# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 93032:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkes-, indbo- inklusive rejsedækning og bilforsikring. Nedenfor gengives et uddrag af korrespondancen for nævnet. I klageskema af 27/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Jeg havde en lille skade på bilen [medarbejder i selskabet] har valgt at skille mig ud af deres selskab lukkede alt ned indbo og ulykke. Kaldte mig mange ting idiot perker osv
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> Ønsker blive kunde hos dem"

Selskabet har i brev af 13/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi forstår klagen således, at klageren er utilfreds med, at vi har afvist at tegne forsikringer for ham bortset fra de lovpligtige.
> …
> Klageren har mange gange indhentet tilbud hos Codan. Således indhentede han i 2005 tilbud to gange men accepterede dem aldrig. I 2006 indhentede han tilbud fire gange men accepterede dem aldrig. I 2007 indhentede han tilbud seks gange, men accepterede dem aldrig. I 2008 indhentede han tilbud fem gange; de fire tilbud blev aldrig accepteret, mens ét blev accepteret og efterfølgende fortrudt. I 2009 indhentede han tilbud en gang, accepterede det, men fortrød efterfølgende. Endvidere henvendte han sig utallige gange til os pr. telefon.
>
> Klageren har efterfølgende henvendt sig igen vedrørende tegning af forsikringer. Vi har gentagne gange oplyst, at vi alene ønsker at tilbyde klageren lovpligtige forsikringer.

> Klageren har i klagen til ankenævnet anført, at han senest har klaget til os den 1. april 2017. Dette har vi ikke nogen registrering af. Seneste registrerede henvendelse er fra januar 2015, hvor vi fastholdt, at vi ikke ønskede at tegne forsikringer for klageren grundet den meget grove tone, han skriver til os i. Klagerens svar til os her var: 'Idiot dumme svin Jeg H A D E R. Dig så meget'.
> …
> Vi skal fastholde, at vi alene ønsker at tilbyde klageren tegning af lovpligtige forsikringer, men ikke øvrige forsikringer. Henset til den sprogbrug, klageren anvender over for os, ønsker vi ikke et forsikringsforhold med klageren udover de lovpligtige forsikringer, som vi er forpligtet til at tilbyde."

Klageren har i kommentar af 6/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har aldrig svinet nogen til måske i surhed. [Medarbejder i selskabet] lover og lover og lover jeg må komme tilbage om to år de to år er for længst gået da er kun løgn fra deres side. Føler mig chikaneret af medarbejder i selskabet], hver gang jeg har sendt mail til dem svare de aldrig"

Selskabet har i kommentar af 21/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi skal afvise, at [medarbejder i selskabet] skulle have tilkendegivet, at Codan ønsker at forsikre klager efter en periode på to år."

Klageren har i kommentar af 11/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har intet mere at sige da alt dette skete mundtligt og føler I ikke tager mig alvorligt!"

Klageren har i kommentar af 7/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Codan tilbød mig forsikringer det er alt for meget man bliver svinet til og nu er jeg god nok."

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentar af 8/2 2019. Klageren har i kommentar af samme dato til nævnet bl.a. anført:

> "Sælgeren ringer og ved ikke om de vil virkelig have mig som kunde eller det er useriøst for hvis de vil have mig så har jeg ikke brug for jeres hjælp? [Medarbejder i selskabet] er ubehagelig at tale med"

Selskabet har i brev af 26/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Klageren har den 2. februar 2019 været på Codans hjemmeside for at beregne tilbud på en bilforsikring.
> Tegningen af forsikringen går ikke igennem. Ved en fejl bliver de oplysninger, klageren har indtastet på vores hjemmeside, sendt til Outbound-afdelingen (den afdeling der står for at foretage udgående opkald) til dialeren (automatisk opringning) til en kampagne, hvor der ringes til kunder, der er gået i stå med tegningen på vores hjemmeside.

Derfor ringer en medarbejder fra Outbound til klageren den 7. februar 2019 og følger op på det tilbud, der ikke blev til noget på vores hjemmeside. Klageren oplyser, at han ønsker tilbud på bilforsikring, indboforsikring, rejseforsikring og ulykkesforsikring.

Outbound opretter tilbuddet til klageren uden cpr.nr., og sender tilbuddet til ham pr. mail. Ved samtalen (som er optaget) oplyser klageren intet om, at han utallige gange tidligere har forsøgt at tegne forsikringer i Codan, og at han utallige gange er blevet oplyst om, at vi ikke ønsker dette. Medarbejderen fra Outbound var således ikke vidende herom, da han sendte tilbuddet til klageren.

Da klageren imidlertid trods ovennævnte fejl har fået tilsendt det omhandlede tilbud, står vi ved dette. Klageren har imidlertid ikke accepteret tilbuddet, og senest har han oplyst, at han venter med at skifte sine forsikringer til Codan. Det er således ikke klart for os, om klageren ønsker at tegne forsikring her i selskabet eller ej."

Klageren har i kommentar af 1/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"De har ikke styr på deres forklaring! Jeg har oplyst mit cpr nr. og nu vil jeg sige til alt dette jeg vil gerne flytte til dem ved ikke hvor jeg står henne? [Medarbejder i selskabet] kan ikke tilgive kunder. Jeg er stadig blive kunde hos dem, derfor skrev jeg jeg ville vente med at flytte til jeg har svar fra jer. Kan I hjælpe mig med at finde ud af om jeg kan blive kunde (starte på et frisk) eller hvad. De er også i tvivl om jeg vil ha dem? Vi er lige begge to mig og Codan sådan ser jeg på det"

Selskabet har i brev af 12/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal blot gentage, at vi har udstedt et tilbud til klageren, som klageren imidlertid fortsat ikke har accepteret. Det skal understreges, at baggrunden for udstedelsen af tilbuddet er som redegjort for i vores seneste indlæg til ankenævnet og således er uden sammenhæng med ankenævnsklagen."

Klageren har i kommentar af 8/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vil I sætte dette sag på stand-by pause det ser ud til Codan vil have mig som kunde. Jeg gemmer alle oplysninger fra dem og vender tilbage hvis det går galt"

Klageren har i kommentar af 25/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Nej Codan opfylder IKKE min krav han er umuligt [medarbejder i selskabet] ønsker min sag skal køre"

Klageren har i kommentar af 25/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ked af han finder på historier om mig fik tilbud fra andre selskab blev aldrig afvist på den måde han skriver"

Klageren har i kommentar af 26/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg bliver ved med at blive forstyrret af Codan forsikring, føler [medarbejder i selskabet] ikke kan lide mig og min etnisk baggrund for han kaldte mig for perker idiot fede svin han opsøger mig tit på facebook og på LinkedIn føler mig chikaneret af ham.
> Fortryder jeg har troet på ham gav ham personlige oplysninger han har ikke forandret sig siden sidst. Hvis Ankestyrelsen ønsker alle mails som jeg har skrevet med ham kan i oplyse et mail så sender jeg det, så kan I se jeg har respekteret ham"

Selskabet har i brev af 2/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "I forbindelse med klagerens indhentelse af tilbud os hos har han den 9. april 2019 besvaret en række spørgsmål. I den forbindelse har han svaret 'nej' til spørgsmålet om, hvorvidt han har fået opsagt en forsikring af et tidligere selskab. Vi har imidlertid herefter fået oplyst af [andet forsikringsselskab 1], at han den 28. september 2018 tegnede en række forsikringer hos [andet forsikringsselskab 1], men at [andet forsikringsselskab 1] har opsagt forsikringsaftalerne den 12. oktober 2018.
>
> Klageren har således afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med forsikringens tegning. Vi ønsker, jf. vores acceptregler, ikke at indtegne en kunde, der tidligere er opsagt af et andet selskab.
> …
> Vi har derfor ved e-mail af 25. april 2014 meddelt klageren, at vi ikke kan tilbyde klageren forsikringer, jf. FAL § 6, bortset fra de lovpligtige."

Klageren har i kommentar af 6/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Kender intet til alt det her"

Klageren har i kommentar af 8/5 2019til nævnet bl.a. anført:

> "De har aldrig kommentar at gøre en gal/sur/ ked af det kan de finde ud af, hvad med alt det opkald chikane af [medarbejder i selskabet]?"

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

Klageren har i forbindelse med indhentelse af tilbud hos selskabet besvaret en række spørgsmål den 9/4 2019. Heraf fremgår bl.a.:

| | |
|---|---|
| Har du eller andre i din husstand fået opsagt en forsikring af et tidligere selskab (fx at dit tidligere selskab har opsagt din forsikring pga. skader eller andre forhold)? | Nej |
| Har der været skader på nogle af forsikringerne i husstanden inden for de sidste 3 år (Alle skader der har kostet dit tidligere selskab penge skal tælles med, dog ikke Vejhjælpsskader samt glasskader uden rudeskift)? | Ja |
| Antal skader de sidste 3 år | 1 |
| Hvornår var sidste skade? | 2019 |
| Har der været vandskade i forbindelse med skybrud, i din nuværende kælder/kælderrum, som du har kendskab til? | Nej |

| | |
|---|---|
| Har du eller andre i din husstand fået stillet særlige krav på forsikringerne af tidligere selskab (fx tvungen selvrisiko, begrænsning af dækningens omfang eller særlige krav i form af en klausul på en forsikring)? | Nej |
| Har du eller andre i din husstand fået slettet en police pga. manglende betaling? | Nej |
| Er du eller andre i din husstand, der omfattes af forsikringerne, registreret i RKI? | Nej |
| Ja, jeg giver samtykke til at Codan henter oplysninger om mig vedr. ovenstående forhold, og tidligere skadeforløb, hos tidligere selskab og RKI. *Ønsker du ikke at give samtykke til dette, kan vi desværre ikke tilbyde at forsikre dig.* | Ja |
| Ja, jeg giver samtykke til, at Codan opsiger evt. eksisterende forsikringer i nuværende forsikringsselskab. | Ja |
| Ja, jeg bekræfter at have læst tilbuddet | Ja |

Af brev af 12/10 2018 fra andet forsikringsselskab 1 fremgår bl.a.:

> "Vi kan se at du via [hjemmeside] d. 28/9-2018 har bedt om at få overflyttet 3 forsikringer til [andet forsikringsselskab 1].
>
> Vi har af flere omgange givet dig besked om, at vi ikke ønsker at tilbyde dig forsikringer i [andet forsikringsselskab 1]. Senest i en mail sendt d. 27/9-2018.
>
> Jeg har derfor annulleret følgende forsikringer:
>
> Indbo: …
> Ulykke: …
> Bil: …
>
> Vi beder dig om at tage kontakt til [andet forsikringsselskab 2], så de kan genoptage dine forsikringer pr. 1/11-18 hos dem."

Af mail af 24/4 2019 fra andet forsikringsselskab 1 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Her er de to breve han modtager fra os via mit [andet forsikringsselskab 1].
> Så snart han laver bestillingen på [hjemmeside], så får han en bekræftelse på hans køb.
>
> Denne bekræftelse er det desværre ikke noget vi har liggende nogen steder, da det bare er sådan en standard, tak for dit køb og en opridsning af købet.
>
> Ang. de forsikringer han sidst har forsøgt at købe hos os, og som jeg har annulleret, så er forløbet således:
> 28/9-18 FT foretager køb af bil, hus og uf på [hjemmeside] og beder os overflytte dem fra [andet forsikringsselskab 2] pr. 1/11-18. Systemet sender med det samme en opsigelse af sted.
> 29/9-18 Sender vi ham et samtykke brev via mit [andet forsikringsselskab 1]
> 2/10-18 Vi får godkendt vores opsigelser hos [andet forsikringsselskab 2] på samtlige forsikringer, med start dato 1/11-18.
> 2/10-18 sender systemet et tilmeldingsbrev til BS
> 12/10-18 annullere alle hans købte forsikringer og sender ham et brev om dette. Hvor vi også beder ham om at han selv skal bede [andet forsikringsselskab 2] om at genikræftsætte hans forsikringer.

> 17/10-19 sender [andet forsikringsselskab 2] os en opsigelse pr. fortrydelse på hans bilforsikring pr. 1/11-18 (altså de forsøger at trække den retur). Denne afviser med, at policen allerede er opsagt."

Nævnet har fået forelagt selskabets interne indtegningsregler.

**Nævnet udtaler:**

Klageren har flere gange henvendt sig til selskabet vedrørende tegning af forsikringer. Selskabet har gentagne gange oplyst, at det alene ønsker at tilbyde klageren tegning af lovpligtige forsikringer henset til den sprogbrug, klageren anvender over for selskabet.

Selskabet har oplyst, at klageren ved en fejl fik tilsendt et forsikringstilbud på ulykkes-, indbo- inklusive rejsedækning og bilforsikring, og at klageren den 7/2 blev ringet op af selskabet, hvor han ønskede tilbud på bil-, indbo-, rejse-, og ulykkesforsikring.

Selskabet har i brev af 26/2 2019 til nævnet bl.a. anført, "Da klageren imidlertid trods ovennævnte fejl har fået tilsendt det omhandlede tilbud, står vi ved dette. Klageren har imidlertid ikke accepteret tilbuddet, og senest har han oplyst, at han venter med at skifte sine forsikringer til Codan. Det er således ikke klart for os, om klageren ønsker at tegne forsikring her i selskabet eller ej."

Selskabet udsendte på ny den 3/4 2019 tilbud på ulykkes-, indbo- inklusive rejsedækning og bilforsikring. Nævnet lægger til grund, at klageren efterfølgende accepterede selskabets tilbud.

I forbindelse med tegningen af forsikringerne besvarede han en række spørgsmål den 9/4 2019. Det fremgår heraf, at han svarede "nej" til spørgsmålet "har du eller andre i din husstand fået opsagt en forsikring af et tidligere selskab (fx at dit tidligere selskab har opsagt din forsikring pga. skader eller andre forhold)?".

Selskabet har den 25/4 2019 meddelt klageren, at selskabet ikke kan tilbyde klageren forsikringer bortset fra de lovpligtige. Selskabet har henvist til, at klageren har afgivet urigtige oplysnin-

ger ved tegningen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, da han ikke har oplyst, at han er blevet opsagt af et andet forsikringsselskab, og at selskabet i henhold til dets indtegningsregler ikke ville have tegnet forsikringerne, såfremt korrekte oplysninger var givet.

Klageren har anført, at han intet kender til alt dette, og at han føler sig chikaneret af en medarbejder i selskabet.

Det fremgår blandt andet af brev af 12/10 2018 fra andet forsikringsselskab 1, at "vi kan se at du via [hjemmeside] d. 28/9 2018 har bedt om at få overflyttet 3 forsikringer til [andet forsikringsselskab 1]. Vi har af flere omgange givet dig besked om, at vi ikke ønsker at tilbyde dig forsikringer i [andet forsikringsselskab 1]. Senest i en mail sendt d. 27/9-2018. Jeg har derfor annulleret følgende forsikringer: Indbo: …, Ulykke: … Bil: … Vi beder dig om at tage kontakt til [andet forsikringsselskab 2], så de kan genoptage dine forsikringer pr. 1/11-18 hos dem".

Af mail af 24/4 2019 fra andet forsikringsselskab 1 til selskabet fremgår det blandt andet, at "så snart han laver bestillingen på [hjemmeside], så får han en bekræftelse på hans køb. Denne bekræftelse er det desværre ikke noget vi har liggende nogen steder, da det bare er sådan en standard, tak for dit køb og en opridsning af købet. Ang. de forsikringer han sidst har forsøgt at købe hos os, og som jeg har annulleret, så er forløbet således: 28/9-18 FT foretager køb af bil, hus og uf på [hjemmeside] og beder os overflytte dem fra [andet forsikringsselskab 2] pr. 1/11-18. Systemet sender med det samme en opsigelse afsted. 29/9-18 Sender vi ham et samtykke brev via mit [andet forsikringsselskab 1]. 2/10-18 Vi får godkendt vores opsigelser hos [andet forsikringsselskab 2] på samtlige forsikringer, med start dato 1/11-18. 2/10-18 sender systemet et tilmeldingsbrev til BS. 12/10-18 annullere alle hans købte forsikringer og sender ham et brev om dette. Hvor vi også beder ham om at han selv skal bede [andet forsikringsselskab 2] om at genikræftsætte hans forsikringer. 17/10-19 sender [andet forsikringsselskab 2] os en opsigelse pr. fortrydelse på hans bilforsikring pr. 1/11-18 (altså de forsøger at trække den retur). Denne afviser med, at policen allerede er opsagt".

8. 93032

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at klageren har afgivet urigtige risikooplysninger, der kan tilregnes ham som mindst uagtsomt, i forbindelse med tegningen af ulykkes-, indbo- inklusive rejsedækning og bilforsikringen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1. Selskabet skal derfor anerkende, at forsikringerne fortsat er i kraft.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at andet forsikringsselskab 1 i brev af 12/10 2018 til klageren oplyste, at han den 28/9 2018 havde bedt om at få overflyttet 3 forsikringer til selskabet, at selskabet af flere omgange havde givet klageren besked om, at det ikke ønskede at tilbyde ham forsikringer, og at selskabet derfor annullerede forsikringerne.

Nævnet har også lagt vægt på, at det tidligere forsikringsselskab ikke i brev af 12/10 2018 til klageren benyttede ordet "opsige", og at klageren ved forsikringernes tegning alene blev spurgt til, om han havde fået "opsagt" en forsikring, og ikke hvorvidt han havde fået "annulleret" en forsikring.

Nævnet finder, at der ved brev af 12/10 2018 ikke er tale om en opsigelse af kundeforholdet, da tidligere selskab ikke opsagde forsikringerne med henvisning til forsikringsbetingelsernes bestemmelser herom, men i stedet annullerede forsikringerne, da selskabet ikke ønskede at tilbyde klageren forsikringer og havde givet ham besked herom af flere omgange.

Nævnet henviser i øvrigt til kendelse nr. 92.795 og 89.208.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

# Ankenævnet *for* Forsikring

9. 93032

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren i forbindelse med aftaleindgåelse vedrørende ulykkes-, indbo- inklusive rejsedækning og bilforsikring på baggrund af tilbud af 8/4 2019 ikke har afgivet urigtige risikooplysninger.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings