Ankenævnet for Forsikring

Den 22. november 2017 blev i sag nr. 90790:

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-, rejse- og ulykkesforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har anført, at klageren ved indtegningen af forsikringen afgav urigtige oplysninger. Selskabet har som følge heraf opsagt hans forsikringer med tilbagevirkende kraft og afvist at yde dækning for det anmeldte indbrudstyveri.

I bilag til klageskema af 6/4 2017 har klagerens advokat til nævnet bl.a. anført:

> "Den 25. februar 2015 var Alm. Brand Forsikring i telefonisk kontakt med [klageren] angående et tilbud på en forsikringsaftale. Under denne samtale afgav [klageren] alle relevante informationer til Alm. Brand Forsikring. Umiddelbart i forlængelse af denne telefonsamtale, fremsendtes elektronisk et forsikringstilbud til [klageren], som accepterede dette. Ved en fejl havde Alm. Brand ikke korrekt angivet, at [klageren] havde oplyst om, at han var blevet opsagt indenfor de sidste 2 år. Dette vilkår var ikke særligt fremhævet i forsikringstilbuddet, og [klageren] accepterede tilbuddet uden at være blevet opmærksom på denne fejl i tilbuddet.
>
> Den 1. maj 2016 var der indbrud i [klagerens] hus. Dette blev anmeldt den 10. august 2016.
>
> Den 1. september 2016 afgør Alm. Brand Forsikring, at selskabet ikke vil udbetale forsikringssummen for skaden den 1. maj 2016.

Den 15. september 2016 klager [klageren] over forsikringsselskabets afgørelse. Klagen besvares den 21. september 2016 af forsikringsselskabet, som fastholder sin afgørelse.

Den 20. november 2016 klager advokat …, til forsikringsselskabet, på vegne af [klageren].

Den 24. november 2016 fastholder forsikringsselskabet overfor advokat ...."

Selskabet har i brev af 23/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klager, …, er utilfreds med opsigelsen/annulleringen af hans forsikringer med tilbagevirkende kraft til indtegningsdato, grundet urigtige oplysninger afgivet ved indtegning. Klager mener, at han har oplyst om forsikringsforhold i tidligere forsikringsselskab og at dette ved en fejl ikke er noteret af Alm. Brand Forsikring. På den baggrund, mener klager at opsigelsen/annulleringen ikke er berettiget og ønsker at Alm. Brand Forsikring giver ham erstatning i skaden sket den 1. maj 2016.

Tilbud og indtegning af forsikringerne

Den 25. februar 2015 udarbejdes der forsikringstilbud til klager (tilbudsnummer … - bilag 1). Forsikringstilbuddet er oprettet af en forsikringsrådgiver, der er i telefonisk kontakt med klager. I forbindelse med tilbudsgivningen, har vores forsikringsrådgiver spurgt klager, om hans tidligere forsikringsforhold, herunder eventuel opsigelse af forsikringer i tidligere/andet forsikringsselskab. Klager oplyste, at ingen forsikring(er) tidligere var blevet opsagt af et andet forsikringsselskab. Denne oplysning blev påført forsikringstilbuddet af vores forsikringsrådgiver. Forsikringstilbuddet sendes som e-mail til klager, hvori tilbuddet er vedhæftet som PDF-fil.

Når et tilbud udarbejdes af vores sælgere, har de en række spørgsmål om tidligere forsikringsforhold, de skal stille kunderne forud for oprettelse af tilbud. Spørgsmålene tager udgangspunkt i vores *'Overordnede regler for indtegning af privatkunder'* (bilag 2). De regler afgør på hvilke vilkår (dækninger, priser etc.), der kan oprettes forsikringer på i Alm. Brand.

I tilbudsmailen er der et link, som klager skal bruge for at acceptere og købe forsikringerne. Når et forsikringstilbud sendes via e-mail og det skal accepteres elektronisk, bliver kunden ført igennem en rækker sider, hvori der skal udfyldes manglende oplysninger og bekræftes allerede af kunden afgivne oplysninger. De allerede afgivende oplysninger er fx, historik om forløbet i tidligere forsikringsselskab, bl.a. om der er forsikringer, som er blevet opsagt af andet forsikringsselskab. Disse sider har klager udfyldt og bekræftet, da han købte forsikringerne Det elektroniske accept/købs flow er vedlagt som bilag 3.

På side 1, punkt 2, i bilag 3 - *Afslut dit køb af forsikringer* - oplyser vi om eventuelle konsekvenser af forkerte oplysninger, der er givet af kunden ved tilbuddets udarbejdelse. Der står oplyst følgende i punktet:

'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, i bilag 3, under overskriften - *Tidligere forsikringsforhold* - skal klager bekræfte, at de oplysninger som han allerede har givet ved udarbejdelsen af tilbuddet, er korrekte. Han bekræfter ved at sætte 'kryds' i feltet: *'Ja, jeg bekræfter, at ovenstående information er korrekt'.* Det er bl.a. oplysning om hvorvidt, at ingen forsikring(er) tidligere er blevet opsagt af et andet forsikringsselskab, inden for de seneste 2 år. Hvis klager ikke kunne bekræfte oplysningerne, skulle han have kontaktet os (Alm. Brand), for at få tilsendt et nyt forsikringstilbud, hvori oplysningerne var tilrettet. Dette står under afkrydsningsfeltet - se fremhævet på bilag 3.

Klager bekræfter altså, at han ikke har nogen forsikringer, der tidligere er opsagt af et andet forsikringsselskab.

På side 4, i bilag 3, under overskriften - *Accept af betingelser* - skal klager sætte endnu et 'kryds' i feltet med teksten: *'Ja, jeg bekræfter, at ovenstående information er korrekt.' og* med det kryds, bekræfter han bl.a. følgende:

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

Da klager sætter sit 'kryds' i dette felt, har han endnu en gang bekræftet, at alle oplysninger afgivet ved udarbejdelsen af tilbuddet, er korrekte.

Når klager er kommet igennem alle siderne og har udfyldt manglede oplysninger, samt bekræftet de allerede givne oplysninger, er forsikringerne købt og godkendt. Der sendes en bekræftelse på købet til klager, pr. e-mail (bilag 4) den 25. februar 2015.

På side 2, i bilag 4, under punktet - *Om dine tidligere forsikringsforhold* - står der hvilke oplysninger klager har afgivet og bekræftet ved købet af forsikringerne, her står bl.a.:

'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: Indboforsikring'.

Og under punktet - *Din accept af forsikringerne* - står der bl.a.:

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

Klager har af flere omgange oplyst og bekræftet de oplysninger, som tilbuddet er udarbejdet ud fra. Han er gjort opmærksom på de konsekvenser (bilag 3, side 1) det kan have, hvis oplysningerne viser sig at være forkerte, hvor vi tydeligt fortæller at en konsekvens kan være at erstatning ved en skade bliver nedsat eller helt bortfalder.

Forsikringerne indtegnes: Indbo- og Rejseforsikring trådte i kraft pr. 1. april 2015 og Ulykkesforsikring trådte i kraft pr. 1. maj 2015. Begge policer er vedlagt som bilag 5 og 6.

Opsigelse af forsikringerne med tilbagevirkende kraft

Vi modtager den 10. august 2016, en telefonisk anmeldelse fra klager, om et indbrud sket i klagers hjem, den 1. maj 2016. På baggrund af den sene anmeldelse (over 3 måneder efter skadesdato), beder vi den 15. august 2016, klager om hans samtykke til at indhente oplysninger om forhold i tidligere forsikringsselskab.

Den 30. august 2016, har klager sendt e-mail med sit samtykke vedhæftet som PDF-fil (bilag 7). Forespørgsel om kunden videresendt til andre selskaber samme dag.

Den 31. august 2016, har vi modtaget svar retur fra [andet forsikringsselskab]. De oplyser at de har opsagt kundens Indboforsikring pr. 14. april 2013 (bilag 8).

På baggrund af overstående svar fra [andet forsikringsselskab], kan vi konkludere, at klager ved indtegning af forsikringerne har afgivet urigtige oplysninger. Klager har ikke oplyst, at han havde en Indboforsikring som var opsagt af et andet forsikringsselskab inden for de seneste 2 år, fra acceptdato. Da denne oplysning er helt afgørende for indtegning af forsikringerne, opsiger vi forsikringerne med tilbagevirkende kraft til indtegningsdato, i e-mail af den 1. september 2016 (bilag 9).

Jf. vores *'Overordnede acceptregler for indtegning af privatkunder'* (bilag 2), tilbyder vi kun de lovpligtige forsikringer til kunder der er opsagt på en tidligere forsikring indenfor de to seneste år, se bilag 2 (fremhævet), under punktet *'Opsagt eller pålagt skærpede vilkår.* Hvis vi havde været bekendt med de faktiske forhold, om den tidligere opsagte Indboforsikring, havde vi ikke kunne tilbyde klager, de ønskede forsikringer (Indbo, Rejse- og Ulykkesforsikring).

I opsigelsesmailen af den 1. september 2016, har vi opsagt Indbo, Rejse- og Ulykkesforsikringen pr. indtegningsdato og orienteret klager om, at vi ikke kan yde erstatning for hans anmeldte indbrudsskade.

Vi opsiger/annullerer forsikringerne jf. forsikringsaftalelovens § 6, som giver os ret til at annullere forsikringerne, hvis der har været afgivet urigtige oplysninger, der ville have indflydelse på, om forsikringsselskabet (vi) ville indtegne forsikringerne.

Hvis vi ved indtegning af forsikringerne havde været bekendt med at kundens tidligere Indboforsikring var opsagt af andet forsikringsselskab, inden for de seneste 2 år fra acceptdatoen (25. februar 2015), havde vi jf. vores acceptregler (bilag 2), ikke haft mulighed for at tilbyde forsikringerne til klager.

Klager har modtaget tilbagebetaling i form af den allerede indbetalte præmie for Indbo, Rejse-og Ulykkesforsikring.

Afgørelse

På baggrund af ovenstående, fastholder vi afgørelsen om, at forsikringerne er opsagt/annulleret med tilbagevirkende kraft til indtegningsdato og at der ikke kan ydes erstatning for den anmeldte indbrudsskade. Opsigelsen af forsikringerne med tilbagevirkende kraft, er lavet i overensstemmelse med Forsikringsaftaleloven § 6, da klager ikke har oplyst at han havde en Indboforsikring der var opsagt af andet forsikringsselskab."

Klagerens advokat har i brev af 3/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan oplyses, at der ikke er yderligere bemærkninger og at jeg i det hele kan henholde til min skrivelse af 20. november 2016 til Alm. Brand hvor der henholdes til, at Alm. Brand Forsikring ikke har løftet bevisbyrden for, at klienten var oplyst om de nu påberåbte forhold.

I øvrigt bemærkes, at det ikke fremgår, at klienten er opsagt af tidligere forsikring samt grundlaget."

Sekretariatet har i brev af 4/9 2017 anmodet om selskabets kommentarer til, hvorledes mail af 31/8 2016 fra klagerens tidligere forsikringsselskab skal forstås.

Selskabet har i brev af 15/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Mailen fra [andet forsikringsselskab] (bilag 8), skal forstå således:

- [Andet forsikringsselskab] indtegner Indboforsikring til kunden pr. 30. april 2012.
- Kunden har til [andet forsikringsselskab], anmeldt en skade på Indboforsikringen, sket den 22. november 2012.
- [Andet forsikringsselskab] har opsagt/slettet kundens Indboforsikring, gældende fra den 14. april 2013.

I forbindelse med Ankenævnets brev af den 4. september 2017, har vi bedt [andet forsikringsselskab] uddybe deres mail af den 31. august 2016.

Vi har den 14. september 2017 modtaget en uddybende mail fra [andet forsikringsselskab], hvor de oplyser overstående. Derudover, har de vedhæftet det brev som de har sendt til kunden, med orientering om opsigelse af Indboforsikringen. Brevet er sendt fra [andet forsikringsselskab] den 25. marts 2013 (vedlagt som bilag 10)."

Nævnet har fra selskabet modtaget mail af 25/3 2013 og 14/9 2017 fra klagerens tidligere forsikringsselskab.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af klagernes bekræftelse på forsikringstilbud af 25/2 2015 til selskabet fremgår bl.a.:

"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, Indboforsikring, Bilforsikring
- Følgende forsikringer er ikke, inden for de seneste 2 år, blevet opsagt af andet forsikringsselskab, ophævet grundet manglende betaling eller har fået pålagt skærpede vilkår, herunder forhøjet selvrisiko: Indboforsikring
- Jeg er ikke registreret i RKI Kredit Information A/S eller Debitor Registret.

Din accept af forsikringerne

- Jeg accepterer forsikringstilbuddet med tilbudsnummer …
- 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 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 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	25. februar 2015
Tidspunkt for accept	Kl. 13:43
IP-Adresse	…"

Klagerens advokat har i brev af 20/11 2016 til selskabet bl.a. anført:

> "Som advokat for ovennævnte klient, retter jeg henvendelse til jer, på baggrund af jeres mail af 1.9.2016, hvori i nægter, at udbetale erstatning for en anmeldt skade nr. ….
>
> I gør i mail gældende, at i ikke anser jer forpligtet til, at udbetale erstatning idet i gør gældende, at i ikke var blevet orienteret om [andet forsikringsselskabs] opsigelse af min klients forsikring.
>
> Min klients indboforsikring hos jer blev tegnet telefonisk. Jeg er af min klient blevet oplyst, at han under denne telefonsamtale informerede jer om, at han var blevet opsagt af [andet forsikringsselskab].
>
> Min klient har således underskrevet forsikringsaftalen i tillid til, at de oplysninger han gav jer, også var korrekt anført i aftaledokumentet.
>
> Ankenævnet for Forsikring har gennem en mangeårig praksis statueret, at der i tilfælde, hvor forsikringen er tegnet telefonisk, påhviler forsikringsselskabet en streng bevisbyrde for, at forsikringsselskabet har stillet alle relevante spørgsmål, samt at forsikringstageren har svaret usandt på disse se bla 78.797, 83.445 og 87.694.
>
> På baggrund af Ankenævnet for Forsikrings solide praksis, har i ikke været berettiget til, at nægte at udbetale erstatning til min klient, som følge af de urigtige oplysninger i forsikringsaftaledokumentet."

Nævnet har fået forelagt kopi af selskabets omtalte flow, som en forsikringstager guides igennem ved accept af et forsikringstilbud fremsendt på mail. Nævnet er ligeledes blevet forelagt en kopi af selskabets interne acceptregler.

7. 90790

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren var i telefonisk kontakt med selskabet forud for, at selskabet fremsendte et tilbud på indbo-, rejse- og ulykkesforsikring den 25/2 2015. Forsikringerne blev accepteret elektronisk af klageren samme dag.

Klageren anmeldte den 10/8 2016 til selskabet, at der havde været indbrud i hans hjem den 1/5 2016.

Selskabet har den 1/9 2016 opsagt klagerens indbo-, rejse- og ulykkesforsikring med tilbagevirkende kraft og har afvist at yde dækning for det anmeldte indbrudstyveri. Selskabet har henvist til, at klageren ved tegningen har afgivet urigtige oplysninger, da han ikke har oplyst, at han havde haft en indboforsikring, der var opsagt af et andet forsikringsselskab inden for de sidste to år.

Selskabet har fremlagt oplysninger, som det har indhentet fra klagerens tidligere forsikringsselskab. Heraf fremgår det, at klageren havde tegnet familieforsikring i det tidligere selskab den 30/4 2012, og at selskabet havde opsagt forsikringen per 14/4 2013.

Klagerens advokat har anført, at klageren i forbindelse med forsikringernes tegning havde oplyst, at han var blevet opsagt af et tidligere forsikringsselskab inden for de sidste to år, og at dette ved en fejl ikke var blevet noteret af selskabet. Vilkåret var ikke særligt fremhævet i forsikringstilbuddet, og klageren accepterede tilbuddet uden at være blevet opmærksom på denne fejl i tilbuddet.

Selskabet har oplyst, at klageren telefonisk i forbindelse med tilbudsgivningen blev spurgt til sine tidligere forsikringsforhold, herunder eventuel opsigelse af forsikringer i tidligere/andet forsikringsselskab, hvortil klageren oplyste, at ingen forsikringer tidligere var blevet opsagt.

Selskabet har endvidere oplyst, at der ved den elektroniske accept af forsikringstilbuddet blev krydset af og dermed accepteret, at "følgende forsikringer er ikke inden for de sidste 2 år, blevet opsagt af andet forsikringsselskab, ophævet grundet manglende be-

taling, eller har fået pålagt skærpede vilkår, herunder forhøjet selvrisiko: Indboforsikring".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i forbindelse med den elektroniske accept af forsikringstilbuddet har afgivet urigtige oplysninger, og at dette må tilregnes ham som mindst uagtsomt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der aktivt er sat et kryds i et felt, der bekræfter oplysningen om, at klageren ikke inden for de sidste to år har haft en indboforsikring, der er blevet opsagt af et andet forsikringsselskab.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af selskabets bekræftelse på forsikringskøbet af 25/2 2015 klart og tydeligt fremgår, at klageren ikke inden for de sidste to år har haft en indboforsikring, der er blevet opsagt af et andet forsikringsselskab.

Selskabet har fremlagt sine indtegningsregler, hvorefter det fremgår, at der ikke indtegnes kunder, der inden for de sidste to år, er blevet opsagt i et andet selskab, medmindre der er tale om lovpligtige forsikringer.

Nævnet finder, at selskabet har bevist, at det i henhold til sine indtegningsregler ikke ville have tegnet forsikringerne, hvis det rigtige forhold omkring opsigelse havde været oplyst på aftaletidspunktet.

Nævnet 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 den 1/5 2016.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

9. 90790

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand