringsaftale' - at tilbuddet er lavet på baggrund af de oplysninger, som [klageren] har oplyst omkring blandt andet tidligere skader i andet forsikringsselskab. Endvidere fremgår det, at [klageren] skal være opmærksom på, at hvis der er givet Nordjylland Forsikring forkerte oplysninger, kan det få betydning for dækning og erstatningsudbetaling ved en eventuel skade. Det fremgår også, at [klageren] straks skal meddele Nordjylland Forsikring, hvis der opdages fejl i de oplysninger, der er givet til selskabet.

Forsikringen træder i kraft hos Nordjylland Forsikring den 1. august 2015.

Tegning af Ulykkesforsikringer
Den 18. september 2015 fremsender Nordjylland Forsikring via mail tilbud om ulykkesforsikringer - Ulykke Heltid og Ulykke Barn - til [klageren] (Bilag D). Tilbuddene er beregnet ud fra oplysninger, som [klageren] har afgivet til Nordjylland Forsikring.

[Klageren] bekræfter tegning af forsikringen i mail den 19. september 2015.

Af det fremsendte tilbud (Bilag B) fremgår, at [klageren] har oplyst, at have anmeldt 1 skade til tidligere forsikringsselskab i de seneste 3 år på hver forsikring. Det fremgår af det medsendte bilag fra Nordjylland Forsikring - afsnit 2 'Din Forsikringsaftale' - at tilbuddet er lavet på baggrund af de oplysninger, som [klageren] har oplyst omkring blandt andet tidli-

gere skader i andet forsikringsselskab. Endvidere fremgår det af den medsendte information, at [klageren] skal være opmærksom på, at hvis der er givet Nordjylland Forsikring forkerte oplysninger, kan det få betydning for dækning og erstatningsudbetaling ved en eventuel skade. Det fremgår også, at [klageren] straks skal meddele Nordjylland Forsikring, hvis der opdages fejl i de oplysninger, der er givet til selskabet.

Forsikringen træder i kraft hos Nordjylland Forsikring den 1. december 2015. Følgende skader anmeldes herefter på indboforsikringen:

…36 - skadedato 11/9 2015 - Hund på besøg, river bærbar PC på gulvet. Skaden afvises med henvisning til hundeforsikringen.

…78 - skadedato 17/9 2015 - Relæ i huset slået fra mens [klageren] var på ferie - ødelagte frysevarer - erstatningsudbetaling udgør 2.000,- kr.

…82 - skadedato 18/9 2015 - Hærværk på datterens cykel, der stod ved station. Skaden afvises, da forsikringen kun dækker hærværk på cykler ved helårsbolig.

…21 - skadedato 24/11 2015 - Pludselig skade - reol vælter og mange ødelagte ting. Erstatningsudbetalingen udgør 7.700,- kr.

Følgende skader anmeldes på ulykkesforsikringen:

…57 - skadedato 20/5 2016 - Tandskade - bed i sten under spisning - sagen er aldrig realitetsbehandlet, da der aldrig er modtaget en skadeanmeldelse - udelukkende tandlægeerklæring.

…48 - skadedato 8/7 2016 – [klageren] får tilsendt skadeanmeldelse - men anmeldelsen er aldrig returneret i udfyldt stand - hvorfor sagen ikke er realitetsbehandlet. Det oplyses telefonisk da anmeldelse rekvireres, at [klageren] er faldet på badeværelset - derved 4 brud i venstre arm.

På baggrund af ovenstående skadesforløb opsiger Nordjylland Forsikring - i mail af 30. juni 2016, vedhæftet brev - både indboforsikring og ulykkesforsikringer pr. 1. august 2016 (Bilag E). Dette sker i henhold til forsikringsvilkårenes punkt 1 - fællesbetingelser - indboforsikring og ulykkesforsikring (Bilag F) for at begrænse selskabets fremtidige risiko, indtil der foreligger yderligere undersøgelse af tidligere forsikringsforhold.
…
Af indtegningsreglerne fremgår:

> At kunder, der har haft flere end 2 skadesbegivenheder på et produkt de sidste 3 år - ikke kan tilbydes forsikring i Nordjylland Forsikring. Skadesbegivenheder defineres ved uafsluttede/igangværende skader, samt skader med udbetaling fra egen forsikring, dog ikke 0 skader (0 skader defineres ved - ikke dækningsberettiget skader, samt skader under selvrisiko (med/uden afskrivning).

…
Ved tegning af ulykkesforsikringen lægges de afgivne oplysninger ved tegning af indboforsikringen til grund. [Klagerens] ukorrekte oplysning om kun 1 skade på indboforsikringen medfører, at der også kan ske indtegning af ulykkesforsikringerne.

Såfremt Nordjylland Forsikring havde været bekendt med [klagerens] tidligere anmeldte skadesbegivenheder til [tidligere forsikringsselskab], kunne Nordjylland Forsikring ikke have tilbudt og tegne ulykkesforsikring (heltid og barn) for [klageren].

Da der i forbindelse med tegning af indboforsikring og ulykkesforsikringer er afgivet urigtige oplysninger af [klageren], opsiger Nordjylland Forsikring herefter forsikringerne fra tegningstidspunktet i mail - vedhæftet brev - til [klageren] den 11. august 2016 (Bilag I).

Af brevet fremgår, at indboforsikringen ophører pr. 1. august 2015 og ulykkesforsikringerne ophører pr. 1. december 2015. Opsigelserne er begrundet i, at Nordjylland Forsikring ikke havde kunnet tilbyde at forsikre [klageren], hvis de havde haft kendskab til skadesbegivenhederne anmeldt til [tidligere forsikringsselskab].

I forbindelse med opsigelsen af forsikringerne fremsendes endvidere et krav om tilbagebetaling af uberettiget erstatning i forbindelse med skader anmeldt på indboforsikringen. Kravet udgør 2.000,kr. (skade på frysevarer) og 7.700,- kr. (vedrørende væltet reol) - dog fratrækkes den indbetalte præmie på 3.794,- kr. og tilbagebetalingskravet udgør herefter 5.906,- kr.

Konsekvensen af opsigelsen af [klagerens] ulykkesforsikring (heltid) bliver, at en anmeldt tandskade sket 20. maj 2016 bliver afvist, da der ikke var forsikringsdækning på skadetidspunktet. Endvidere afvises anmeldt personskade sket 8. juli 2016, hvor [klageren] falder på badeværelse og pådrager sig 4 brud på venstre arm. Begge skader er sket efter 1. december 2015, hvor forsikringen ophørte og der var derfor ikke forsikringsdækning på skadetidspunktet. Brevene er sendt til [klageren] den 16. august 2016 (Bilag J).
…
Af Nordjylland Forsikrings indtegningsregler fremgår (Bilag H), at der ***ikke*** kan tegnes indboforsikring, hvis der har været mere end 2 skadesbegivenheder på et produkt de seneste 3 år. Endvidere fremgår det at Nordjylland Forsikring ***ikke*** kan tegnes forsikring for kunder, der har haft flere end 3 skadesbegivenheder samlet på sine Motor- & Property forsikringer (hus, indbo inkl. Rejse, fritidshus & båd) de sidste 3 år."

Af klagerens mail af 14/3 2017 til nævnet er det blandt andet anført:

"Da jeg fik nordjyllands forsikring var det en dame der modtog alle oplysninger
Jeg har ikke eller aldrig sagt jeg kun hsvde 1 skade.
Vi talte om de skader jeg har haft.
Efterføldende fik de at vide de kunne kontakte [tidligere forsikringsselskab] da jeg ikke husker vores skader
…
Hvis jeg skulle være sagt op til enten 1 august eller 1 dec 2015 nurde de jo ha gjort opmærkdom på dette.
Helt fra dag 1 har jeg fortalt i tlf hvad skader der er sket både med min datter og med mig.
Så intet er lagt skjul på
Tlf damen sagde de ikke var en fordikring der skaber problemer vedr skader"

5. 90024

Af selskabets mail af 2/6 2015 omhandlende tilbud på indboforsikring til klageren fremgår:

"Som aftalt sender vi dig her et forsikringstilbud.

Forsikring	Tilbudsnummer	Årlig pris i alt
Indbo	…57	kr. 1.765

Hvis du ønsker tilbuddet, skal du besvare denne e-mail med et 'ja' inden 30 dage fra tilbudsdato. Hvis du har nogen ændringer til tilbuddet, beder vi dig kontakte os. Med et 'ja tak' bekræfter jeg samtidig følgende:

- Købet af den/de tilbudte forsikring(er).
- Tilladelse til, at Nordjylland Forsikring opsiger eventuelle forsikringer og/eller indhenter oplysninger om tidligere forsikringsforhold.
- Samtykke til, at Nordjylland Forsikring indhenter relevante kundeoplysninger - dog ikke helbredsoplysninger - hos eventuelt tidligere forsikringsselskab om tilsvarende forsikringer i dette selskab. Oplysningerne kan anvendes i forbindelse med køb og/eller flytning af mine skadesforsikringer.
- Samtykke til, at Nordjylland Forsikring videregiver oplysninger til Vardia Insurance Group for at kunne administrere forsikringen.
- Tilladelse til, at Nordjylland Forsikring fremadrettet må kontakte mig med individuel rådgivning og yderligere informationer om eksisterende og nye og forbedrede forsikringsmuligheder, hvor samtykket til enhver tid kan tilbagekaldes.

Derudover bekræfter jeg, at ingen medlemmer af husstanden:

- har fået afslag på at blive kunde i Nordjylland Forsikring, ikke er blevet opsagt af Nordjylland Forsikring og ikke er i restance i Nordjylland Forsikring
- er blevet opsagt eller er i restance med forsikringer i nogen forsikringsselskaber (med eller uden afdragsordning)
- er registreret i et skyldnerregister, såsom RKI
- har fået ekstraordinær tvungen højere selvrisiko/pris i nogen forsikringsselskaber inden for de sidste 3 år.

Når vi har modtaget e-mailen, vil vi kontakte dig, såfremt vi skulle mangle nogle oplysninger."

Det fremgår også af mailen fra selskabet af 2/6 2015, at der er vedhæftet en fil om indbo samt generel købsinformation, hvoraf blandt andet fremgår:

Forudsætning for pris	
Antal skader de seneste 3 år	1
Antal år i nuværende selskab	**Mere end 3 år**

Klageren har accepteret tilbuddet ved mail af 5/6 2015 til selskabet.

Af selskabets mail af 18/9 2015 omhandlende tilbud på ulykkesforsikringer til klageren fremgår:

"Som aftalt sender vi dig her et forsikringstilbud.

Forsikring	Tilbudsnummer	Årlig pris i alt
Ulykke	…29	kr. 1.783
Ulykke	…31	kr.596

Hvis du ønsker tilbuddet, skal du besvare denne e-mail med et 'ja' inden 30 dage fra tilbudsdato. Hvis du har nogen ændringer til tilbuddet, beder vi dig kontakte os.
Med et 'ja tak' bekræfter jeg samtidig følgende:

- Købet af den/de tilbudte forsikring(er).
- Tilladelse til, at Nordjylland Forsikring opsiger eventuelle forsikringer og/eller indhenter oplysninger om tidligere forsikringsforhold.
- Samtykke til, at Nordjylland Forsikring indhenter relevante kundeoplysninger - dog ikke helbredsoplysninger - hos eventuelt tidligere forsikringsselskab om tilsvarende forsikringer i dette selskab. Oplysningerne kan anvendes i forbindelse med køb og/eller flytning af mine skadesforsikringer.
- Samtykke til, at Nordjylland Forsikring videregiver oplysninger til Vardia Insurance Group for at kunne administrere forsikringen.
- Tilladelse til, at Nordjylland Forsikring fremadrettet må kontakte mig med individuel rådgivning og yderligere informationer om eksisterende og nye og forbedrede forsikringsmuligheder, hvor samtykket til enhver tid kan tilbagekaldes.

Derudover bekræfter jeg, at ingen medlemmer af husstanden:
- har fået afslag på at blive kunde i Nordjylland Forsikring, ikke er blevet opsagt af Nordjylland Forsikring og ikke er i restance i Nordjylland Forsikring
- er blevet opsagt eller er i restance med forsikringer i nogen forsikringsselskaber (med eller uden afdragsordning)
- er registreret i et skyldnerregister, såsom RKI
- har fået ekstraordinær tvungen højere selvrisiko/pris i nogen forsikringsselskaber inden for de sidste 3 år.

Når vi har modtaget e-mailen, vil vi kontakte dig, såfremt vi skulle mangle nogle oplysninger."

Det fremgår også af mailen fra selskabet af 18/9 2015, at der er vedhæftet to filer om ulykke samt generel købsinformation, hvoraf blandt andet fremgår:

Forudsætning for pris	
Antal skader de seneste 3 år	1
Antal år i nuværende selskab	Mere end 3 år

…

Forudsætning for pris	
Antal skader de seneste 3 år	1
Antal år i nuværende selskab	Mere end 3 år

Klageren har accepteret tilbuddet ved mail af 19/9 2015 til selskabet.

Af mail fra klagerens tidligere forsikringsselskab til selskabet af 29/7 2016 omhandlende skadeshistorik fremgår blandt andet:

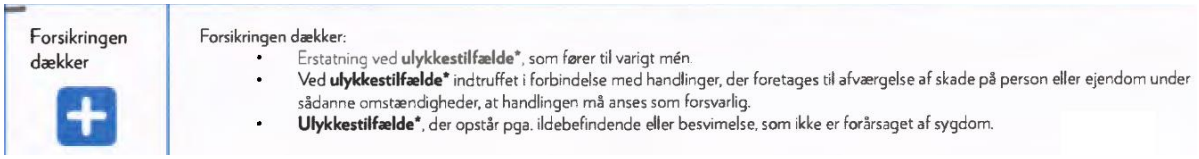
"Indbo:

14/7-2015 - færdsel - DKK 13600,-
21/6-2015 - færdsel - DKK 4608,-
13/3-2015 - vandskade - DKK 905,23
26/7-2014 - tyveri - DKK 4799,-
30/5-2014 - kortslutning - DKK 2790,-
23/1-2014 - færdsel - DKK 2260,-
24/8-2012 - færdsel - DKK 3220,-"

Nævnet har fået forelagt selskabets interne tegningsregler.

Af forsikringsbetingelserne fremgår blandt andet:

"**1.10 Forsikringens varighed og opsigelse**
…
Herudover kan både du og vi opsige forsikringen eller dele af den med 14 dages varsel fra tidspunktet for anmeldelsen af en skade og indtil 14 dage efter skadens afslutning.
…



Nævnet udtaler:

Klageren har oplyst, at hun har været udsat for et ulykkestilfælde den 20/5 2016, hvor hun har beskadiget en tand, og et ulykkestilfælde den 8/7 2016, hvor hun har beskadiget sin venstre arm. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for de anmeldte ulykkestilfælde, og over at selskabet har opsagt hendes forsikringer med tilbagevirkende kraft. Det fremgår endvidere af sagen, at selskabet har fremsat et tilbagebetalingskrav på 5.906 kr. i forbindelse med to anmeldte skader på hendes indboforsikring.

Selskabet har henvist til, at klageren ved indtegningen af forsikringerne har afgivet urigtige oplysninger om antallet af anmeldte skader til hendes tidligere forsikringsselskab, de seneste tre år forud for hun tegnede forsikringerne i det indklagede selskab.

Klageren har i mail af 14/3 2017 til nævnet anført, at hun i forbindelse købet af forsikringerne var i telefonisk kontakt med en medarbejder i selskabet. Hun bestrider, at hun har oplyst, hvor mange skader hun havde anmeldt i sit daværende selskab, da hun ikke kunne huske det. Ifølge klageren opfordrede medarbejderen hende til at kontakte det daværende selskab for at få oplyst, hvor mange skader hun havde anmeldt.

Det fremgår af sagen, at klageren efter den telefoniske kontakt med selskabet modtog mails med tilbud på indboforsikring samt heltids- og børneulykkesforsikring den 2/6 2015 og 18/9 2015. Klageren har accepteret tilbuddene ved mails den 5/6 2015 og 19/9 2015.

Selskabet har oplyst, at det ved mail af 30/6 2016 opsagde klagerens forsikringer på grund af et utilfredsstillende skadesforløb med virkning fremadrettet fra den 1/8 2016, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 1.10.

Selskabet rekvirerede i samme forbindelse en skadehistorik hos klagerens tidligere forsikringsselskab. Det fremgik af denne, at klageren i de seneste 3 år forud for indtegningen havde anmeldt og modtaget udbetaling i forbindelse med 5 skader, og at hun havde anmeldt yderligere to skader efter indtegningen. Selskabet opsagde herefter ved brev af 11/8 2016 klagerens forsikringer med virkning fra tegningstidspunktet med henvisning til, at hun havde afgivet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning, og at selskabet ikke ville have tilbudt tegning af forsikringerne, såfremt det havde været bekendt med klagerens skadeshistorik. Selskabet afviste i samme forbindelse at yde dækning for de anmeldte ulykkestilfælde og fremsatte krav om tilbagebetaling af tidligere udbetalte erstatninger.

Selskabet har fremsendt tilbuddene på forsikringerne. Der er tale om to mails, hvor klageren ud over at acceptere tilbuddene tillige har bekræftet en række forhold omkring

tidligere forsikringsforhold mv. Hun er dog ikke blevet bedt om at bekræfte antallet af skader inden for de seneste 3 år.

Vedhæftet hver af mailene med de to tilbud var tillige filer benævnt "Indbo.pdf" og "Ulykke.pdf". Af disse filer fremgik det blandt andet, at det var en forudsætning for prisen, at antallet af skader de seneste 3 år var 1.

Nævnet bemærker, at selskabet ved forsikringer, der tegnes på grundlag af telefonsamtaler, har en streng bevisbyrde for, at selskabet rent faktisk har stillet de spørgsmål, der påberåbes som grundlag for urigtige risikooplysninger, og at forsikringstageren har svaret urigtigt herpå. Nævnet finder, at selskabet ikke har bevist, at klageren under telefonsamtalen i forbindelse med indtegningen har oplyst, at hun alene havde haft en skade inden for de sidste 3 år.

Nævnet finder endvidere, at de vedhæftede filer benævnt "Indbo.pdf" og "Ulykke.pdf", som er blevet udfyldt af selskabets repræsentant, heller ikke i tilstrækkelig grad godtgør, at klageren er blevet stillet spørgsmålene om tidligere anmeldte skader.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet herefter, at selskabet ikke har bevist, at klageren uagtsomt har afgivet urigtige risikooplysninger om sin tidligere skadeshistorik i forbindelse med tegningen af forsikringerne, jf. herved forsikringsaftalelovens §§ 6 og 7. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at ophæve klagerens forsikringer med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen af de anmeldte skader og frafalde sit krav om tilbagebetaling af tidligere udbetalinger i skadesager.

Nævnet har lagt vægt på, at det af bilagene benævnt "Indbo.pdf" og "Ulykke.pdf" alene fremgår om oplysningen om tidligere skader, at dette kan have betydning for prisen. Endvidere lægger nævnet vægt på, at indholdet af mailene, hvori hun blev bedt om at bekræfte, at hun ønskede at tegne forsikringerne, ikke har givet klageren anledning til at tro, at der var yderligere oplysninger end de i mailen anførte, som hun skulle bekræfte ved at svare ja.

10. 90024

Nævnet bemærker, at selskabet har været berettiget til at opsige forsikringerne med virkning fremadrettet fra den 1/8 2016.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet skal anerkende, at det har været uberettiget til at opsige klagerens forsikringer med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og at kræve tidligere erstatninger tilbagebetalt. Selskabet skal på denne baggrund genoptage sagsbehandlingen af de i forsikringstiden anmeldte skader. En eventuel kontanterstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt