Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. august 2019 blev i sag nr. 93454:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/2 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Den 01/01-2019, nytårsaften bliver min bil udbrændt. Jeg melder det derfor til mit forsikringsselskab IF, som i første omgang går med til en erstatning. Kort tid efter vælger mit forsikringsselskab at opsige mit medlemskab, og dermed aftalen om erstatningen af min bil, da de mener at der er blevet givet ukorrekte oplysninger.
>
> Min mand har været på en 5 måneders lang ferie, og har i forbindelse med det været forhindret i at betale en regning fra forsikringsselskabet [andet forsikringsselskab]. Som konsekvens af det, er han kommet i ansvarsforsikring og blevet opsagt i fuld kasko. Min mand har ikke kunnet tjekke sin digital boks, og er af denne grund ikke været informeret om sagen.
>
> If´s salgsrådgiver kommer så hjem til mig for at tilbyde mig en forsikring den 17 juli 2018. Han laver et tilbud som han gerne vil have mig til at underskrive, selvom han ved at min mand er i udlandet, og dermed ikke er til stede. Han fortæller mig blandt andet at dét vil han sørge for at få det ordnet og at tilbuddet han kommer med er bedre end forrige vi havde. Her er sælgeren altså bevidst om min mands ikke tilstedeværelse men vil stadig have mig til at dokumenter.
> Han spørger mig om min forsikringspræmie eller selvrisiko er blevet sat op, til dette svare jeg nej. Derefter spørger han så om vi har haft afslag eller blevet opsagt af et forsikringsselskab før, det svarer jeg også nej til. Han spørger også om jeg har været stående i RKI, hvilket jeg også svare nej på.
>
> I hele de … år min mand og jeg har boet sammen har vi aldrig oplevet problemer med forsikringsselskab før, hvilket også var derfor jeg svarede nej til om vi førhen havde fået et afslag eller opsagt

af et forsikringsselskab. Jeg var på daværende tidspunkt uvidende omkring min mand var kommet i ansvarsforsikring.

If skriver følgende: 'I forbindelse med brandskaden den 1. januar 2019 bliver If opmærksom på, at [andet forsikringsselskab] har sendt brev til din mand den 2. februar 2018, hvor de opsiger jeres bilforsikringer på nær den lovpligtige ansvarsforsikring. If får i den forbindelse oplyst, at opsigelsen skyldes, at der er anmeldt 3 bilskader til dem'.

Som beskrevet i det vedhæftet bilag fra '[andet forsikringsselskab]' vedr. Min mands post, har min mand ikke fået noget brev den 2 februar 2018 hvor hans 'Bilforsikringer' bliver opsagt. Hvad angår de tre bilskader som der ovenstående nævnes fra almindelig brand, fejlfortolkes de til grund som opsigelse.

Som vedlagt 'Ifs forsikringsrådgiver kan godt huske, at han kigger på jeres forsikringer sammen med din [barn]. De bliver enige om, at forsikringsrådgiveren skal kontakte [andet forsikringsselskab]. [Andet forsikringsselskab] oplyser, at der er restance hos dem, og derfor aftaler han med din [barn], at der skal være styr på forsikringerne hos [andet forsikringsselskab], inden de kan flyttes til If. Efter et par uger kontakter din [barn] forsikringsrådgiveren og oplyser, at nu er der styr på forsikringerne. Forsikringsrådgiveren laver derfor en købsaftale, som du underskriver.' Som vedlagt i mailen skriver If´s sælger at han har ringet til min [barn] og sagt at de havde undersøgt at der var restance fra [andet forsikringsselskab] og det skulle vi få ordnet. Dette er absolut ukorrekt, da det ikke er sket. Hvis det var tilfældet, hvorfor har de så alligevel valgt at give fuld kasko, da sælgeren havde fundet ud af at min mand havde fået restance.

Det som i virkeligheden sker den 17 juli 2018 efter jeg har underskrevet er at If´s sælger ringer efter mellem 1-2 uges tid og meddeler at han ikke har kunne dække alle de forsikringer som min mand var en del af, men de 2 biler som jeg ejer bliver flyttet hos IF og ikke hus, indbo og ulykkesforsikring. Til det vil de have min mand til at underskrive når han engang er tilbage fra sin ferie.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At if forsikring betaler min erstatning vedr. [bil]"

Selskabet har i brev af 8/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde har klaget over manglende dækning samt opsigelses af aftaleforholdet.

Tvisten vedrører opsigelse grundet urigtige oplysninger.

Kundeforhold
Kunden blev den 19-07-2018 indtegnet med ansvar og kasko. Se **BILAG A**.

Det faktiske forløb
En sælger fra If forsikring besøger kunden. Eftersom vores sælger har svært ved at få overblik over tidligere forsikringer, så aftaler de, at sælgeren ringer til tidligere selskab. Her får sælgeren oplyst, at kunden har restance hos dem. Sælgeren fortæller kunden, at de er nødt til at få ordnet det med tidligere selskab, inden vi kan tegne dem ind.

Et par uger efter ringer kunden og oplyser, at nu er der styr på sagen. Sælgeren kører derefter ud til kunden, og tegner kunden ind. Den 17. juli 2018 underskrev kunden købsaftale. Vedhæftet som **BILAG B**. I denne skrev kunden under på, at kunden eller nogen fra husstanden ikke var blevet opsagt af et forsikringsselskab.

Den 01-01-2019 brænder kundens bil, da kunden er på besøg i [by].

Vores undersøgelsesafdeling er inde over sagen, da det viser sig, at kundens bil ligeledes brændte den 01-01-2016 og at kunden har to biler forsikret.

I forbindelse med vores undersøgelse af sagen er If forsikring i kontakt med [andet forsikringsselskab], hvor vi får oplyst, at kundens mands bilforsikringer (altså en person af husstanden) den 09-02-2018 er blevet ændret til den lovpligtige ansvarsforsikring grundet skadeforløb. Se **BILAG C**.

Kunden har i købsaftalen svaret nej til, at kunden eller husstanden tidligere er blevet opsagt af andet selskab.

Den 23. januar 2019 ændrer If forsikring kundens forsikringer til den lovpligtige ansvarsdækning grundet kunden har svaret nej til at nogen fra husstanden tidligere har været opsagt af et forsikringsselskab. Se **BILAG D**.

If forsikring havde ikke tegnet kunden ind, hvis kunden havde svaret korrekt på spørgsmålet, idet If forsikring ikke opretter tilbud/forsikringer til kunder eller dennes ægtefælle / sambo som tidligere er opsagt af If eller af andre selskaber.

Vi fastholder vores afvisning
Vi fastholder vores afvisning.

If forsikring indtjener ikke kunder der er i restance eller tidligere opsagt i andre selskaber.

Vores sælger fik oplyst, at der var en restance på vores kunde og bedte dem om, at bringe dette i orden, således at vi kunne tegne kunden ind.

Det viser sig imidlertid, at kundens mand tidligere er blevet opsagt pga. skadeforløb, hvilket vores kunde ikke har svaret korrekt i købsaftalen. Kunden har svaret nej til at kunden eller andre i husstanden tidligere har fået opsagt forsikringer i andet selskaber. Hvis If Forsikring havde modtaget de korrekte oplysninger omkring opsigelsen i andet selskab pga. skadeforløb, havde If forsikring ikke tegnet kunden ind.

Vi fastholder vores afvisning af skaden den 01-01-2019 grundet kundens sanering med tilbagevirkende kraft, hvorfor der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, da kunden ikke har dækningerne, idet If forsikring ikke ville have tegnet forsikringen, hvis der var givet korrekt oplysninger.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder, at skaden ikke er dækket af forsikringen. Vi mener derfor fortsat ikke, at kunden er berettiget til erstatning."

Klageren har i brev af 3/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Det beskrevet forløb fra IF stemmer ikke overens med det aktuelle forløb. Som tidligere beskrevet kom If´s sælgeren hjem til mig d. 17 juli 2018 med det nævnte tilbud og får mig til at underskrive på det. Samtidig lover sælgeren mig at undersøge vores tidligere forsikringer før vi bliver skiftet over. Sælgeren har altså kun været hjemme hos mig èn enkel gang som var den 17 juli - 2018.
>
> If skriver *'If forsikring indtjener ikke kunder der er i restance eller tidligere opsagt i andre selskaber'*
>
> På daværende tidspunkt var IF sælgeren godt klar over at min mand havde restance. IF påstår også at min [barn] blev kontaktet vedrørende sagen men dette passer heller ikke. Derudover er det mærkværdigt for mig at IF i første omgang laver et forsikringstilbud til mig og dernæst finder ud af at min mand har restance, men stadig giver mig forsikring. Jeg ser det som et uprofessionelt arbejde fra IF' side hvor de har tjent penge på mig hvor de kendte forholdene med restancen som de selv siger, men vil ikke dække mig nu hvor skaden er sket."

Selskabet har i brev af 23/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Vores sælger har udtalt følgende om besøget hos kunden:
> '*Jeg husker denne kunde ret tydeligt.*
>
> *Jeg er der ude første gang hvor jeg sidder med den ældste [barn] og snakker om deres forsikringer. Vi sidder med [barnets] computer og slår alt op via moderens nemid, da jeg har svært ved at få et overblik pga manglende papir. Jeg aftaler med kunden at jeg ringer ind til [andet forsikringsselskab] og her får jeg at vide at kunden har restance hos dem.*
> *Jeg fortæller [barnet] at de er nødt til at få styr på alt sammen hos [andet forsikringsselskab] hvis jeg skal kunne overtage. Jeg kører igen.*
>
> *Et par uger efter ringer kunden at der er styr på det hele nu. Jeg kører derud og tegner kunden hvor jeg igen taler med kunden om hvor vigtigt det er at alt er i orden, ellers risikerer de afvisning af skade.'*
>
> I forbindelse med kundens yderligere kommentarer til sagen har vi yderligere indhentet sælgerens bemærkninger til sagen:
> *'Da jeg talte med [andet forsikringsselskab] var det pga at jeg sammen med kunden havde fundet et restance problem. Kunden sad ved siden af og vi havde ikke set nogen problemer ifht skade historik. Så det spurgte jeg ikke ind til.*
>
> *Jeg havde forklaret kunden meget tydeligt hvorfor det var vigtigt det var korrekt, så da jeg forlader kunden anden gang, og han fortæller mig mundtligt og skriftligt via samtykket at alt er på plads, har jeg ikke yderligere dialog med [andet forsikringsselskab].*
>
> *Jeg er altid meget omhyggelig ifht. vigtigheden på dette punkt, så jeg har ikke en fast rutine om at dobbelt tjekke sandheden hos nuværende selskab.'*

If forsikring har saneret kunden grundet tidligere skadeforløb, som If forsikring ikke er blevet oplyst om ved indtegningen. If forsikring havde ikke tegnet kunden ind, hvis kunden havde svaret korrekt på spørgsmålet omkring skadeforløbet for husstanden.

Vi fastholder vores afvisning
Vi fastholder vores afvisning.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder, at skaden ikke er dækket af forsikringen. Vi mener derfor fortsat ikke, at kunden er berettiget til erstatning."

Klageren har i brev af 9/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Endnu er de påstande som If beskriver ikke i overensstemmelse med forløbet, derudover er de også helt uden beviser.

Som tidligere beskrevet i det forrige dokumenter passer det ikke at If´s sælgeren har været ude til mig to gange. Sælgeren har været hjemme hos mig èn enkel gang hvor han fik mig til at underskrive forsikringsaftalen selvom jeg fortalte ham at min mand ikke er i Danmark og det sagde han var lige meget. Han sagde at han stadig ville forsøge at få alle vores forsikringer samlet hos dem i IF. Han ville desuden tage tilbage på arbejde og undersøge historikken vedrørende [andet forsikringsselskab] og dermed vende tilbage. Han vendte tilbage over et opkald og fortalte mig således, at siden min mand ikke var i Danmark kunne forsikringen for Hus og Inbo ikke komme med ind over If, dog kun forsikringerne for bilerne. Jeg havde underskrevet papirerne første gang da IF'sælgeren var hjemme hos mig, hvor han sagde at han ville få vores biler samt Hus og Inbo forsikret.

If skriver: *'If forsikring havde ikke tegnet kunden ind, hvis kunden havde svaret korrekt på spørgsmålet omkring skadeforløbet for husstanden.'*

IF havde tegnet en forsikring som også var blevet underskrevet af mig. Hvad angår ukorrekte oplysninger er dette ikke blevet givet bevidst af mig. IF sælgeren vidste godt at min Mand havde stået i restance, så ukorrekte oplysninger er i hvert fald ikke blevet givet fra vores side. IF sælgeren bør havde undersøgt sagen fuldt ud, efter at have fundet ud af at restance forløbet hos [andet forsikringsselskab]. Han havde på ingen måder fortalt eller sagt at de oplysninger som var givet var såkaldte 'ukorrekte'. Selvom han vidste at de var ukorrekte har han heller ikke bedt mig om at ændre på spørgsmålet omkring om nogen i husstanden førhen er blevet opsagt en forsikring. Det er jo klart at det skal ændres til et Ja og denne oplysning var If sælgeren klar over. Men valgte at ikke fortælle mig eller IF om dette.

Derudover har jeg talt med mine naboer som fortæller at de har haft skadeforløber og er stadig blevet tegnet hos If forsikringer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af købsaftale af 17/7 2018 underskrevet af klageren fremgår bl.a.:

6. 93454

Den samlede aftale er baseret på følgende svar fra dig:

- Har du eller nogen i husstanden tidligere fået afslag fra eller er blevet opsagt af et forsikringsselskab? ..... Nej
- Er din eller nogen i husstandens forsikringspræmie eller selvrisiko blevet sat op inden for de sidste 3 år? ..... Nej
- Har du eller nogen i husstanden gæld (med eller uden afdragsordning) til et forsikringsselskab? ..... Nej
- Hvor mange skader har du eller nogen i din husstand anmeldt til jeres forsikringer de sidste 3 år?* 0

**) Følgende skader skal ikke regnes med; Afsluttede skader uden udbetaling, børnetandskader uden udbetaling, glasskader på bil, hundeskader eller skader som andre har fået det fulde ansvar for, samt skader på privat produkter som If ikke tilbyder.*

Med din underskrift bekræfter du/I, at:

- Ovenstående svar og alle øvrige oplysninger i denne købsaftale er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Kontakt os, hvis det ikke er tilfældet.
- Du er bekendt med, at urigtige eller mangelfulde oplysninger ifølge Forsikringsaftaleloven kan medføre, at forsikringerne slettes med tilbagevirkende kraft, og at retten til erstatning helt eller delvist bortfalder.
- If Skadeförsäkring AB og If Livförsäkring AB må udveksle oplysninger til at bruge i forbindelse med kundeservice og administration.
- Du er informeret om, at visse funktioner udføres af databehandlere på vegne af If Skadeforsikring og If Livsforsikring, som eksempelvis If Salgssupport ApS, og at dine personlige oplysninger, herunder navn, adresse, kontaktdetaljer, CPR-nummer, forsikringstype mv. dermed vil kunne overlades If Skadeforsikrings og If Livsforsikrings databehandlere i forbindelse med varetagelsen af disse funktioner.
  If Skadeforsikrings og If Livforsikrings databehandlere behandler udelukkende personoplysningerne på vegne af og efter instruks fra If Skadeforsikring og If Livsforsikring.
- Du er informeret om at If skadeforsikring er omfattet af Garantifonden for skadeforsikringsselskaber. Læs mere på www.if.dk/garantifond
- Du giver If tilladelse til at opsige de forsikringer i dit nuværende forsikringsselskab, som vi har aftalt.
- Du giver dit samtykke til, at If kan kontrollere, hvorvidt du er registeret hos Debitor Registeret (DBR).
- Du giver dit samtykke til, at If må indhente relevante kundeoplysninger - dog ikke helbredsoplysninger - hos dit tidligere forsikringsselskab(er). Oplysningerne kan anvendes i forbindelse med køb og eventuel flytning af dine skadesforsikringer samt ved en eventuel skade. Følgende oplysninger er bl.a. omfattet af dit samtykke:
  - Årsag til eventuelt afslag eller opsigelse hos dit/jeres tidligere selskab(er) samt opsigelsesdato.
  - Skades- og betalingsforløb.
  - Bonustrin.
  - Information om eventuelt skærpede vilkår.
- Du har modtaget rådgivning om omfanget af de dækninger, du har til- og fravalgt. Du kan læse hvordan du er dækket i din forsikringspolice og vilkår.

Af brev af 9/2 2018 fra andet forsikringsselskab til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"**Vi opsiger dine Bilforsikringer**
Vi skriver til dig, fordi vores risiko har vist sig at være større, end vi vurderede, da du købte dine Bilforsikringer. Derfor har vi valgt at opsige dine Bilforsikringer.

Når vi vælger at opsige dine Bilforsikringer, sker det ud fra en vurdering af dit skadeforløb.

Hvad betyder det for dig?

> Vi opsiger alle dine bilforsikringer, dog på nær de lovpligtige ansvarsforsikringer på dine biler. Dine ansvarsforsikringer hos [os] vil ikke blive opsagt, før vi har modtaget besked om, at du er forsikret hos et andet forsikringsselskab.

Forsikring	**Policenummer**	**Ændringsdato**
Bilforsikring	…	26. februar 2018
Bilforsikring	…	1. april 2018
Bilforsikring	…	1. januar 2019"

Nævnet har fået forelagt selskabets interne indtegningsregler.

Nævnet udtaler:

I forbindelse med køb af bilforsikringen underskrev klageren aftale af 17/7 2018. Af aftalen fremgår det, at hun har svaret "nej" til spørgsmålet "har du eller nogen i husstanden tidligere fået afslag fra eller er blevet opsagt af et forsikringsselskab?".

Selskabet har oplyst, at en sælger besøgte klageren i forbindelse med salget, og eftersom sælgeren havde svært ved at få overblik over tidligere forsikringer, blev det aftalt, at selskabets sælger skulle ringe til sit andet forsikringsselskab. Sælgeren fik oplyst, at klageren havde restance hos det andet forsikringsselskab. Sælgeren fortalte klageren, at de var nødt til at få ordnet restancen, inden selskabet kunne tegne dem ind. Et par uger efter ringede klageren og oplyste, at der nu var styr på sagen. Sælgeren kørte derefter ud til klageren, og den 17/7 2018 underskrev klageren købsaftalen. Selskabet har anført, at selskabets sælger har oplyst, at "da jeg talte med [andet forsikringsselskab] var det pga at jeg sammen med kunden havde fundet et restance problem. Kunden sad ved siden af og vi havde ikke set nogen problemer ifht skade historik. Så det spurgte jeg ikke ind til. Jeg havde forklaret kunden meget tydeligt hvorfor det var vigtigt det var korrekt, så da jeg forlader kunden anden gang, og han fortæller mig mundtligt og skriftligt via samtykket at alt er på plads, har jeg ikke yderligere dialog med [andet forsikringsselskab]. Jeg er altid meget omhyggelig ifht. vigtigheden på dette punkt, så jeg har ikke en fast rutine om at dobbelt tjekke sandheden hos nuværende selskab".

Klageren har anført, at sælgeren kom hjem til hende en enkelt gang den 17/7 2018, hvor sælgeren fik hende til at underskrive tilbuddet, selv om hendes ægtefælle ikke var hjemme. Samtidig

lovede sælgeren at undersøge deres tidligere historik hos andet forsikringsselskab, før de kom over til selskabet. Herefter ringede sælgeren og oplyste, at selskabet alene kunne tegne bilforsikringerne og ikke hus- og indboforsikring, da ægtefællen ikke var i Danmark. Det er klagerens opfattelse, at sælgeren burde have undersøgt sagen fuldt ud, da sælgeren blev bekendt med restanceforholdet.

Klageren har anmeldt, at hendes bil blev brændt den 1/1 2019.

Selskabet har den 23/1 2019 opsagt klagerens bilforsikring (bortset fra ansvarsdækning) med tilbagevirkende kraft og har afvist at yde dækning for bilen. Selskabet har anført, at klageren har afgivet urigtige oplysninger ved tegningen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, da hun ikke har oplyst om, at hendes ægtefælle tidligere er blevet opsagt af et andet forsikringsselskab på grund af skadeforløbet, og at det i henhold til dets indtegningsregler ikke ville have tegnet forsikringen, såfremt korrekte oplysninger var givet.

Klageren har anført, at ægtefællen har været på en 5 måneder lang ferie, og at han derfor var forhindret i at betale en regning fra et andet forsikringsselskab, hvorefter andet selskab opsagde hans bilkaskodækning. Ægtefællen har ikke kunnet tjekke sin digital boks og har af denne grund ikke været informeret om sagen.

Af brev af 9/2 2018 fra tidligere forsikringsselskab til ægtefællen fremgår det, at selskabet opsagde ægtefællens bilforsikringer på nær de lovpligtige ansvarsforsikringer på baggrund af en vurdering af skadeforløbet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i forbindelse med tegningen af bilforsikringen har afgivet urigtige oplysninger, da hun ikke har oplyst, at ægtefællen var blevet opsagt af sit tidligere forsikringsselskab på grund af skadeforløbet. Nævnet finder, at dette må tilregnes hende som mindst uagtsomt.

9. 93454

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at ægtefællen har modtaget opsigelsesbrevet af 9/2 2018 fra sit tidligere forsikringsselskab. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af den fremlagte korrespondance med andet forsikringsselskab fremgår, at opsigelsesbrevet er sendt via e-mail og modtaget den 9/2 2018 kl. 10:39. Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens beslutning om skift af forsikringsselskab tidsmæssigt stemmer overens med, at ægtefællen fik opsagt kaskoforsikringerne i tidligere forsikringsselskab.

Det forhold − at ægtefællen var på ferie i udlandet − kan herefter ikke føre til andet resultat.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at selskabets sælger ikke har været forpligtet til at spørge nærmere ind til klageren og ægtefællens risikoforhold, da sælgeren kontaktede det tidligere forsikringsselskab.

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

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet med henvisning til forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, har ophævet forsikringen med tilbagevirkende kraft og på den baggrund har afvist at yde forsikringsdækning for den brændte bil.

10. 93454

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand