Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 91817:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hus-, hjem- og bilforsikring. I klageskema af 8/1 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges**.
> Min [relation] fik lavet en forsikring og syntes jeg skulle skifte forsikring da der var penge at spare vi ringer op og fortæller hvilke forsikringer vi vil have vi fortæller at jer er ordblind og har svært ved at læse så vi aftaler det. Jeg fortæller at jeg har haft en tyveri skade i [andet forsikringsselskab 1] og er opsagt der. [Selskabs medarbejder] sender mig på mail og beder mig om at skrive under og det gør jeg. Jeg har haft 2 glasskader og 2 [smartphone] glas skader som de har betalt uden jeg har fået noget at vide.
> Da denne skade sker skriver de om de må undersøge mine gamle forsikringer og det siger jeg ja til jeg har jo intet at skjule jeg har fortalt dem om mine skader og at jeg er opsagt i [andet forsikringsselskab 1].
> De opsiger mig med tilbagevirkende kraft.
> Min [relation] bliver bekymret og ringer ind til Ny Kredit og høre hvordan med hendes forsikring da hun netop tegnede forsikring fordi hun var opsagt i andet forsikring det havde de heller ikke markeret og hun blev sagt op med tilbagevirkende kraft. Jeg havde ikke grund til at skifte forsikring, der var jeg ikke smidt ud fra og de har også taget mig igen.
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
> De skal betale skaden
>
> Skaden er blevet forværret idet de var så lang tid om at få gjort noget ved skaden.
> Malingen på huset kunne være taget af samme dag og så var der ikke sket noget med stenene. Nu blev det først taget af 3 uger efter da vi selv sørgede for det.

Forsikringen var så lang tid om at svarer fordi først var han på ferie og så kursus. Jeg ringede næsten hver dag.
Og vi hørte ikke noget."

Selskabet har i brev af 27/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vores forsikringstager har tegnet husforsikring og klager over annullering af ikke-lovpligtige forsikringer og afvist dækning for hærværksskade.
…
Sagens fakta
Den 11. september 2015 fremsendte vores salgsafdeling et tilbud til klager på hus-, indbo- og bilforsikringer.
Den 17. september 2015 accepterede klager det fremsendte forsikringstilbud. Klager erklærede bl.a. ved sin accept, at han eller andre medlemmer af husstanden ikke var blevet opsagt i andet selskab inden for de seneste tre år.
Den 29. oktober 2015 blev der fremsendt police på husforsikring til klager.
Den 18. oktober 2017 modtog vi klagers skadesanmeldelse for hærværk på hans bolig. Det blev anmeldt, at huset var ødelagt ved et smadret vindue, og at der var smurt maling rundt omkring på huset samt hældt syre på gulvene. På den baggrund satte vores skadesafdeling en taksator på sagen og rekvirerede skades-service.
Den 19. oktober 2017 besigtigede taksator skaden.
Ved mail af 20. oktober 2017 blev der tilknyttet skadeskonsulent på sagen, og denne udbad sig klagers samtykke til at indhente skadesoplysninger fra tidligere selskaber.
I taksatorrapport af 24. oktober 2017 beskrev taksator, at der var hærværk på hele husets facade med rød facademaling, samt på underudhæng. Taksator bemærkede, at et stuevindue var ødelagt, og at der var hældt syre på gulv i køkken, badeværelse, stue og soveværelse. Endvidere var der påført syre på emhætte, komfur, vægge m.v. Skaden blev umiddelbart opgjort til kr. 780.000.
Ved brev af 1. november 2017 blev klagers forsikringer annulleret, idet der var afgivet urigtige oplysninger ved indtegningen. Kun lovpligtige forsikringer kunne fortsætte. Klager havde ved indtegningen erklæret, at han ikke var opsagt i andet selskab inden for de seneste tre år, men det viste sig, at klager var opsagt i andet selskab i den pågældende periode. På grund af annullering kunne der ikke ske dækning af anmeldt hærværksskade.
Ved mail af 9. november 2017 skrev klager, at han ved indtegningen havde oplyst om, at han var opsagt i tidligere selskab.
Ved brev af 19. december 2017 fastholdte vores policeafdeling, at der var afgivet urigtige oplysninger ved indtegningen, og at der ikke var gjort opmærksom herpå af klager.
Den 23. januar 2018 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager gør bl.a. gældende, at han ved indtegningen gjorde opmærksom på, at han havde skader i tidligere selskab. Klager påstår dækning for den anmeldte hærværksskade.

Vores vurdering
Den 11. september 2015 fik klager tilbud på forsikringer, som han accepterede den 17. september 2015. I forbindelse med accepten erklærede klager bl.a., at hverken han eller andre medlemmer af husstanden var blevet opsagt i andet selskab inden for de seneste tre år.

Klager anmeldte den 18. oktober 2017 en hærværksskade (klager havde den 23. maj 2017 anmeldt en glasskade, og den 22. juni 2017 en hærværksskade, som begge er blevet dækket). Sagen blev overdraget til en taksator, som besigtigede skaden og konstaterede omfangsrigt hærværk i

form af udsmurt rød facademaling på husets facade samt underudhæng samt udhældt syre på indvendige gulve og indbo.

På grund af skadens karakter og omfang blev der tilknyttet en skadeskonsulent til sagen. Skadeskonsulenten bad herpå om klagers samtykke til at undersøge skadeshistorik fra tidligere selskaber. Den videre skadesudbedring blev sat i bero, indtil klagers tidligere forsikringsforhold var undersøgt.

Undersøgelsen viste, at klager var blevet opsagt i andet selskab ved brev af 6. december 2013 på grund af omstændighederne omkring en anmeldt skade.

Klager afgav den 17. september 2015 ved sin accept af forsikringstilbud objektivt urigtige oplysninger, idet han oplyste, at hverken han eller andre medlemmer af husstanden var blevet opsagt i andet selskab indenfor de seneste tre år.

Ifølge FAL § 6, stk. 1, er et selskab fri for ansvar, hvis der er afgivet urigtige oplysninger ved indtegningen, og selskabet ved kendskab til de rette forhold ikke ville have påtaget sig tegning.

Det følger af vores indtegningsregler, at vi (af risikomæssige grunde) ikke ønsker at indtegne kunder på ikke-lovpligtige forsikringer, som inden for de seneste tre år er opsagt i andet selskab pga. fx skadesforløb. Det gælder, uanset om kunden på tidspunktet for ønske om indtegning hos os kommer direkte fra det selskab, hvor han er blevet opsagt, eller har været kunde i andre selskaber i en mellemliggende periode.

På grundlag af vores indtegningsregler ville vi ikke have indtegnet klager på ikke-lovpligtige forsikringer, hvis klager havde oplyst os om de rette forhold ved indtegningen.

Klager gør gældende, at han ved indtegningen gjorde vores sælger opmærksom på, at han var blevet opsagt i tidligere selskab.

Vores indtegningsregler er kendte for vores sælgere, og de undervises i disse. Såfremt der skulle ske en fravigelse af indtegningsreglerne, krævede det på indtegningstidspunktet en godkendelse fra nærmeste leder (i dag kræver det godkendelse af direktøren for forretningsområdet).

Opsigelse i andet selskab er en væsentlig risikooplysning for os, som vores sælgere er instrueret i at notere, såfremt de vil anmode om en dispensation fra indtegningsreglerne. Vi bemærker, at der intet notat i vores system er gjort om, at klager ved indtegningen skulle have oplyst, at han var blevet opsagt i andet selskab, eller i øvrigt at den pågældende medarbejder ville undersøge det nærmere. Der er heller ikke gjort noget notat om, at den pågældende medarbejders leder har forholdt sig til en eventuel anmodning om dispensation.

Vores sælgere tager afsæt i de oplysninger, som vores kunder fremkommer med ved indtegningen, og udstedelse af policer sker ud fra, at vi har tillid til, at kunderne svarer ærligt. Ved indtegningen foretager vi derfor som udgangspunkt heller ikke en nærmere undersøgelse af kundernes forhold i andre selskaber for at få verificeret kundernes erklæringer. Er der en konkret mistanke om afgivelse af urigtige oplysninger ved indtegningen, benytter vi det afgivne samtykke til at indhente oplysninger fra tidligere selskab. Er samtykket ikke længere anvendeligt, indhentes et nyt samtykke.

På baggrund af ovenstående kan det således lægges til grund, at klager ved sin erklæring afgav objektivt urigtige oplysninger i indtegningen, idet han ikke oplyste korrekt omkring kundeforhold og skadesforløb i tidligere forsikringsselskab, og at vi ikke ville have indtegnet klager, såfremt vi havde været bekendt med rette forhold. Afgivelse af urigtige oplysninger må siges at være sket ved uagtsomhed, og derfor er vi berettiget til at annullere klagers ikke-lovpligtige forsikringer i henhold til FAL § 6. Dermed kan der heller ikke ske dækning for den anmeldte hærværksskade.

Klager henviser i sin klage til hans [relations] indtegning. Efter vores opfattelse skal vi ikke gå ind i en nærmere redegørelse omkring og drøftelse af en anden kunde, som ikke har klaget til Ankenævnet, og hvor der ikke foreligger et samtykke.

Afslutningsvist bemærker vi for en god ordens skyld, at udbetalte erstatninger på klagers forsikringer ikke søges tilbagebetalt."

Klageren har i brev af 30/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg var hos [andet forsikringsselskab 2] og det var kun fordi [selskabs medarbejder] tilbød mig en forsikring der var billigere. Jeg havde lige købt/fået bygget nyt hus så de penge kunne jeg godt sparer.
[Selskabs medarbejder] fik at vide jeg var smidt ud af et forsikringsselskab for ca. 2-3 år siden, han sagde det undersøgte de selv.
Han ringer og rykker for jeg skal sendt det han har sendt på mail
Jeg skriver ok på telefonen og Beder [selskabs medarbejder] ringe til mig.
Når man ser deres tilmelding så skal man sætte krydser i De vigtige ting
Blandt andet om man er registreret i Rki men du skal ikke sætte kryds i om du er smidt ud af andet forsikringsselskab.
(Kopi vedlagt.)

Jeg var i [andet forsikringsselskab 2] og flyttede på grund af økonomi.
Jeg er så heldig at de godt ville have mig tilbage.
Men i deres tilmelding skal man skrive man er smidt ud af et andet selskab inden for 3 år.

Jeg har gået over i Nykredit med den overbevisning at det jeg og min [relation] aftalte med [selskabs medarbejder] var i orden.
Han siger de selv undersøger det og det står også i deres papirer.
Jeg har prøvet at kontakte [selskabs medarbejder] men det er desværre umulig."

Selskabet har i mail af 15/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gentager sit anbringende om, at han ved indtegningen gjorde opmærksom på opsigelse i andet selskab.

Først og fremmest bemærker vi, at klager ved sin accept af 17. september 2015 bl.a. erklærede, at han ikke var blevet opsagt i andet selskab inden for de seneste tre år. Det var en objektivt urigtig oplysning, idet klager var blevet opsagt den 6. december 2013 i andet selskab.

I tilbudsmailen opfordres modtageren til at læse tilbuddet grundigt igennem, inden mailen returneres, og tilbud accepteres. Samtidig beder vi om samtykke til at indhente oplysninger fra tidligere forsikringsselskaber for eventuel verifikation af de afgivne oplysninger ved indtegningen. Tidligere forsikringsforhold er ikke noget, som vi undersøger af os selv. Kun hvis der er en konkret begrundet mistanke om afgivelse af urigtige oplysninger, benytter vi det ved indtegningen afgivne samtykke til at indhente oplysninger fra andre forsikringsselskaber.

Som redegjort for i vores svarskrift, er det af risikohensyn vores helt klare indtegningsregel, at vi ikke ønsker indtegning af kunder, som er opsagt i andet selskab, og dette instrueres vores sælgere i. Vores tilbud er udarbejdet i overensstemmelse hermed, således at kunden alene kan erklære sig i overensstemmelse med erklæringen. At der ikke er en ja/nej-mulighed – som hvis man er registreret i RKI, hvor vi i så tilfælde foretager en individuel kreditvurdering – er ikke ensbetydende med, at oplysningen om opsigelse i andet selskab er mindre vigtig for indtegningen; derimod er det af afgørende betydning. Kan kunden ikke erklære sig i overensstemmelse med erklæringen, må han undlade at afgive erklæringen og dermed ikke acceptere tilbuddet.

Skal vores indtegningsregler helt undtagelsesvist fraviges, kræver det dispensation – på indtegningstidspunktet fra nærmeste leder. Der er ingen notater gjort i vores system om, at klager ved indtegningen skulle have oplyst om opsigelse i andet selskab eller på anden vis have meddelt vores sælger, at han ikke kunne erklære sig i overensstemmelse med erklæringen.

Hvorledes et andet selskab udformer sine tilbud og accepter er efter vores mening uden relevans for nærværende sag, som skal bedømmes selvstændigt.

Med disse supplerende kommentarer skal vi fastholde, at klager ved sin erklæring i indtegningen afgav objektivt urigtige oplysninger. Vi fastholder annullering af ikke-lovpligtige forsikringer i henhold til FAL § 6 og henviser i det hele til vores svarskrift."

Klageren har i brev af 2/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"[Klageren] har fortalt [selskabs medarbejder] at han var blevet smidt ud af sit forsikringsselskab før han var i [andet forsikringsselskab 2] (som han var i da Nykredit Forsikring overtog forsikringen).
[Selskabs medarbejder] ville selv undersøge det og han skulle bare udfylde det der var gult.
Der er ingen stedet man skal sætte kryds i om man er blevet smidt ud før.
Han er lige gået tilbage til [andet forsikringsselskab 2] der står det med store bogstaver og du skal skrive Ja eller Nej til spørgsmålet.
Nykredit har dækket 3 skader telefon- og 2 vinduer der var smadret. Så må de jo også havde taget ham som kunde det er kun fordi han får en stor skade de smider ham ud."

Selskabet har i mail af 12/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Kunders opsigelse i andet selskab er en væsentlig risikooplysning for os med stor betydning for vores vurdering af, om vi vil indtegne en given kunde. Hvis en kunde er opsagt i andet selskab og oplyser det ved indtegningen, er vores sælgere instrueret i, at det har betydning for vores risikovurdering, og en sådan oplysning vil blive noteret i vores system. Men der er ingen notater gjort om en sådan påstået oplysning fra klager. Det må derfor lægges til grund, at klager ikke oplyste

herom ved indtegningen. Det påhviler klager at bevise sin påstand, og det mener vi, at han ikke har gjort.

Hvorledes andre selskaber udformer deres indtegningsmateriale er irrelevant for vurderingen af, om klager til os afgav urigtige oplysninger ved indtegningen og ikke oplyste om opsigelse i andet selskab. I accepten erklærede klager, at hverken han eller andre i husstanden var opsagt i andet selskab inden for de seneste tre år, hvilket var en objektiv urigtig oplysning.

At vi tidligere har dækket skader på klagers forsikringer afskærer os ikke fra i et senere skadestilfælde at undersøge oplysninger afgivet ved indtegningen, såfremt der viser sig en konkret begrundet mistanke. Som oplyst i vores svarskrift af 27. marts 2018, blev der på grund af hærværksskadens omfang og karakter tilknyttet en skadeskonsulent, som undersøgte indtegningsforholdene."

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

Af forsikringstilbud af 11/9 2015 fremsendt til klageren via mail fremgår bl.a.:

"**Nedenstående gule felter kan udfyldes, når du trykker besvar i mailen.**
Før vi kan oprette din forsikring, skal du acceptere tilbuddet ved at besvare denne mail. Alt du skal gøre er:

- læs mailen grundigt igennem
- udfyld de tomme felter (markeret med gul)
- returner mailen

Herefter sender vi din nye forsikring, så snart den er klar.

Når du accepterer tilbuddet giver du Nykredit Forsikring fuldmagt til at opsige dine forsikringer samt fuldmagt til at indhente oplysninger hos tidligere selskab(er) i forbindelse med indtegning og skader.
…
Samtykke
Når du accepterer tilbuddet, accepterer du, at vi må indhente relevante kundeoplysninger dog ikke helbredsoplysninger hos tidligere forsikringsselskab(er) om dine og husstandens forsikringsforhold i forbindelse med indtegning eller i forsikringens løbetid, samt at vi må opsige dine/jeres forsikringer i tidligere selskab(er). Ved tegning af motorforsikring har vi behov for at rette henvendelse til tidligere forsikringsselskab for indhentelse af oplysninger om antal skadefri år. I forbindelse med tegning af motorforsikring accepteres det, at vi indhenter oplysninger i Motorregistret (DMR).

Du accepterer, at vi må rette henvendelse til tidligere forsikringsselskab(er) i forbindelse med skader.
Der gives samtykke til at indhente oplysninger om følgende:

- årsag til opsigelse i tidligere selskab
- opsigelsesdato (ophørsdato i nuværende/tidligere selskab)
- skadesforløb (antal skader, skadernes størrelse, art og skadedato)
- antal skadefri år (bonustrin)

- skærpede vilkår

Erklæring
Når du returnerer denne mail erklærer du, at

- ovenstående afgivne oplysninger er i overensstemmelse med de faktiske forhold, der er svaret på alle de stillede spørgsmål
- fravalg af dækninger i tilbuddet er som ønsket
- de i tilbuddet nævnte forudsætninger er opfyldt
- virksomheden ikke er under konkurs eller konkursbehandling
- du eller din husstand ikke er blevet opsagt af et andet forsikringsselskab pga. skade, urigtige oplysninger eller manglende betaling inden for de seneste 3 år
- du eller din husstand ikke har haft skærpede vilkår efter en skade, fx forhøjet præmie og/eller påtvunget selvrisiko, inden for de seneste 3 år
- du eller din husstand ikke er i restance i nuværende forsikringsselskab
- du eller din husstand ikke har haft mere end 3 skader på en enkelt forsikring inden for de seneste 3 år
- vi må tilmelde dig Betalingsservice

Det er naturligvis vigtigt, at ovenstående er i overensstemmelse med de faktiske forhold, da det ellers kan få konsekvenser for din erstatning i tilfælde af en skade!"

Ved mail af 17/9 2015 accepterede klageren selskabets forsikringstilbud. Selskabet har fremlagt brev af 6/12 2013, hvoraf det fremgår, at et andet forsikringsselskab har opsagt blandt andet klagerens indbo- og autokaskoforsikring "på basis af omstændigheder omkring den anmeldte skade". Nævnet har fået forelagt selskabets indtegningsregler.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/10 2017 en hærværksskade på sin bolig. Selskabet opsagde den 1/11 2017 klagerens hus-, hjem- (bortset fra bygningsbranddækning) og bilforsikring (bortset fra den lovpligtige ansvarsdækning) med tilbagevirkende kraft og afviste at yde dækning for den anmeldte hærværksskade.

Selskabet har anført, at klageren har afgivet urigtige oplysninger ved tegningen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, idet klageren ikke har oplyst, at han var blevet opsagt af sit tidligere forsikringsselskab på grund af en skade, og at det ikke ville have tegnet forsikringerne, såfremt korrekte oplysninger var givet.

8. 91817

Klageren har anført, at han i forbindelse med forsikringens tegning oplyste til en medarbejder i selskabet, at han var blevet opsagt af et tidligere forsikringsselskab, at han fik oplyst, at selskabet selv undersøgte dette, og at det også fremgik af tilbuddet, at selskabet indhentede oplysninger fra tidligere selskaber. Klageren har derudover anført, at man i forsikringstilbuddet ikke skal sætte kryds ved, hvorvidt man er blevet opsagt af et tidligere selskab.

Af mail af 11/9 2015, hvor selskabet fremsendte tilbud på hus-, hjem- og bilforsikring til klageren, fremgik det, at "Før vi kan oprette din forsikring, skal du acceptere tilbuddet ved at besvare denne mail. Alt du skal gøre er: •læs mailen grundigt igennem, •udfyld de tomme felter (markeret med gul), •returner mailen. Herefter sender vi din nye forsikring, så snart den er klar."

De eneste risikooplysning, der skulle udfyldes, var antal skader de sidste 3 år, og om medlemmer af husstanden er registreret i RKI eller andet debitorregister. De øvrige centrale risikooplysninger – herunder om klageren var opsagt af andet forsikringsselskab inden for de seneste 3 år – fremgik alene af en boks med overskriften "Erklæring" nederst i mailen. Nederst i erklæringen fremgik det, at *"Det er naturligvis vigtigt, at ovenstående er i overensstemmelse med de faktiske forhold, da det ellers kan få konsekvenser for din erstatning i tilfælde af en skade!*"

Klageren udfyldte tilbuddet elektronisk og accepterede tilbuddet ved mail af 17/9 2015. Af tilbuddets afsnit "samtykke" fremgik det blandt andet, at "der gives samtykke til at indhente oplysninger om følgende:" "årsag til opsigelse i tidligere selskab" og "opsigelsesdato (ophørsdato i nuværende/tidligere selskab)".

Reglerne om god skik i Finanstilsynets bekendtgørelse indeholder ikke nærmere regler om, hvordan selskabet skal indhente og få bekræftet de for selskabet centrale risikooplysninger. Nævnet finder derfor, at de ovenfor beskrevne forhold i selskabets mail af 11/9 2015 ikke i sig selv kan tillægges afgørende betydning ved vurderingen af, om klageren i den konkrete sag har afgivet urigtige oplysninger i strid med forsikringsaftalelovens § 6.

På den baggrund og efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i forbindelse med tegningen af forsikringerne har afgivet urigtige risikooplysninger, og at dette må tilregnes ham som mindst uagtsomt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved at returnere selskabets forsikringstilbud samtidig erklærede, at "du eller din husstand ikke er blevet opsagt af et andet forsikringsselskab pga. skade, urigtige oplysninger eller manglende betaling inden for de seneste 3 år". Nævnet finder det ikke bevist, at selskabets medarbejder er blevet orienteret om klagerens opsigelse i tidligere selskab.

Nævnet finder, at selskabet har bevist, at det i henhold til sine indtegningsregler ikke ville have tegnet forsikringerne, hvis det rigtige forhold omkring opsigelse var oplyst til selskabet ved tegningen af forsikringerne.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet med henvisning til forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, har ophævet de ikke lovpligtige forsikringer med tilbagevirkende kraft og på denne baggrund har afvist at udbetale erstatning i forbindelse med den anmeldte hærværksskade.

Det, at klageren ikke aktivt har skulle angive, hvorvidt han var opsagt i andet selskab, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder imidlertid anledning til at udtale, at selskabet i sin mail af 11/9 2015 med fordel kunne have givet boksen med overskriften "Erklæring" en mere fremtrædende placering og på tydeligere måde kunne have tilkendegivet, at det kan være forbundet med meget betydelige retsvirkninger at bekræfte forkerte risikooplysninger.

10. 91817

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels