

Ankenævnet for Forsikring

Den 15. marts 2023 blev i sag nr. 98790:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft bil-, indbo- og ulykkesforsikring. I klageskema af 4/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg skriver denne klage til jer da jeg synes det er uretfærdigt hvordan jeg blev behandlet og hvordan min sag blev taget på en forkert beslutning. Tilbage til den dag jeg blev medlem i Købstædernes Forsikring, hvor en medarbejder ved navn [selskabets medarbejder1] ringer til mig og høre om jeg vil have et tilbud, hvor jeg siger ja og jeg spar ca. 400 kr. om måneden hvor jeg var tidligere. Da vi tegner den forsikring sammen der spørger [selskabets medarbejder1] mig ikke om jeg er i RKI eller om jeg skylder et tidligere forsikring penge, han siger log på NemID og jeg ordner resten. Jeg bliver så medlem og har hele pakken derinde.

Imellem den 09-09-22 og 12-09-2022 der har jeg indbrud i mit hus og politiet kommer ud den 12-09-2022 hvor politiet kommer ud og vi laver en rapport. Jeg kontakter mit selskab den 13-09-2022. Jeg får sendt en e-mail hvad jeg skal sende ind af kvitteringer og hvor jeg også skal skrive under på en samtykkeerklæring. Den 27-08-2022 får jeg en e-mail hvor jeg har fået en opsigelse og at de ikke vil udbetale erstatning da jeg har underskrevet noget der ikke er rigtigt.

Onsdag den 28-09-22 ringer [selskabets medarbejder1] ham der lavede forsikring til mig fra sit eget nummer og fortæller at han har taget fat i [selskabets klageansvarlige] og sag det er hans skyld og han troede at jeg ikke var i RKI da jeg har mærkevare og guld og sølv. Så fortæller han mig at jeg får udbetalt de penge for den tid jeg har været kunde. Jeg ringer så tilbage på det nummer han ringede også optager jeg hans stemme hvor han siger at det er hans skyld og han tog mig ind i det men der ik noget at gør. Hvis [selskabets medarbejder1] da han ringer første dag og spørger mig om jeg er i RKI eller skylder et andet selskab havde jeg aldrig skrevet under på noget.

Men som han siger i optagelsen at han troede ikke jeg var i RKI da jeg havde mærkevare og guld og sølv. Hvor jeg siger det er da ikke en gætteleg.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98790

Jeg ringer til [selskabets klageansvarlige] og fortæller at hans kollega har trukket mig i det og ik fortæller noget ud over at bare log ind og forsæt og jeg ordner resten. Han vil ikke høre på mig og sagsw, der intet at gøre.

Jeg sender alt ind til jer også optagelsen så vil jeg have i afgør sagen der jeg føler at jeg har skrevet under på noget som jeg ikke vidste, også er det gået ud over at jeg ikke kan få noget udbetalt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har skrevet under på noget jeg ikke vidste jeg skrev under på. Og at få min erstatning udbetalt."

Selskabet har i brev af 19/10 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager (ft.) [klageren] får den 11.04.2022 udarbejdet et tilbud på hendes forsikringer via Købstædernes Forsikring og vi modtager pr. samme dato en accept som ft. har udfyldt online med NemID.

Accepten er givet på bil-, indbo- og ulykkesforsikring med i ikrafttrædelse den 01.06.2022. Den 08.08.2022 meldes der på indbo et indbrudsforsøg og den 11.09.2022 meldes der et indbrud.

I forbindelse med indbruddet den 11.09.2022 overdrages sagen til vores Skadessupportafdeling, der interviewer ft. og efter modtagelse af samtykke indhenter vi bl.a. informationer fra tidligere selskaber og Experian (RKI). Vi får herefter vished om at ft. er i RKI med en restance fra [tidligere forsikringsselskab1] og der er også en restance i [tidligere forsikringsselskab2] hvor ft. er 'opsagt med restance'.

Vi sletter derfor, jf. vores arbejdsgang, ft's forsikringer tilbage pr. indtegningsdato den 01.06.2022, dog på nær motoransvarsforsikring. Se bilag.

Herefter opstartes en klagesag idet ft. mener at hun er blevet 'guidet' af vores salgsmedarbejder, [selskabets medarbejder1], til blot at underskrive tilbuddet hurtigt, uden at hun derved har gennemlæst vores acceptbilag ordentligt. Ft. skriver dog i webskemaet, der ligger under dokumenter her på portalen, citat: 'han siger log på NemID og jeg ordner resten'.

Selve salget af forsikringerne er som bekendt sket online/telefonisk og netop derfor har jeg meget svært ved at købe præmissen om, at fordi man er blevet bedt om at underskrive et tilbud, så er man ikke forpligtiget til at gennemgå acceptbilaget grundigt og derved har man 'overset' vores spørgsmål om RKI, restance m.m. og derved ligger ansvaret hos os.

Jeg mener derimod at denne sag er ganske godt belyst og at det reelle ansvar for de urigtige oplysninger givet ved indtegnning, ligger hos forsikringstager."

Klageren har i kommentar af 24/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Under dokumenter web kan du/i høre at [selskabets medarbejder1] siger, at det hans fejl at han troede ikke jeg var i RIK da jeg havde værdier, hvor jeg siger det ikke en gætteleg og det er gået ud over mig nu. [Selskabets medarbejder1] han indrømmer for mig at han fik mig til at underskrive

Ankenævnet for Forsikring

3.

98790

noget uden at vide hvad det er. [Selskabets medarbejder1] er [klagerens familiemedlems] ven derfor ringede han den gang og gav mig et tilbud og jeg stolede på hvad han sag derfor godkendte jeg med NemID og han ordnede resten fra hans skærm af."

Selskabet har i brev af 21/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu gennemgået de 4 uploadet samtaler fra den 11.11.2022 mellem vores kollega [selskabets medarbejder1] og [klageren].

Det første jeg bemærker, er at samtalerne er redigeret og samtalerne er taget ud af kontekst, hvorfor det ikke er muligt som 'lytter', at opnå den fulde forståelse af den konkrete sammenhæng. Derfor vil vi gerne bede om, at det i stedet bliver den fulde samtale, der uploades uden redigering.

Dernæst er der flere gange i samtalerne hvor [selskabets medarbejder1], beklager hvis han har taget [klageren] for hurtigt igennem 'indtegningsfasen' og, at han desuden gik ud fra, at [klageren] var bekendt med indtegningskravet om RKI fra hendes tidligere og nuværende selskab, [forsikringsselskab3].

Hertil oplyser [klageren], at man ikke spørger ind til RKI i [forsikringsselskab3]. Jeg har derfor forespurgt om dette generelt hos [forsikringsselskab3] – og RKI er også her et spørgsmål, der indgår i deres indtegningsproces. Se medsendt dokumentation.

I samtalen forholder begge parter sig desuden kun til vores krav vedrørende RKI, men som [selskabets medarbejder1] kort gør opmærksom på i samtalen, og som vi også nævner det i vores opsigelsesbrev, har [klageren] også afgivet urigtige oplysninger om et andet forhold.

Vi spørger nemlig også ifm. indtegnning, om man evt. 'er opsagt af andet selskab' eller om man har 'restance hos andet selskab'. Og for begge disse indtegningskrav er der ligeledes afgivet urigtige oplysninger, idet [klageren] er opsagt grundet restance hos [klagerens tidligere forsikringsselskab2].

Grundlæggende vil vi altså fortsat fastholde, at der ved indtegnning er afgivet urigtige oplysninger."

Klageren har i kommentar af 30/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har sendt dem forkert i rækkefølge sidst, nu får i dem rigtigt. Hvorfor blander du andre selskaber ind, og nej [forsikringsselskab3] har ikke spurgt om man er i RKI. Og ja jeg var dårlig betaler da jeg var ung. Men siden har jeg betalt. Jeg var kunde hos [forsikringsselskab3] føre inden jeg endte hos jer. Din kollega [selskabets medarbejder1] har fejlet, og det hele kan du høre ordentligt nu og nej de er ikke redigeret desværre, du har ikke noget tillid til mennesker og du tror man lyver eller fuser. Din kollega har narret mig og det siger han selv at han gættede sig frem."

Selskabet har i brev af 20/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Er det muligt at høre hele samtalen, da IMG_1132 starter midt inde i jeres samtale? Det var det jeg tidligere mente med 'redigeret'.

Ankenævnet for Forsikring

4.

98790

Dernæst må du gerne uddybe, hvad der menes med 'jeg fik ikke mulighed for at læse det igennem'?

Hvorfor fik du ikke mulighed for at læse acceptbilaget igennem? Det er ca. 9 sekunder inde i samtalen (IMG_1132)."

Klageren har i brev af 21/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Optagelsen starter ikke midt inde i samtalen. Den optager bare ikke hvor jeg siger det [klageren], også starter samtalen med det samme, jeg havde ikke mulighed for at læse som [selskabets medarbejder1] selv siger det gik hurtigt hvor han siger du logger bare på jeg ordener resten. [Selskabets medarbejder1] siger selv jeg troede ikke du var i RKI nu hvor du har guld og materialer derfor jeg ikke spurgte dig eller sag du skal læse dette føre, derfor det gik hurtigt hvor jeg siger det er ikke en gætteleg at han ikke troede jeg var i RKI.

Han indrømmer det hans fejl og at han havde nævnt det til dig.

Vi kan blive ved med at diskutere frem og tilbage men jeg har alt på optagelser at han har lavet fejl, så jeg synes ankenævnet skal vurdere, hvad der skal ske."

Selskabet har i brev af 5/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har forsøgt at sætte mig ind i forklaringen om, at det er vores medarbejder, der har fremskønnet indtegningsprocessen i sådan en grad, at det friholder [klageren] for ansvar ift. det underskrevet acceptbilag.

Men jeg kan ikke følge denne påstand, da der udelukkende er tale om en samtale over telefonen og hvor [klageren] har benyttet sit NemID, for at kunne acceptere vores tilbud.

I telefonsamtalen mellem [klageren] og [selskabets medarbejder1], refereres der også til at vores medarbejder har oplyst, at [klageren] 'bare kunne trykke næste og næste' og derved, så hun ikke efter hvad hun reelt havde skrevet under på.

Men som vist i 'Online overblikket' under dokumenter i portalen, skal man til sidst i onlineflowet, ikke trykke 'næste', men man skal derimod positivt bekræfte, 'at man har læst og forstået ovenstående betingelser'.

Derfor hvis vores medarbejder har hastet indtegningen igennem som oplyst, ved at [klageren] 'bare skulle trykke næste og næste' så referere dette kun til, at man i onlineflowet skal trykke 'næste' ifm. forsikringernes opstart samt tilmelding til BS.

I flowet der omhandler restance og RKI, kan man altså ikke nøjes med at trykke 'næste'.

Jeg minder desuden om, at der er afgivet urigtige oplysninger ved indtegnning ift. 2 forhold. Altså både ift. RKI, men også ift. restance hos andet selskab og begge dele er veldokumenteret.

Det er desuden vores holdning, at alle relevante informationer nu er viderebragt i klagesagen, hvorfor sagen kan afgøres af Ankenævnet."

Ankenævnet for Forsikring

5.

98790

Nævnets sekretariat har den 9/2 2022 bedt selskabet om at fremsende det materiale, klageren har modtaget i forbindelse med indtegningen af forsikringerne, herunder en eventuel bekræftelse, og dokumentation for klagerens restancer hos tidligere forsikringsselskaber.

Selskabet har i brev af 10/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke andet materiale ifm. indtegnings.

Bare lige en lille kommentar: Acceptbilaget og vores risikospørgsmål bliver forhåbentlig ikke først 'gældende', når og hvis man sender et brev retur med kopi af det som kunden har accepteret. Acceptbilaget bliver vel gyldigt i det øjeblik, det underskrives med NemID. Altså helt almindelig aftale. Der er et tilbud og der foreligger en accept, er lig med en gyldig aftale."

Klageren har i kommentar af 19/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Nu har gentager jeg mig selv igen, [selskabets medarbejder1] han siger selv i optagelsen at han ikke troede jeg var i RKI derfor sag han bare skriv under også ordner jeg resten, han indrømmer det hans fejl. [Selskabets medarbejder1] er [klagerens familiemedlems] ven og derfor hastede han mig igennem samtalen. [Selskabets klageansvarlige] bliver ved med at tag gamle ting op, ja jeg skylder penge men har aldrig skrevet under på noget som ikke stemmer, [selskabets medarbejder1] indrømmer selv i optagelsen at han har fejlet at det ikke er mig som har fejlet. Har ikke mere at sige håber der bliver taget en retfærdig afgørelse af denne sag.

...

Puha I har mange dårlige anmeldelser på trustpilot, hvor I snyder folk og ikke vil udbetale, Købstædernes forsikring, i lokker folk med billig forsikring."

Selskabet har i brev af 21/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Lige en yderligere bemærkning. Jeg talte med en af jeres jurister i denne sag og er fortsat lidt forundret. Jeg blev nemlig spurgt om vi havde sendt en efterfølgende bekræftelse på hvad kunden havde accepteret og det er umiddelbart ikke det 'normale' acceptflow.

Jeg vil bare lige gøre det helt klart at dette salg, ikke har været et 'telefonsalg' jf. God skik bekendtgørelsen (§18). Der er altså ikke tale om et telefonsalg med mundtlig accept og uden fremsendt tilbud. Der blev fremsendt tilbud digitalt på varigt medie og kunden har også efterfølgende indsendt skriftlig accept af tilbuddet med NemID. Dette fremgår desuden af dokumenterne i sagen."

Klageren har i kommentarer af 22/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ang. den skriftlig accept (i optagelsen siger [selskabets medarbejder1] at han fik mig til at skrive under og så ordnede han resten)

[Selskabets medarbejder1] er [klagerens familiemedlems] ven så han hastede mig bare igennem (som han selv sag til mig bare godkend jeg ordner resten, og som han selv siger i optagelsen at han gættede at jeg ikke var i RKI.

Alt er i optagelsen.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98790

...

[Selskabets klageansvarlige] har ikke været i samtalen, så det så mærkeligt at [selskabets medarbejder1] selv har sagt til ham at han fejlede også at han stadig beskytter og får mig til at ligne en snyder, alt er i optagelserne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget selskabets indtægningsregler. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets brev af 11/5 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Du har fået nye forsikringer - AltPrivat

Her får du policen med de nye forsikringer. Vi håber, de lever op til dine forventninger.

Tjek policen

Det er vigtigt, at du får de dækninger, du har ønsket. Derfor beder vi dig læse policen grundigt igennem og tjekke, at alle oplysninger er korrekte, og at forsikringerne opfylder dine ønsker og behov. I policen finder du datoerne for, hvornår forsikringerne træder i kraft.

Få overblik på Mit KF

Når dine forsikringer er trådt i kraft, kan du på kfforsikring.dk logge ind på Mit KF med dit NemID og få overblik over dine forsikringer hos Købstædernes Forsikring.

Du kan bl.a.

- se dine forsikringer, dækninger og priser
- bestille og godkende tilbud
- anmelde skader
- bestille forsikringstjek
- se dine familiemedlemmers forsikringer, hvis de har givet tilladelse

Vilkår for forsikringen

I forsikringsvilkårene på kfforsikring.dk kan du læse mere om, hvordan forsikringerne dækker."

Af klagerens tidligere forsikringsselskab2's mail af 20/9 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har opsagt hele forsikringsforholdet pga. restance.

- Ulykkesforsikring opsagt pga. restance d. 02.12.2016
- Indboforsikring opsagt pga. restance d. 02.12.2016
- Autoforsikring (...) opsagt pga. restance 17.09.2016

Har netop snakket med vores inkassoafdeling og kunden skylder stadig 9.585,00 kr. og sagen befinder sig pt. hos inkasso."

Af skærbillede fra selskabets onlineflow fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

98790

Jeg har læst og accepteret følgende

1. At oplysningerne om tidligere skadesforløb er korrekte.
2. At hverken jeg eller nogen i min husstand er blevet pålagt skærpede vilkår eller er blevet opsagt af tidligere forsikringsselskab(er).
3. At jeg/vi ikke skylder penge til tidligere forsikringsselskab(er).
4. At jeg/vi ikke er registreret hos Experian A/S (RKO) eller et andet skyldnerregister.
5. At jeg giver Købstædernes Forsikring lov til at opsig de relevante forsikringer i mit nuværende forsikringsselskab.
6. At jeg giver samtykke til, at Købstædernes Forsikring kan indhente oplysninger om tidligere skadesforløb, anciennitet og evt. opsigelsesårsag fra mine og husstandens nuværende og tidligere forsikringsselskaber.
7. At jeg er bekendt med, at hvis jeg afgiver urigtige oplysninger, kan det medføre, at retten til erstatning bortfalder helt eller delvist i henhold til Forsikringsaftaleloven.

☐ Jeg bekræfter at have læst og accepteret ovenstående betingelser.

☐ Ja tak til nyhedsmails - I må gerne sende mig nyt om forsikringer, services og gode råd om forebyggelse fra Købstædernes Forsikring og tilhørende selskaber på e-mail og SMS. Jeg kan til enhver tid trække mit samtykke tilbage [her](#). Jeg accepterer samtidig, at Købstædernes Forsikring behandler mine persondata som beskrevet [her](#).

Accepter og afslut

Nævnets sekretariat har i uddrag transskriberet de fremlagte lydfiler af telefonsamtalen mellem klageren og selskabets medarbejder¹. Af lydfilerne fremgår bl.a.:

"Klageren: Du siger bare til mig, at jeg skulle logge ind med NemID og så skulle jeg trykke fortsæt og det ene og det andet, og så skulle jeg gå videre. Men jeg fik jo ikke mulighed for alt det dér. Det er ligesom, at jeg er blevet taget røven på. Forstår du. Der er nogle ting, altså...

Medarbejderen: Prøv at sige det sidste igen.

Klageren: Altså det er ligesom om, at jeg er blevet taget røven på. Der er nogle ting, der er blevet taget fra mig, som jeg ikke kan få erstattet af min egen forsikring på grund af, hvis du havde spurgt mig om jeg var i RKI og jeg havde sagt "ja det er jeg", så havde jeg selvfølgelig skrevet under på sandheden. Men jeg er jo ikke den type, der lyver. Det er det, der gør ondt.

Medarbejderen: Selvfølgelig. Jeg kan også godt forstå dig. Men omvendt, da vi havde snakken, havde du jo for en masse Louis Vuitton og en masse guld og sølv. Jeg må være ærlig at indrømme, at for det første, så spørger vi ikke rigtigt kunderne om det. Det er noget de plejer at skrive under på, og så ved jeg godt, at jeg tog dig med igennem. Men når jeg hører for flere tusinde kroner i Louis Vuitton og guld og sølv, så regner jeg heller ikke med, at en kunde er i RKI. Så det var sådan lidt, at jeg havde slet ikke antaget det. Jeg havde egentligt også regnet med, at du selv ville sige det, for du kom jo fra [klagerens tidligere selskab].

...

Klageren: Men jeg forstår ikke, hvorfor du ikke vil gå videre til ham dér, der klager (den klageansvarlige) og fortælle ham, at det også er en fejl fra din side af.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98790

Medarbejderen: Jamen det snakkende jeg egentligt med ham om. Jeg sagde faktisk også til ham, at vi havde taget det her flow ret hurtigt. Men i bund og grund sagde han også til mig, at han selv havde regnet med, at hvis du var. For i bund og grund, når man kører betalingsservice, så er det også ens eget ansvar at sige "hey for resten, jeg står faktisk i RKI, har det en betydning?". Det gør de fleste altid.

Klageren: Det har jeg aldrig oplevet ved de andre forsikringsselskaber, som jeg har været inde i.

Medarbejderen: OK. Det snakkede vi faktisk også om. Han synes, at det var sjovt, at du bare kunne være kunde i [klagerens tidligere selskab].

Klageren: Jeg er kunde inde ved dem igen.

...

Medarbejderen: Han sagde også, at du vist nok var udgået fra betaling [hos to andre selskaber] eller sådan noget.

Klageren: Nej, det har jeg ikke. Det passer ikke.

...

Medarbejderen: I bund og grund i hvert fald, så ligger der jo det her i, at du står i RKI. Jeg ved godt, at jeg tog dig måske lidt for hurtigt igennem det. Men omvendt havde jeg også regnet med, at du selv ville sige noget, hvis det var, fordi du som sagt kører betalingsservice.

Klageren: Men det plejer forsikringen at skulle stå til ansvar for. Ligesom andre selskabet, ligesom ham ved [klagerens tidligere selskab], han sagde til mig "er du i RKI" og så sagde jeg "ja". Forstår du det på den måde i stedet for. Det er som om, at man er blevet lagt i en fælde. Du går bare ind og logger ind med dit NemID og skriver under "Færdig" uden at få læst noget.

Medarbejderen: Ja selvfølgelig. Jeg må indrømme, hvis det havde lugtet lidt mere af det, så havde jeg også spurgt dig. Men som sagt, af de ting du nævnte du havde af mere dyre ting og alt det her, så lyder det til – med alt respekt – at du havde masser af penge.

...

Medarbejderen: Men beklager, måske hvis jeg har taget dig lidt for hurtigt igennem, jeg havde bare som sagt ud fra de ting du beskrev i dit hus eller din lejlighed, ikke regnet med, at du var i RKI.

Klageren: Men det burde man, når man arbejder sådan nogle steder. At spørge. Ligesom andre forsikringsselskaber, de spørger jo også "er du registeret?". Det hele er jo ikke en gætteleg."

Nævnet udtaler:

Den 11/4 2022 blev klageren telefonisk rådgivet af selskabets medarbejder1, hvor klageren samtidigt accepterede tilbud på bil-, indbo- og ulykkesforsikring via NemID. Forsikringerne trådte i kraft den 1/6 2022. Klageren anmeldte, at der havde været indbrud den 11/9 2022. Den 27/9 2022 annullerede selskabet klagerens forsikringer – bortset fra den lovpligtige motoransvarsforsikring – med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og afviste dækning af indbruddet med henvisning til, at klageren havde afgivet urigtige oplysninger ved indtegningen. Selskabet ville ikke have indtegnet klageren, hvis klageren ved indtegningen havde oplyst, at

hun var registret i RKI, og at hun i 2016 var blevet opsagt på grund af restance hos klagerens tidligere forsikringsselskab².

Klageren ønsker, at selskabet anerkender, at opsigelsen af forsikringerne har været uberettiget, og at selskabet udbetaler erstatning efter indbruddet. Hun er blevet uretfærdigt behandlet, idet selskabets medarbejder¹ ikke ved indtegningen har spurgt til, om hun er registeret i RKI eller om hun er i restance til tidligere forsikringsselskaber. Selskabets medarbejder¹ – der er venner med klagerens familiemedlem – bad hende blot logge på med NemID, hvorefter medarbejderen ordnede resten. Hun har anført, at hun ikke fik mulighed for at læse, hvad hun skrev under på, da medarbejderen hastede hende igennem indtegningen. Hun har anført, at selskabets medarbejder¹ ved telefonsamtale den 28/9 2022 har erkendt, at det var hans fejl, at han ikke spurgte til risikospørgsmålene. Hun har oplyst, at optagelsen af telefonsamtalen den 28/9 2022 ikke starter midt inde i samtalen, idet der blot mangler den allerførste del, hvor hun præsenterer sig selv.

Selskabet har anført, at salget af forsikringerne skete online med telefonisk rådgivning fra selskabets medarbejder¹, at der blev fremsendt tilbud digitalt på varigt medie, som klageren accepterede med NemID, og at "netop derfor har jeg meget svært ved at købe præmissen om, at fordi man er blevet bedt om at underskrive et tilbud, så er man ikke forpligtiget til at gennemgå acceptbilaget grundigt og derved har man 'overset' vores spørgsmål om RKI, restance m.m. og derved ligger ansvaret hos os". Det reelle ansvar for de urigtige oplysninger givet ved indtegning ligger hos klageren. Selskabet har videre anført, at telefonsamtalen mellem klageren og selskabets medarbejder¹ er redigeret, og at samtalen er taget ud af kontekst, hvorfor det ikke er muligt som lytter at opnå den fulde forståelse af den konkrete sammenhæng. Selskabet har bedt klageren om at fremlægge den fulde samtale. Selskabet har anført, at "hvis vores medarbejder har hastet indtegningen igennem som oplyst, ved at [klageren] 'bare skulle trykke næste og næste' så referere dette kun til, at man i onlineflowet skal trykke 'næste' ifm. forsikringernes opstart samt tilmelding til BS. I flowet der omhandler restance og RKI, kan man altså ikke nøjes med at trykke 'næste'".

Nævnet lægger til grund, at selskabets medarbejder¹, der er forsikringssælger, ved tegningen af forsikringen hurtigt guidede klageren igennem onlineflowet på selskabets hjemmeside.

På baggrund af de fremlagte lydfiler må nævnet lægge til grund, at selskabets medarbejder¹ under telefonsamtalen med klageren ved indtegningen ikke spurgte ind til acceptbilaget/risikospørgsmålene ved afslutningen af onlineflowet. Nævnet finder, at det er kritisabelt, at forsikringssælgeren ikke udtrykkeligt under telefonsamtalen henledte klagerens opmærksomhed på de omhandlede væsentlige risikospørgsmål.

Uanset disse omstændigheder finder nævnet, at klageren ved at underskrive dokumentet digitalt – uden at have sat sig tilstrækkeligt ind i indholdet af kontrakten – objektivt har afgivet urigtige risikooplysninger om sin restance til det tidligere forsikringsselskab og registreringen i Experian A/S. Nævnet finder at afgivelsen af de urigtige risikooplysninger må tilregnes hende som uagtsom.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har underskrevet tilbuddet med NemID, og at klageren således burde have læst og forstået risikospørgsmålene i selskabets acceptbilag, som er fremhævede og skal bekræftes i forbindelse med indtegningen.

Nævnet har hertil lagt vægt på skærbilledet fra selskabets onlineflow, hvoraf det ses, at klageren aktivt skal sætte kryds ved "**Jeg bekræfter** at have læst og accepteret ovenstående betingelser" for at kunne acceptere og afslutte. Nævnet bemærker videre, at klageren ligeledes ses at have sat kryds ved "**Ja tak til nyhedsmails**".

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren er registreret i Experian A/S med blandt andet gæld til sit tidligere forsikringsselskab¹, og at klageren i 2016 blev opsagt grundet restance hos tidligere forsikringsselskab².

Nævnet finder, at selskabet har bevist, at selskabet i henhold til sin acceptpolitik ikke ville have tegnet forsikringerne, hvis de rigtige oplysninger var blevet oplyst ved tegning af forsikringerne.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

98790

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har ophævet forsikringerne – bortset fra den lovpligtige motoransvarsforsikring – med tilbagevirkende kraft fra tegningstidspunktet, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, og at selskabet har afvist at behandle den anmeldte skade.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder det oplyste om medarbejder1's mangelfulde guidning af klageren gennem onlineflowet – kan efter en samlet vurdering ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen