Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. november 2019 blev i sag nr. 93462:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 20/2 2019 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Alka har bl.a. fremsendt samtykkeerklæring vedr. Samtalespecifikation. Værge har rådgivet forsikringstager til ikke at underskrive denne. Det sker på baggrund af at … Politi v/anklager oplyser, at der ikke er mistanke om falsk anmeldelse, og at politiet normalt efterforsker sagen færdig, inden forsikringsselskabet behandler anmeldelsen. Alka har efterfølgende skrevet, at sagen vil blive lukket, hvis ikke alle oplysninger, inklusiv samtykke til Samtalespecifikation er modtaget inden 4 uger fra d. 4. februar 2019.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At forsikringsselskabet behandler anmeldelsen uden samtalespecifikation."

Selskabet har den 25/3 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om samtykke til indhentning af teleoplysninger. Klagen er indgivet af [klagerens] værge ...
>
> Indledningsvis skal vi meddele frafald af kald og varsel for så vidt angår Ankenævnets kendelse i nærværende sag.
>
> Klager anmeldte telefonisk den 18. januar 2019, at ukendte gerningsmænd havde været inde i hans lejlighed medens han var i bad og havde stjålet en del genstande, herunder hans gamle mobiltelefon - en Huawei P10.

Alka Forsikrings medarbejder spurgte herefter klager, hvor mange af denne type telefoner han havde haft, hvortil klager svarede kun den ene. Foreholdt at han et halvt år forinden også havde meldt en Huawei P10 stjålet (og fået den erstattet af selskabet) oplyste klager, at han havde haft to af disse telefoner, idet han efter tyveriet af den første købte en magen til. Nu havde han en anden mobiltelefon.

Alka Forsikrings medarbejder bad ved brev af samme dato klager om at indsende kvittering for anmeldelse til politiet, kosterliste samt kvitteringer og samtykke til, at selskabet kunne indhente oplysninger, herunder teleoplysninger.

Ved mail af 24. januar 2019 meddelte [advokat], at de var udpeget som værger (økonomisk værgemål) for [klageren] og havde henvendt sig til politiet for at høre, om der var mistanke om falsk anmeldelse. Ifald dette ikke var tilfældet, ville værgen være behjælpelig med det videre forløb.

Klagers værge meddelte ved mail af 30. januar 2019, at værgen havde rådet klager til ikke at give samtykke til indhentelse af teleoplysninger samt at selskabet ville få tilsendt de øvrige oplysninger.

Alka Forsikrings medarbejder meddelte ved mail af 4. februar 2019, at selskabet fortsat fandt de ønskede oplysninger nødvendige for at kunne behandle sagen, hvorefter klagers værge ved mail af 19. februar 2019 oplyste, at sagen var indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Det er således alene spørgsmålet om samtykke til at indhente teleoplysninger, der er indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Der er således ikke tale om en klage over et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

Det skal endvidere påpeges, at klagers værge ikke har påklaget kravet om samtykkeerklæring til selskabet, men alene meddelt, at sagen ville blive indbragt for Ankenævnet for Forsikring og således ikke har opfyldt vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 1 og 2.

Vi vil imidlertid for god ordens skyld redegøre for sagens realitet i vores svar, idet de faktiske forhold i sagens natur har indflydelse på den dokumentation selskabet ønsker i de konkrete sager.

Klager tegnede familieforsikring i Alka forsikring den 26. juni 2018 med forsikringsbetingelserne IA-01. Klager har i perioden anmeldt fem skader, heraf to ran, hvor klager den 23. juli 2018 blev frataget en Huawei telefon og den 16. oktober 2018 blev frataget en weekendtaske indeholdende bl.a. to IPads.

Klager har efterfølgende henvendt sig til Alka Forsikrings medarbejder adskillige gange, idet han gerne ville sende de ønskede oplysninger, herunder kosterliste, men havde problemer med det. Alka Forsikring modtog efterfølgende kosterliste og samtykke til at indhente oplysninger og har modtaget oplysninger om klagers tidligere forsikringsforhold.

Ved det nu anmeldte tyveri, hvor to personer angiveligt gik ind i klagers lejlighed medens han var i bad, slap gerningsmændene bl.a. afsted med en MacBook Air, en IPad (angiveligt med sim-kort), en Blu-Ray afspiller og to Huawei telefoner samt et tretårnet sølv bestiksæt til seks personer (18 dele).

Klagers indledende forklaring om, at der var stjålet en Huawei telefon, som klager senere rettede til to Huawei telefoner, ses nu retteligen at omhandle tre Huawei telefoner.

Et samtykke til indhentning af teleoplysninger ville muligvis kunne afklare om nogen af de stjålne genstande var i brug og eventuelt lokalisere disse. Selskabet får ikke adgang til indholdet af hverken samtaler eller tekstbeskeder, men alene tidspunkter og lokaliteter for brugen.

Af de modtagne oplysninger om tidligere forsikringsforhold fremgik det, at klager i sit tidligere selskab var blevet pålagt skærpede vilkår og at forsikringen i februar 2018 var udgået på grund af restance. Derudover havde klager anmeldt fem skader (heraf tre tyveriskader) på denne forsikring.

Ved tegningen af forsikringen i Alka blev det oplyst, at der havde været pålagt skærpede vilkår i tidligere selskab og at forsikringen var udgået med restance, men det blev også oplyst, at der ikke havde været anmeldt skader på forsikringen indenfor de seneste tre år.

Der er således afgivet objektivt urigtige oplysninger ved tegningen af forsikringen og Alka Forsikring ville ikke have tegnet forsikringen, hvis de korrekte oplysninger var givet. Selskabet har således – inden den aktuelle skade er opgjort – udbetalt mere end 7.000 kr. uretmæssigt.

Klager har været udsat for mange tyveriskader – tre i Alka Forsikring fra forsikringens tegning og de næste seks måneder og tre i sit tidligere selskab i perioden 4. januar 2017 til 25. juni 2017 (to tyverier af telefoner og et tasketyveri).

I tidligere selskab, hvor forsikringen blev indtegnet den 1. februar 2016, havde klager anmeldt fem skader på familieforsikringen i perioden 4. januar 2017 til 1. februar 2018.

Ved tegningen af forsikringen i Alka Forsikring burde klager ved forespørgsel således have oplyst, at han inden for de seneste tre år havde anmeldt fem skader på indboforsikringen i stedet for ingen skader.

Det forekommer ikke sandsynligt, at klager ikke er spurgt om eller ikke har været vidende om, at dette skulle oplyses, idet der er oplyst korrekt om de to andre kriterier der spørges ind til (skærpede vilkår og opsigelse/ophør grundet restance) og det må som det mindste tilregnes klager som uagtsomt.

Det fremgår af oplysningerne, at klager gennem de seneste to år har fået stjålet en stor mængde elektronik-effekter i form af adskillige mobiltelefoner (i hvert fald fem), flere IPads (i hvert fald tre), en MacBook og en Blu Ray afspiller. De fremkomne oplysninger dels i den aktuelle sag, dels i de tidligere anmeldte skader, berettiger efter selskabets opfattelse derfor til, at kravene til dokumentation skærpes.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at man for at få erstatning skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande samt at hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn.

Af forsikringsaftalelovens § 22 fremgår det, 'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedøm-

melsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte havde mod andre'.

Med andre ord, så er det den sikrede, der har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

I skrivende stund har klager ikke fremlagt fyldestgørende dokumentation for sit krav. Klager har fremlagt en kvittering for en Alcatel telefon købt den 14. oktober 2015 (ikke meldt stjålet) og for en Huawei P10 Lite købt den 28. juni 2017 (meldt stjålet og erstattet af selskabet den 23. juli 2018) og en Huawei P Smart 32 købt den 7. januar 2019 (ikke meldt stjålet).

Alka Forsikrings primære anbringende er, at klagen bør afvises i henhold til Ankenævnet for Forsikrings vedtægter § 4 stk. 3 nr. 1 og nr. 2, idet klagers værge … for det første ikke har klaget til selskabet før indbringelsen for Ankenævnet for Forsikring for det andet vedrører den aktuelle klage ikke et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

Subsidiært er det selskabets opfattelse, at der er afgivet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning, idet det ikke er oplyst, at der har været anmeldt 5 skader på indboforsikringen (og to skader på hændelsesforsikringen) i tidligere selskab.

Forsikringen er tegnet ved kontakt med en navngiven medarbejder den 13. juni 2018.

Såfremt det var oplyst, at der havde været anmeldt mere end tre skader indenfor de seneste tre år ville der blive sendt en såkaldt skadesbegæring til forsikringssøgende, i hvilken forsikringssøgende skal give samtykke til at indhente oplysninger fra tidligere selskab.

Såfremt de korrekte oplysninger var givet ved tegningen ville Alka Forsikring således før tegningen af forsikringen have indhentet oplysninger fra klagers tidligere forsikringsselskab, og efterfølgende have afvist at tegne denne, idet det af selskabets acceptregler fremgår, at ved mere end fire skader samlet set, skal kunden afvises helt.

Der spørges ind til tre kriterier vedrørende tidligere forsikring, når der tegnes indboforsikring i Alka Forsikring og af klagers police ses det, at der er spurgt ind til kriterierne, idet der er oplyst om både skærpede vilkår og ophør grundet restance, men oplyst 0 skader indenfor de seneste tre år.

Klagers indboforsikring er således opsagt med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet. Alka Forsikring vil dog undlade at opkræve de uretmæssigt udbetalte erstatninger.

Tertiært er det selskabets anbringende, at klager ikke har dokumenteret sit krav i fornødent omfang. De tre fremlagte kvitteringer vedrører ikke nogen af de ved det anmeldte tyveri stjålne genstande og sammenholdt med klagers meget skiftende forklaringer om, hvad der var stjålet og hvornår finder vi ikke, at klager har sandsynliggjort ejerskab, art og omfang eller at de anmeldte effekter var til stede på gerningsstedet på gerningstidspunktet."

Klagerens advokat har den 30/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til Alkas redegørelse, skal det bemærkes at værge sørger for betaling af abonnement til 1 telefon."

Sekretariatet har den 27/8 2019 bedt om yderligere oplysninger fra klagerens advokat. Sekretariatet har bl.a. spurgt om:

> "Vi skal derfor bede om, at klageren forholder sig til og kommenterer på selskabets anbringender om, at klageren har afgivet urigtige risikooplysninger i henhold til forsikringsaftalelovens §§ 4-10, og at selskabet af den grund vil ophæve forsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet."

Klagerens advokat har den 9/10 2019 bl.a. anført:

> "Svar på anmodning om oplysninger om urigtige oplysninger. [Advokat] har tilsendt de oplysninger værgen er vidende om.
>
> [Klageren] er en person med personlighedsforstyrrelser, der p.g.a. denne lidelse m.m., har fået beskikket værge."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder brev fra politiet af 30/1 2019, parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, klagerens kosterliste, klagerens dokumentation, kosterlisten fra en tidligere skade, skadelog fra selskabets it-system, oplysning om forsikringsforhold i tidligere selskab, udsnit af selskabets acceptregler, policen og forsikringsbetingelserne. Af mail fra klagerens værge til selskabet dateret 30/1 2019 fremgår bl.a.:

> "[Advokat] har kontaktet politiet og forespurgt om der er mistanke om falsk anmeldelse af indbrud. Politiet oplyser at det er der ikke på nuværende tidspunkt.
>
> Derfor har værgen rådgivet [klageren] til ikke at underskrive samtykkeerklæring vedr. Samtalespecifikation.
>
> Alka vil få tilsendt øvrig samtykkeerklæring, samt de oplysninger Alka ønsker til sagen.
>
> Det kan oplyses at [klageren] selv skal være underskriver."

Af udateret mail fra selskabet til klagerens værge fremgår bl.a.:

> "Sagen er udtaget til grundigere gennemgang. Det betyder at vi skal have mulighed for at følge op på de oplysninger, som vi har fået af [klageren] ifm. Skadens anlæggelse og tegning af forsikringen, uagtet hvad politiet vurderer.
>
> Såfremt vi skal behandle [klagerens] skade, skal han returnere alle de dokumenter og oplysninger, vi har fundet nødvendige for at kunne behandle skaden, herunder telesamtykkeerklæringen. Dette jf. Forsikringsaftaleloven §22.
>
> Jeg afventer derfor fortsat det adspurgte dokumentation og oplysninger iht. Mit brev til jer dateret 18.01.2019. Når dette er modtaget, kan vi igangsætte de nødvendige undersøgelser.
> …

Er oplysningerne ikke modtaget inden for 4 uger, lukkes sagen uden yderligere behandling."

Af udateret mail fra klagerens tidligere selskab fremgår bl.a.:

"Indtegnet 01022016 — udgået 12.02.2018
Skader i perioden:
FA2 BASISFORSIKRIN 01/02/18 0,-
FA2 BASISFORSIKRIN 25/06/17 Tyveri af telefon 3371,-
FA2 BASISFORSIKRIN 01/06/17 Tyveri af telefon 5358,-
FA2 BASISFORSIKRIN 03/05/17 Briller og bukser(færdsel) 3468,-
…
FA2 BASISFORSIKRIN 04/01/17 Tyveri af taske 2685,-"

Af klagerens police fremgår bl.a.:

"Policen er gældende fra: 26. juni 2018
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.
…
Klausuler
…
Tidligere forsikringsforhold
I forbindelse med at vi har indgået denne forsikringsaftale med dig, har du oplyst:

1. at du har været ude for, at et andet selskab har stillet krav om skærpede vilkår for din indboforsikring, at de har opsagt forsikringen eller at den 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)."

Af forsikringsbetingelserne IA-01 fremgår bl.a.:

"22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Ankenævnet *for* Forsikring

7. 93462

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/1 2019, at der var blevet stjålet en række genstande fra hans bolig, mens han var i bad. I forbindelse med sagsbehandlingen anmodede selskabet klageren om samtykke til at indhente teleoplysninger fra et simkort i en tablet, som var blevet stjålet, hvilket klageren afviste. Selskabet har til klagerens værge oplyst, at sagen ville blive lukket uden yderligere sagsbehandling, hvis ikke klageren samtykkede til at indhente teleoplysningerne. Klageren kræver, at selskabet fortsætter sagsbehandlingen uden teleoplysningerne.

Selskabet har anført, at sagen bør afvises, idet klagerens værge ikke har klaget til selskabets klageansvarlige inden klagen til nævnet, jf. nævnets vedtægters § 4, stk. 3, nr. 1, og at spørgsmålet om indhentelse af teleoplysninger ikke vedrører en konkret økonomisk tvist, hvorfor sagen bør afvises, jf. nævnets vedtægters § 4, stk. 3, nr. 2. Selskabet har også anført, at klageren har afgivet urigtige risikooplysninger ved forsikringens tegning, hvorfor selskabet har ophævet forsikringen med virkning fra tegningstidspunktet, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1. Selskabet har endelig anført, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Nævnet bemærker, at selskabet i sit indlæg til nævnet har frafaldet kald og varsel, samt at selskabet i øvrigt fastholder sit synspunkt, hvorfor nævnet finder, at sagen ikke kan afvises med henvisning til nævnets vedtægters § 4, stk. 3, nr. 1.

Nævnet bemærker desuden, at spørgsmålet om samtykke til indhentelse af teleoplysninger og det videre forløb af sagen vedrører selskabets sagsbehandling. Nævnet finder på den baggrund, at spørgsmålet om teleoplysninger vedrører en konkret økonomisk tvist, hvorfor nævnet finder sig kompetent til at behandle sagen.

Af udateret mail fra et andet selskab fremgår det, at klageren i perioden den 1/2 2016 til den 12/2 2018 havde fem skader, der resulterede i udbetaling af erstatning over forsikringen.

8. 93462

Af policen fremgår det, at "i forbindelse med at vi har indgået denne forsikringsaftale med dig, har du oplyst: 1. at du har været ude for, at et andet selskab har stillet krav om skærpede vilkår for din indboforsikring, at de har opsagt forsikringen eller at den 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 finder, at det som ubestridt må lægges til grund, at klageren objektivt har afgivet urigtige risikooplysninger om antallet af skader inden for de sidste tre år inden tegning af forsikringen. Nævnet finder, at afgivelsen af de urigtige risikooplysninger kan tilregnes klageren som mindst uagtsomt.

Selskabet har fremlagt et udsnit af dets indtegningsregler, hvoraf det fremgår, at kunden skal afvises helt, hvis der er mere end fire skader samlet set.

Nævnet finder, at selskabet har bevist, at det i henhold til sin acceptpolitik ikke ville have tegnet forsikringen, hvis de rigtige oplysninger om antallet af skader på den tidligere forsikring var blevet oplyst til selskabet ved tegningen af forsikringen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har ophævet klagerens forsikring med virkning fra tegningstidspunktet, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet har afstået fra opkræve de tidligere udbetalte erstatninger tilbagebetalt af klageren.

Hvad angår klagerens krav i klageskemaet om, at selskabet skal behandle anmeldelsen uden samtykke til at indhente teleoplysninger, finder nævnet det kritisabelt, at selskabet meddelte klageren, at sagen ville blive afsluttet uden yderligere behandling, medmindre han gav samtykke til, at selskabet måtte indhente teleoplysninger. Selskabet burde i stedet for have truffet afgørelse i sagen på baggrund af de oplysninger, som selskabet havde adgang til.

9. 93462

Dette forhold kan imidlertid ikke føre til andet resultat, idet selskabet gyldigt har ophævet forsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet.

Med disse bemærkninger

b e s t e m m e s :

Klageren for ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels