Ankenævnet for Forsikring

Den 8. november 2017 blev i sag nr. 90825:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring (indboforsikring) i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning efter et anmeldt indbrudstyveri den 27/12 2016.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren skulle have afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med tegningen af forsikringen. Selskabet har ved afgørelse af 23/1 2017 endvidere opsagt forsikringen med tilbagevirkende kraft.

I klageskema af 1/5 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Forsikringen afviser at udbetale mig erstatning. Forsikringen oplyser mig at det er grundet urigtige oplysninger ved indtegning. De forklarer at de ville have afvist at tegne en forsikring, hvis de havde fået mine korrekte oplysninger fra start. Jeg vedhæfter til sagen en lydfil, som for mig indikerer at de gerne ville have tegnet en forsikring, på trods af min historik med mit tidligere forsikringsselskab.
>
> Havde denne samtale fundet sted den dag jeg valgte at hverve mig som kunde hos Alka, havde jeg ikke været så dybdegående. Jeg havde blot takket ja til tilbuddet og Alka havde tegnet mig som kunde.

Derfor finder jeg ikke grundlaget berettiget.

Da jeg tegner min indbo og ulykkesforsikring hos Alka, har jeg tidligere været kunde. Jeg har blot 'holdt en pause' i nogle få måneder da jeg vender tilbage.

Jeg er af den overbevisning at de ved første indtegning har modtaget alle mine korrekte oplysninger.

Da jeg opretter min forsikring igen, foregår det telefonisk. Jeg får tilsendt en e-mail med aftalen og bekræfter med det samme i telefonen at den er modtaget og at jeg ønsker at tegne forsikringen. Dette er meget typisk ved en indtegnelse i telefonen. Hvorfor jeg mener at konsulenten er indforstået med at man ikke når at gennemgå aftalen på så kort tid. (Det er umuligt at kunne gennemgå kontrakten på de 10 sek. det tager, fra man modtager mailen, til at man mundtligt godkender.) De oplyser blot at aftalen indeholder hvad der lige er blevet gennemgået. Jeg bliver, i følge min hukommelse, spurgt om meget få ting – blandt andet om jeg indenfor de sidste to år har haft en skade eller er blevet opsagt. Til dette svarer jeg nej og dette er også korrekt, da mine tidligere hændelser ligger betydeligt længere bagud. Dette forklarer jeg også konsulenten [medarbejder] fra Alka forsikring – da han ringer telefonisk med en afgørelse.

Hvorom alting er, er jeg af den overbevisning at de ville have tegnet en forsikring og jeg mener derfor at jeg på baggrund af dette, har krav på en erstatning.

Havde dette opkald, været mit reelle opkald da jeg ville tegne min forsikring igen, havde jeg valgt at takke ja til tilbuddet med det samme og konsulenten ville have oprettet mig som kunde på ny.

…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker en erstatning for mine bortkomne genstande."

Selskabet har i brev af 24/6 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt klager har afgivet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning. Forsikringsbetingelser vedlagt.

…

Klager anmeldte den 27. december 2016, at hun havde været udsat for indbrud. Der var angiveligt stjålet genstande til en værdi af ikke under 640.000 kr.

Alka Forsikring bad ved brev af samme dato om diverse dokumentation samt samtykke til at indhente oplysninger.

På baggrund af det store krav og det faktum, at forsikringen var indtegnet blot 4 måneder tidligere, blev sagen overgivet til en af selskabets skadekonsulenter.

Efter at have modtaget oplysninger, herunder oplysninger fra klagers tidligere forsikringsselskab, meddelte Alka Forsikring ved brev af 23. januar 2017, at selskabet havde konstateret, at klager havde givet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning, hvorfor der ikke kunne udbetales erstatning i forbindelse med den anmeldte skade, ligesom klagers familieforsikring ville blive opsagt med tilbagevirkende kraft og præmien tilbagebetalt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Ved Alka Forsikrings henvendelse til klagers tidligere selskab blev det oplyst, at klagers familieforsikring var blevet opsagt den 9. oktober 2013 grundet forsøg på assurancesvig.

Klager havde i både 2012 og i 2013 anmeldt større indbrud til sit tidligere selskab og opsigelsen var sket efter selskabets behandling af det sidste indbrud.

Klager tegnede den 30. august 2016 familieforsikring i Alka Forsikring. Klager oplyste i den forbindelse, at hun indenfor de seneste 3 år havde anmeldt 0 skader på en tidligere indboforsikring og ikke havde fået opsagt en indboforsikring i et andet selskabet og ikke tidligere havde fået pålagt skærpede vilkår på en indboforsikring i et andet selskab.

På den baggrund fremsendte Alka Forsikring et tilbud om forsikringstegning til klager. Af tilbuddet fremgik de af klager givne oplysninger, som klager ved sin accept af tilbuddet bekræftede rigtigheden af. Konsekvenserne af urigtige oplysninger er anført, nemlig at forsikringstager risikerer at miste retten til erstatning, såfremt oplysningerne ikke er korrekte.

Disse oplysninger er tillige gengivet på policen, med bemærkning om, at forsikringstager skal sikre sig, at de i policen anførte oplysninger er korrekte, da det i modsat fald vil kunne få indflydelse på en eventuel erstatning.

Ved anmeldelse af skaden kontaktede skadekonsulenten – på baggrund af det meddelte samtykke – klagers tidligere selskab. Det fremgik, som nævnt ovenfor, at klager var blevet opsagt af det tidligere selskab grundet forsøg på assurancesvig.

Udover det helt indlysende i, at selskabet ikke ønsker, at forsikre personer der har forsøgt eller begået assurancesvig, fremgår det af selskabets antagelsesregler, at selskabet ikke tegner forsikringer for kunder, som er opsagt i andet selskab.

Alka Forsikring har ikke realitetsbehandlet/taget stilling til det fremsatte erstatningskrav, og såfremt Ankenævnet måtte finde, at klager ikke har givet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning må vi forbeholde os retten til, at stille tvivl om rigtigheden af kravet.

Ved skadekonsulentens undersøgelse af sagen fremkom bekymrende forhold omkring selve kravet, bl.a. havde en del af den til selskabet fremsendte billeddokumentation ligeledes været fremsendt til det tidligere selskab i forbindelse med det i oktober 2013 behandlede indbrud og en genstand, som var meldt stjålet, var sat til salg på nettet i januar 2017.

Vi må fastholde, at Alka Forsikring ikke ville havde tegnet den pågældende indboforsikring for klager, såfremt de korrekte oplysninger var modtaget og således fastholde, at forsikringen er opsagt med tilbagevirkende kraft og at selskabet derfor heller ikke kan realitetsbehandle det fremsatte krav.

For så vidt angår den af klager fremsendte lydfil – af en samtale optaget den 1. marts 2017 med en telefonisk anmodning om tegning af indboforsikring i selskabet – skal vi bemærke, at trods 'forsikringssøgendes' meget ihærdige forsøg på at få accept på, at kunne tegne en forsikring, selvom hun 4 år tidligere var opsagt af et andet selskab (ikke hendes nuværende selskab) ikke fik denne accept (trods det, at hun oplyste, at hun havde fået sin

erstatning i det tidligere selskab), men alene fik oplyst, at sælgeren ville sende hende noget på skrift (en såkaldt skadebegæring), som hun skulle udfylde, og så ville sælgeren kontakte sit bagland, for at finde ud af, hvilke konsekvenser, det oplyste forhold havde, hvorefter sælgeren ville kontakte 'forsikringssøgende'.

Sælgeren udtalte kun, at hun ikke mente det ville få betydning, men opretholdt forbeholdet for 'baglandets' godkendelse hele vejen igennem samtalen.

Klager ville således ikke være blevet indtegnet straks under telefonsamtalen.

Vi finder ikke, at den fremsendte lydfil på nogen måde støtter klagers påstand om, at forsikringen ville være blevet tegnet under alle omstændigheder, og må fortsat fastholde, at klagers forsikring med hjemmel i selskabets tegningsregler er opsagt med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet grundet urigtige oplysninger, og at klagers krav således ikke kan imødekommes."

Af afgørelse af 8/10 2013 fra klagerens tidligere forsikringsselskab fremgår det bl.a.:

"**Vi udbetaler en skønsmæssig erstatning**
Efter en samlet vurdering af sagen finder vi ikke dit erstatningskrav dokumenteret eller sandsynliggjort i forhold til det skærpede krav. Du har ikke ønsket, at bidrage yderligere til sagen, hvorfor vi på foreliggende grundlag ikke kan tage stilling til kravets størrelse og rigtighed.

Vi imødekommer derfor dit krav med skøn på grund af den manglende dokumentation, da vi ud fra opgørelsen alene ikke kan realitetsbehandle kravet. Der er taget højde for afskrivning, pga. alder og brug i den skønsmæssige fastsættelse.
…
Skyldig præmie
…
På baggrund af ovenstående er der ingen erstatning til udbetaling.

Ingen politianmeldelse
Vi vurderer som beskrevet, at der er forsøgt assurancesvig og bedrageri overfor [forsikringsselskabet]. [Forsikringsselskabet] betragter dog for sit vedkommende sagen som afsluttet og på trods af de anførte, undlader vi på nuværende tidspunkt at anmelde sagen til politiet."

Af brev af 9/10 2013 fra klagerens tidligere forsikringsselskab fremgår det bl.a.:

"**Vi opsiger dine forsikringer**

I forbindelse med din skade, har vi set nærmere på risikoforholdene omkring dine forsikringer. På basis af omstændighederne omkring den anmeldte skade, ønsker vi ikke at fortsætte forsikringerne.

Derfor opsiger vi hermed alle dine forsikringer. I følge forsikringsvilkårene kan vi i forbindelse med en skade opsige forsikringen med 14 dages varsel, øvrige forsikringer uden skade kan opsiges til årsdag.

Forsikringerne opsiges derfor som følger:

Indboforsikring
Forsikringsnummer …
Forsikringen ophører med virkning fra 24. oktober 2013
I overensstemmelse med forsikringens vilkår DF20150-2 pkt. 7b"

Af afgørelse af 23/1 2017 fra selskabet fremgår det bl.a.:

"**Følgende lægges til grund for afgørelsen i sagen:**

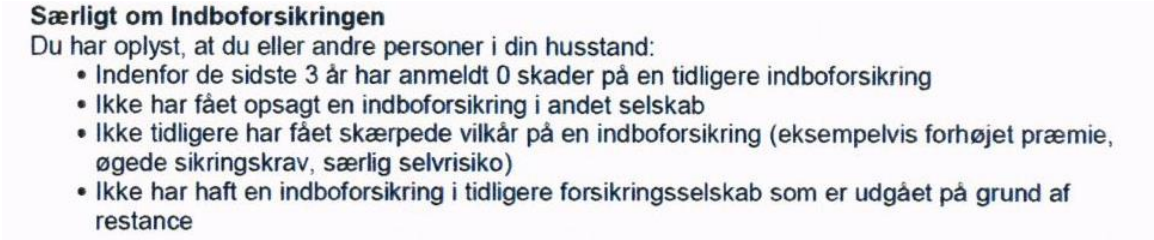
Du har d. 27.12.2016 kl. 08.43 anmeldt indbrud i din lejlighed, hvorfra der var blevet stjålet en meget stor mængde indbogenstande til en samlet værdi på ikke under kr. 640.000.

Ved nærmere indledende undersøgelse af sagen har Alka kunne konstatere, at du ved tegning af din Familieforsikring har afgivet urigtige oplysninger omkring tidligere forsikringsforhold, skader, opsigelse m.m.

Du har ved indtegning oplyst følgende til os:
- Ingen forsikring, som skal opsiges
- Antal skader de seneste 3 år = 0 skader
- Opsagt af andet selskab = nej
- Skærpede vilkår i tidligere selskab = nej
- Ophørt pga. restance i andet selskab = nej
- Registreret i RKI eller tilsvarende debitorregister = nej

Disse oplysninger blev d. 30.08.2016 fremsendt til dig pr. mail og blev af dig godkendt mundtligt umiddelbart efter fremsendelsen af tilbuddet pr. mail, idet salgsmedarbejderen stadig havde telefonisk forbindelse med dig. De oplysninger, som du havde givet til salgsmedarbejderen omkring ovenstående fremgik meget tydeligt af det fremsendte tilbud.

Screendump af dine oplysninger fra det fremsendte tilbud:

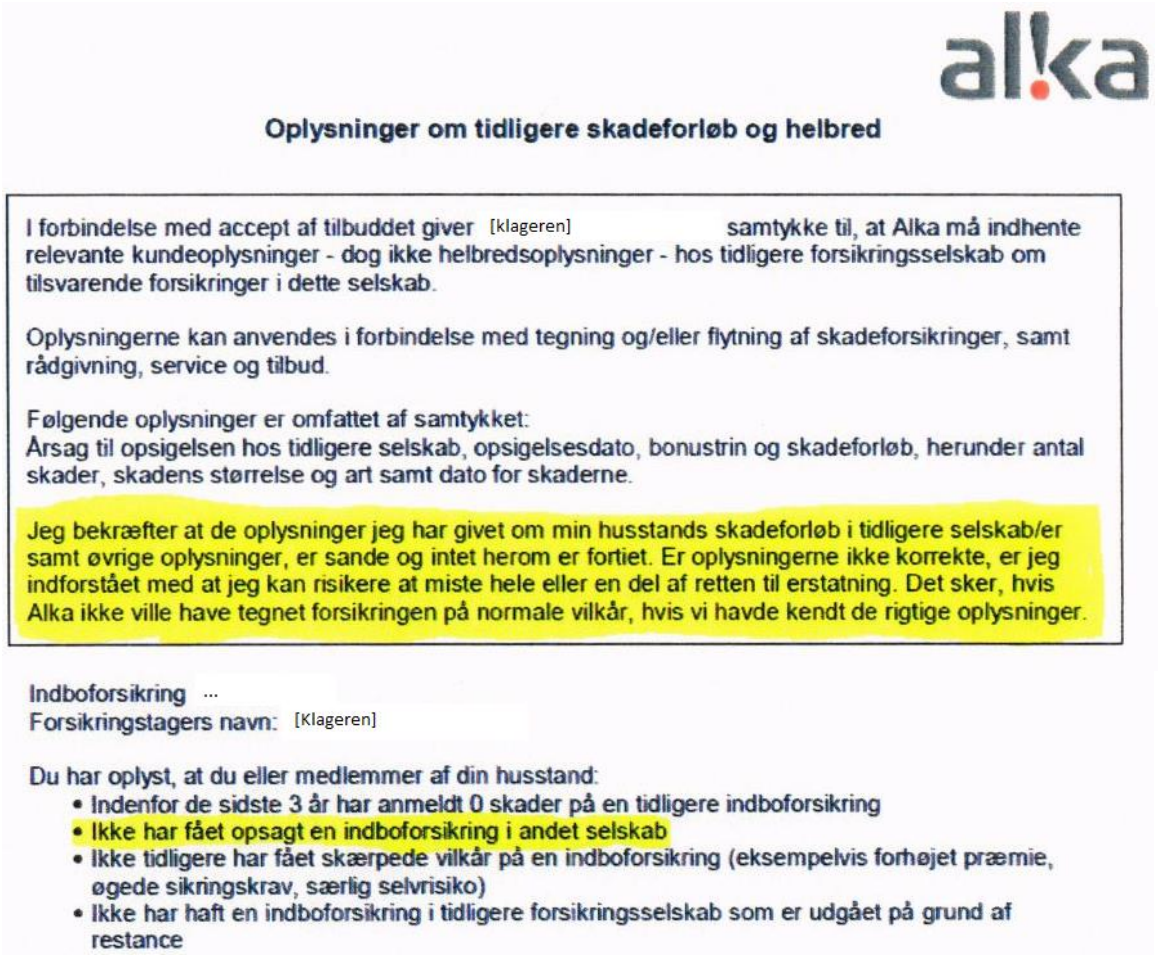


Særligt om Indboforsikringen
Du har oplyst, at du eller andre personer i din husstand:
- Indenfor de sidste 3 år har anmeldt 0 skader på en tidligere indboforsikring
- Ikke har fået opsagt en indboforsikring i andet selskab
- Ikke tidligere har fået skærpede vilkår på en indboforsikring (eksempelvis forhøjet præmie, øgede sikringskrav, særlig selvrisiko)
- Ikke har haft en indboforsikring i tidligere forsikringsselskab som er udgået på grund af restance

…

6. 90825

Screendump af konsekvenser ved urigtige oplysninger:



alka

Oplysninger om tidligere skadeforløb og helbred

I forbindelse med accept af tilbuddet giver [klageren] samtykke til, at Alka må indhente relevante kundeoplysninger - dog ikke helbredsoplysninger - hos tidligere forsikringsselskab om tilsvarende forsikringer i dette selskab.

Oplysningerne kan anvendes i forbindelse med tegning og/eller flytning af skadeforsikringer, samt rådgivning, service og tilbud.

Følgende oplysninger er omfattet af samtykket:
Årsag til opsigelsen hos tidligere selskab, opsigelsesdato, bonustrin og skadeforløb, herunder antal skader, skadens størrelse og art samt dato for skaderne.

Jeg bekræfter at de oplysninger jeg har givet om min husstands skadeforløb i tidligere selskab/er samt øvrige oplysninger, er sande og intet herom er fortiet. Er oplysningerne ikke korrekte, er jeg indforstået med at jeg kan risikere at miste hele eller en del af retten til erstatning. Det sker, hvis Alka ikke ville have tegnet forsikringen på normale vilkår, hvis vi havde kendt de rigtige oplysninger.

Indboforsikring ...
Forsikringstagers navn: [Klageren]

Du har oplyst, at du eller medlemmer af din husstand:

- Indenfor de sidste 3 år har anmeldt 0 skader på en tidligere indboforsikring
- Ikke har fået opsagt en indboforsikring i andet selskab
- Ikke tidligere har fået skærpede vilkår på en indboforsikring (eksempelvis forhøjet præmie, øgede sikringskrav, særlig selvrisiko)
- Ikke har haft en indboforsikring i tidligere forsikringsselskab som er udgået på grund af restance

I forbindelse med undersøgelse af din anmeldte skade rettede jeg henvendelse til diverse forsikringsselskaber, som fik fremsendt din underskrevne samtykkeerklæring og blev i den forbindelse forespurgt om du havde været kunde hos nogle af dem.

Efterfølgende blev jeg af [forsikringsselskab] orienteret om, at din Indboforsikring ovre hos dem var blevet opsagt d. 9. oktober 2013 grundet mistanke om ***assurancesvig (forsikringssvindel) og forsøg på bedrageri mod [forsikringsselskab].***"

Af policen fremgår bl.a.:

"**Police – Indboforsikring**
…
Policen er sammen med forsikringsbetingelserne din forsikringsaftale med Alka.
Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres bedes du venligst ringe til os.

Forsikringsbetingelser

Betingelsesnr.: IA-01
…

Klausuler

Tidligere forsikringsforhold
I forbindelse med at vi har indgået denne forsikringsaftale med dig, har du oplyst:

1. at du ikke har været ude for, at et andet selskab har stillet krav om skærpede vilkår for din indboforsikring, at de ikke har opsagt forsikringen og at den ikke er udgået på grund af restance i andet selskab.

2. at din husstand har anmeldt 0 skade(r) på jeres hidtidige indboforsikring indenfor de seneste 3 år (beregnet fra det tidspunkt, hvor aftalen med Alka blev indgået)."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder uddrag af selskabets interne tegningsregler, hvoraf det bl.a. fremgår at "Opsagt i tidligere selskab: Tegnes ikke". Nævnets sekretariat har hørt den af klageren fremsendte lydfil.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 30/8 2016 familieforsikring i selskabet. Klageren har oplyst, at forsikringen blev tegnet telefonisk, og at hun elektronisk accepterede tegningen. Klageren anmeldte den 27/12 2016, at hun samme dag havde været udsat for et indbrudstyveri.

Selskabet har afvist at udbetale forsikringsdækning med henvisning til, at klageren havde opgivet urigtige oplysninger i forbindelse med tegning af forsikringen.

Klageren har anført, at hun ved en efterfølgende telefonsamtale fik tilsagn om dækning, idet hun/veninden ved denne telefonsamtale skulle have oplyst en lignende skadeshistorik som ved klagerens tegning af forsikringen. Klageren gør derfor gældende, at selskabet ville have tegnet forsikringen også selvom det havde modtaget korrekte oplysninger om hendes historik i andre selskaber.

Det fremgår af sagen, at klageren blev opsagt i det tidligere forsikringsselskab den 9/10 2013, og at opsigelsen er begrundet med, at selskabet i forbindelse med en skade har "set nærmere på risikoforholdene omkring dine forsikringer. På basis af omstændighederne omkring den anmeldte skade, ønsker vi ikke at fortsætte forsikringerne".

Nævnet finder, at klageren objektivt set har afgivet urigtige oplysninger, idet hun blev opsagt fra sit tidligere selskab den 9/10 2013.

Spørgsmålet er herefter, om dette kan tilregnes klageren som uagtsomt, hvilket er en betingelse for, at selskabet var berettiget til at opsige forsikringen med tilbagevirkende kraft efter forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ved uagtsomhed har afgivet disse urigtige oplysninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af policen, dateret samme dag som tegningen af forsikringen, at hun i forbindelse med indgåelsen af aftalen havde oplyst, at hendes tidligere forsikringsselskaber ikke havde opsagt hendes forsikring.

Nævnet har også lagt vægt på indholdet af brevene fra det tidligere forsikringsselskab, som er dateret henholdsvis den 8/10 og 9/10 2013, og hvoraf det blandt andet fremgår, at "vi vurderer som beskrevet, at der er forsøgt assurancesvig og bedrageri … undlader vi på nuværende tidspunkt at anmelde sagen til politiet".

Nævnet finder, at selskabet med henvisning til de interne tegningsregler har været berettiget til at opsige den tegnede forsikring med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet. Som følge heraf kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for indbogenstande, der er blevet anmeldt stjålet i forbindelse med det anmeldte indbrudstyveri den 27/12 2016.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder oplysningerne i samtalen på den fremsendte lydfil, kan ikke føre til andet resultat.

Det bemærkes, at nævnet forudsætter, at selskabet har tilbagebetalt eller vil tilbagebetale erlagt præmie for den opsagte forsikring.

9. 90825

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt