

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. juni 2023 blev i sag nr. 99042:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 30/11 2022 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Der er opstået en tvist omkring hvorvidt selskabet skal dække en skade sket 19/7-2021, hvor klagers bil totalskades, og ydermere laver ødelæggelser for DKK 18.122 samt tyveri af alufælge.

Selskabet afviser med, at der jf. FAL §§ 4 og 6 er afgivet urigtige oplysninger på indtegningsstidspunktet, idet klager har afkrydset, at hun er medlem af 'DM'.

Klager gør gældende, at FAL § 4 ikke kan gøres gældende, idet der i dette tilfælde er tale om at FAL § 5 må gøres gældende. Klager var på indtegningsstidspunktet hverken vidende eller burde have været vidende om, at forkortelsen 'DM' stod for 'Dansk Magisterforening', men var af den klare antagelse, at 'DM' måtte stå for 'Dansk Metal', som klager er medlem af. Dermed må selskabet hæfte som om den urigtige oplysning ikke forelå.

Med andre ord bærer selskabet i denne sag risikoen for, at forsikringstageren afgiver urigtige oplysninger, idet det ikke klart og tydeligt har fremgået hvad forkortelsen 'DM' står for.

I selskabets svar af 20/7-22 synes det påfaldende, at selskabet nu anerkender det faktum at man ikke har været helt klare i formuleringen omkring hvad 'DM' står for, samt at det viser sig at 'DM' ikke står for det, som selskabet egentlig selv henholder sig til.

Bemærk, at dette kan underbygges med dokumentation.

Selskabet mener, at det er klagers egen risiko at klager antager at 'DM' står for Dansk Metal, og at klager selv i forbindelse med indtegningen burde have gået ind på en ekstern hjemmeside 'www.dm.dk' for at undersøge om forkortelsen faktisk stod for Dansk Metal eller Dansk Magisterforening.

Man kan næppe påstå, at man som selskab ved indtegnning kan forvente, at klager selv skal gå ind på en ekstern hjemmeside for at faktatjekke selskabets anvendelse af forkortelser. Det er derfor fortsat vores opfattelse, at klager var i god tro da klager udfyldte og godkendte oplysningerne ved indtegningen. Man kan ej heller påstå, at det er en lettilgængelig oplysning, hvis det kræver, at klager skal besøge en ekstern hjemmeside for at tilgå oplysningerne.

Selskabet oplyser i deres svar af 24/11-21 at selskabet var i telefonisk kontakt med klager, og at man i denne telefonsamtale talte om hvorvidt, klager ønskede at tegne forsikringen hos LB Forsikring eller hos en konkurrent. Selskabet skriver: *'På intet tidspunkt i samtalen blev [klagerens] uddannelsesstatus eller øvrige forhold drøftet, og der var heller ikke anledning hertil, da det ikke var dette, som samtalen vedrørte.'*

Når det fra selskabets side er et krav, at man er medlem af bestemte foreninger eller organisationer, for at måtte tegne forsikringer hos selskabet, synes det mærkeligt, at der ikke i forbindelse med telefonsamtalen bliver faktatjekket, om klager nu også var berettiget til at tegne forsikringen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal tilpligtes overfor klager at tilbagetrække annulleringen af den tegnede kaskoforsikring, og skal derfor også yde erstatning for kaskoskaden samt ansvarsskaden med den selvrisiko, som skulle have været gældende, såfremt klager havde haft den oprindeligt tegnede forsikring.

Selskabet tilpligtes endvidere overfor klager at tilbyde klager en forsikring af den nye bil på samme vilkår, som alle andre medlemmer modtager. Eventuelle erstatningsudbetalinger skal forrentes i medfør af FAL §24."

Selskabet har i brev af 12/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] anmeldte den 20/7 2021 en skade sket den 19/7 2021, hvor hun var kørt ind i et haveanlæg med skade på træer til følge. Bilen blev derved totalskadet. I forbindelse med behandling af skaden blev sagen udtaget til kontrol, i hvilken forbindelse vi undersøgte [klagerens] baggrund for tegning af forsikringen.

Til vores skadeinspektør har [klageren] og hendes [familiemedlem] oplyst, at forsikringen hos os blev tegnet på baggrund af en henvisning fra [andet forsikringsselskab], der ikke kunne tilbyde at tegne forsikring for [klagerens] bil. En medarbejder hos [andet forsikringsselskab] sendte en mail til [familiemedlem] med et link til vores hjemmeside. Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har noget samarbejde med [andet forsikringsselskab] og vi har ikke noget kendskab til, hvorfor en medarbejder der valgte at henvise til os.

Fulgte man linket i mailen kom man ind på den del af vores almindelige hjemmeside, hvor man ved at indtaste relevante oplysninger om sig selv (alder, bopælspostnummer) og sin bil kunne

indhente et tilbud på en bilforsikring. Vi bemærker, at vores hjemmeside ikke længere ser ud som på tegningstidspunktet (opsætningen blev ændret primo 2022), og at det ikke er muligt at genskabe det flow man blev ledt igennem.

[Familiemedlem] har telefonisk oplyst, at de fulgte linket og de herefter udfyldte oplysningerne og sendte det afsted. På baggrund af disse oplysninger, blev der genereret et tilbud den 1/6 2021, som blev lagt op på [klagerens] 'Min Side'.

Af tilbuddets side 1 fremgår det under overskriften '**Forudsætninger**', at *'Det er et krav for tilbuddet, at du eller en i din husstand er medlemsberettiget i Lærerstandens Brandforsikring, og at der er givet tilfredsstillende oplysninger om dit skadeforløb'*.

Det fremgår videre af tilbuddets side 1, at [klageren] skulle gennemlæse tilbuddet og sikre sig, at det passede til hende og hendes behov, og at tilbuddet kunne accepteres enten ved indsendelse af acceptbilag eller elektronisk via 'Min Side'.

På tilbuddets side 3 er det under overskriften '**Særlige forhold**' blandt andet anført, at *'Ved køb af forsikringer, er det et krav, at du eller en i din husstand er medlem af en faglig organisation, der giver ret til forsikringer i LB Forsikring A/S'*.

[Klageren] afsluttede købet af forsikringen elektronisk via 'Min Side', hvor man skal benytte NemID for at logge ind. Under accepten blev hun spurgt til hvilken medlemsgruppe hun tilhørte. Her angav hun, at hun hørte til DM, som er navnet på den fagforening, der tidligere hed Dansk Magisterforening.

Vi havde ikke på dette tidspunkt været i kontakt med [klageren], men da vi på baggrund af [klagerens] accept af tilbuddet sendte en opsigelse af bilen til [andet forsikringsselskab], modtog vi en afvisning og kunne se at bilen i mellemtiden var indregistreret hos [tredje forsikringsselskab]. Vi kontaktede derfor [klageren] for at høre, om bilen skulle forsikres hos os eller hos [tredje forsikringsselskab]. [Klageren] oplyste, at det var meningen, at den skulle forsikres hos os, men at vi havde oplyst, at dette ikke kunne lade sig gøre på grund af bilens alder. Da vi ikke har regler herom, er vi ikke bekendte med, hvem [klageren] skulle have fået denne oplysning af. Vi oplyste [klageren], at bilens alder ikke var en hindring for tegning af forsikring hos os, og herefter blev forsikringen udstedt den 19/7 2021 med virkning fra 28/5 2021 i henhold til de oplysninger, som vi tidligere havde modtaget fra [klageren]. I forbindelse med kontakten med [klageren] spurgte vi ikke til hendes medlemskab hos DM, da vi ikke havde anledning hertil. Samtalen med [klageren] havde udelukkende det formål at få afklaret, om vi skulle overtage forsikringen, eller om den skulle forblive hos [tredje forsikringsselskab]. Vi bemærker i den forbindelse, at LB Forsikring som udgangspunkt forventer og har tillid til, at de oplysninger som vores medlemmer afgiver og skriver under på ved tegning af en forsikring, er korrekte og i overensstemmelse med sandheden. Vi kontrollerer ikke de oplysninger, som medlemmerne giver i forbindelse med indtegningen, da vi stoler på indholdet, og vores medlemmer gøres opmærksomme på at medlemsberettigelse er en forudsætning for tegning af forsikring hos os. Vi må således kunne lægge til grund, at vores medlemmer, når de oplyser at tilhøre en bestemt medlemsgruppe rent faktisk har styr på, hvor de har deres faglige medlemskab. Når en forsikringsøgende oplyser at tilhøre en bestemt medlemsgruppe, er det derfor ikke noget vi spørger om, om de nu også er sikre på, er rigtigt.

[Klageren] og hendes [familiemedlem] har i forbindelse med vores skadeinspektørs undersøgelse efter den anmeldte skade oplyst, at [klageren] ikke er medlem af Dansk Magisterforening, og at de ikke har kendskab til hvad denne forening er. Det er også først på dette tidspunkt, at vi har fået oplysning om, at [klageren] er [profession].

For at tegne forsikring i LB Forsikring er det en betingelse, at man er medlemsberettiget.

Dette kan man blandt andet være som følge af sin tilknytning til en række forskellige organisationer eller sin uddannelsesmæssige baggrund. [Klageren], der er [profession], er imidlertid ikke tilknyttet nogen af de organisationer, som berettiger til medlemskab i LB Forsikring (eller vores øvrige brands ...). Da [klageren] er hjemmeboende, har vi også undersøgt ved samtale med hendes [familiemedlem], om hendes [familiemedlemmer] er medlemsberettigede, og om hun derfor igennem dem skulle være medlemsberettiget. Dette er ikke tilfældet.

Det er herefter vores vurdering, at der er afgivet urigtige risikooplysninger i forbindelse med forsikringens tegning, jf. forsikringsaftalelovens §§ 4-6, da det i forbindelse med indtegningen blev angivet, at [klageren] var medlem af DM (tidl. Dansk Magisterforening) og at afgivelsen af den urigtige oplysning om medlemsberettigelse kan tilregnes [klageren] som mindst uagtsom.

Da vi ikke havde kunnet tilbyde [klageren] at tegne forsikring hos os, hvis vi havde fået de korrekte oplysninger, har vi ophævet kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft fra tegningstidspunktet, hvilket betyder, at vi ikke kan dække den anmeldte skade på [klagerens] bil. Det betyder samtidig at vi har annulleret vores præmieopkrævning for kaskoforsikringen. [Klageren] skal imidlertid stadig betale den aftalte præmie for den lovpligtige ansvarsforsikring for den periode, hvor vi har været i risiko for skader, som er fra den 28/5 2021 til den 22/7 2021, hvor bilen blev erklæret totalskadet og afmeldt fra DMR. Vi har endvidere opkrævet selvrisko i forbindelse med ansvarsskaden. Selvriskoen udgør 7.500 kr. som er den selvrisko vi ville have tilbudt at tegne forsikringen med, hvis vi havde modtaget de korrekte oplysninger ved indtegningen og derved havde tegnet ansvarsforsikringen til en ikke-medlemsberettiget. Vi har på nuværende tidspunkt hverken modtaget præmiebetaling eller selvrisko fra [klageren].

[Klagerens] repræsentant gør gældende, at forholdet er omfattet af forsikringsaftalelovens § 5, idet [klageren] var i god tro om hendes afgivelse af urigtige oplysninger, da hun var af den klare antagelse, at DM stod for Dansk Metal.

Vi bemærker i den forbindelse, at det påhviler [klageren] at bevise, at hun var i god tro.

Vi henviser til Dansk Forsikringsret 10. udgave s. 188 og Forsikringsaftaleloven med kommentarer s. 92.

Vi bemærker også, at [klagerens] repræsentant først fremkom med denne påstand vedrørende [klagerens] antagelse ved sin henvendelse til os medio november 2021. [Klageren] har tidligere telefonisk oplyst os, at hun ikke vidste, hvordan hun var medlemsberettiget herinde, da det var noget hendes [familiemedlem] - som var underviser - havde sørget for. [Familiemedlem] - der ikke er underviser - oplyste oprindeligt, at indtegningen skete gennem hans forsikringsselskab ([fjerde forsikringsselskab]). Vi undrer os over, at hverken [klageren] eller [familiemedlem] fandt anledning til at give os oplysningen om forståelsen af 'DM' i de tidligere samtaler – herunder særligt i den samtale, hvor det blev drøftet med både [klageren] og hendes [familiemedlem], at de havde

valgt medlemsberettigelse i henhold til medlemskab af Dansk Magisterforening. Det havde været naturligt, at de i denne forbindelse havde oplyst, at de havde forstået, at der var tale om Dansk Metal. At det gøres gældende, at [klageren] troede, at 'DM' stod for Dansk Metal, er således en oplysning, der ikke stemmer overens med de tidligere afgivne oplysninger og vi stiller os meget tvivlende i forhold til rigtigheden heraf.

Selv hvis vi lagde forklaringen om, at [klageren] antog, at 'DM' stod for Dansk Metal til grund, er det vores opfattelse, at [klageren] ikke kan have været i god tro omkring afgivelsen af den urigtige oplysning. Det er efter vores opfattelse ikke at være i god tro at 'antage', at 'DM' står for Dansk Metal. Hvis man 'antager' er man i sagens natur ikke 100 % sikker. I drop down menuen, hvor man vælger grundlaget for medlemsberettigelse, står 'Medlem af DM' sammen med de andre muligheder, der er lærere og øvrige ansatte på uddannelsesinstitutioner, pædagoger og præster.

Det er vores vurdering, at det ikke er naturligt i denne sammenhæng at antage, at DM står for Dansk Metal – særligt ikke når selskabet man er ved at tegne forsikring i hedder 'Lærerstandens Brandforsikring'.

Det fremgik af forsikringstilbuddet, som [klageren] modtog, at det var et krav for at tegne forsikringer hos os, at [klageren] var medlemsberettiget. Hun var således gjort opmærksom på, at medlemsberettigelse var afgørende for vores tilbud på forsikring.

Dette burde skærpe opmærksomheden på, om spørgsmålet om medlemsberettigelse ved købet af forsikringen blev besvaret korrekt.

Alle oplysninger om de mulige grundlag for medlemsberettigelse er nemt tilgængelige på vores hjemmeside. På forsiden af vores hjemmeside findes en række undermenuer, hvor 'Bliv medlem' er særlig fremhævet. Klikker man på 'Bliv medlem' kommer man videre til en oversigt, hvor de medlemsberettigede grupper er anført herunder 'magistre (medlem af DM)', ligesom man kan skrive til vores chatbot, hvis der er tvivl.

Vores hjemmeside indeholder således alle muligheder for hurtigt at afklare, om man er medlemsberettiget. At [klageren] skulle vælge at antage frem for at undersøge et forhold, som hun er gjort opmærksom på har afgørende betydning for det tilbud, som hun har modtaget, er efter vores vurdering uagtsomt.

Vi bemærker i øvrigt, at Dansk Metal er sådan man i daglig tale omtaler Dansk Metalarbejderforbund. At man som medlem af dette forbund fejlagtigt skulle tro at navnet yderligere forkortes 'DM' har vi svært ved at tro på. Vi skal i denne forbindelse også gøre opmærksom på, at DM ikke er en forkortelse for Dansk Magisterforening.

Dansk Magisterforening skiftede officielt navn til DM i 2020 (altså før [klagerens] indtegnings). Vores henvisning til DM på vores hjemmeside og under indtegningen, er således en henvisning til fagforeningens faktiske navn.

På denne baggrund må vi fastholde, at der ved indtegningen er afgivet urigtige oplysninger om [klagerens] medlemsberettigelse og at dette forhold kan tilregnes hende som mindst uagtsomt jf. forsikringsaftalelovens §§ 4-6. Vi har derfor været berettigede til at ophæve kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og som konsekvens heraf afvise kaskodækning

ligesom vi har været berettigede til at opkræve det selvriskobeløb, vi ville have tilbudt at tegne ansvarsforsikringen med."

Klagerens repræsentant har i brev af 16/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabets svar, der som altid fremkommer med mistillid til forsikringstager og sagens konkrete fakta. Det er naturligvis dybt bekymrende tilgang til sagen. Specielt henset til, at selskabet nu pludselig ændrer sagens kerne og det sagen hele tiden har omhandlet. Netop at [klageren] troede DM stod for Dansk Metal.

Hvorfor stiller selskabet sig pludselig uvidende herom, når der i tidligere bilag (fremlagt sagen) tydeligt fremgår, at selskabet er fuldt bevidst om, at dette er sagens kerne. Det er vel næppe for meget at sige, at konkrete løgne ikke bør finde vej til sagen.

Selskabets seneste høringssvar bærer stærkt præg af klagebehandlers egne fortolkninger, som ingen tilhørsforhold har til sagen overhovedet. Vi skal her kommentere selskabets manglende overholdelse af god skik bestemmelserne, der direkte informerer selskabet om, at det skal handle retfærdigt og upartisk over for kunderne. Det er hverken redeligt eller loyalt at tage direkte forkerte træk med i sagen.

At selskabet skævvrider sagens fakta og derved fremkommer med divergerende forklaringer og udsagn ift. hvad der er fremlagt på sagen, kan således ikke tages til følge eller tillægge sagen værdi. Vi skal derfor bede Ankenævnets jurister være opmærksom herpå.

Selskabet navn og dropdown menu

Vi skal henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at der her er tale om en kvinde på ... år, da denne indtegnes. Denne er [profession] og har fagforeningen DM – Dansk Metal.

Der er således intet på hjemmesiden iht. indtegningsprocedure, som angiver nærmere, hvad DM står for.

Der skal man således Google og finde ved egen hjælp, hvad dette står for. Det fremgik som selskabet selv skriver i senest høringssvar og i tidligere skrivelse direkte til [repræsentant], at dette ikke var muligt at klarlægge.

Den del selskabet henviser til i seneste skrivelse om, at man i <dropdown menu> kan vælge forskellige ting, var således ikke en nærmere omstændighed på tidspunktet og angav ikke yderligere ift. DM eller hvad dette stod for.

Herudover er det vores klare opfattelse, at man ikke kan klandre sine kunder for at indtegne sig i et selskab, uagtet selskabets navn.

- Tryg Forsikring – må man så kun indtegne sig når man arbejder med tryghedsskabende job??
- Topdanmark – må man så kun indtegne sig, hvis man er en del af topembedet i Danmark?
- Sønderjysk Forsikring – de indtegner ikke blot kunder i region Sønderjylland.
- Himmerland – de indtegner andre kunder end blot i Himmerland.
- Thisted Forsikring – de indtegner andre kunder end blot i Thisted.
- Vestjyllands forsikring - de indtegner andre kunder end blot i Vestjylland.

Lærerstandens brandforsikring – LB? Hvad skal vi ligge i det? Ledøje Boldklub eller Lyngby Boldklub? Jeg håber selv I kan se, at jeres argumentation for, at forsikringstager skulle være vidende om indtegningsforhold, alene ud fra selskabets navn, er fuldstændig hen i vejret. Det er en påstand der på ingen måde kan tages til følge.

I forkorter jer selvsagt i skrift og tale til LB Forsikring, derved skal kunden ned og læse nærmere omkring hvad LB konkret står for og hvad der hermed menes. I kan derfor ikke i henhold til jeres konkrete navn påstå, at kunden alene herved skulle have kendskab til, at hun ikke kunne indtegnes.

Der er intet på sagen ifm. indtegnning, som angav at sikrede ikke kunne blive indtegnet, hvorfor sagen blev som oplyst, indtegnet. Selskabet skriver selv følgende:

'Vi bemærker i den forbindelse, at LB Forsikring som udgangspunkt forventer og har tillid til, at de oplysninger som vores medlemmer afgiver og skriver under på ved tegning af en forsikring, er korrekte og i overensstemmelse med sandheden. Vi kontrollerer ikke de oplysninger, som medlemmerne giver i forbindelse med indtegningen, da vi stoler på indholdet, og vores medlemmer gøres opmærksomme på at medlemsberettigelse er en forudsætning for tegning af forsikring hos os'.

Det skal bemærkes, at selskabet har en stor bevisbyrde iht. kravet om, at man rent faktisk på hjemmesiden på daværende tidspunkt, kunne finde en konkret beskrivelse af DM. Det kunne man IKKE!

Da selskabet ifm. indtegnning påtager sig en enorm bevisbyrde og herved skal sikre, at oplysningerne er korrekte, ser vi ikke selskabet kan afvise sagen. Slet ikke når man tager selskabets konstaterbare forhold i betragtning;

Vi kontaktede derfor [klageren] for at høre, om bilen skulle forsikres hos os eller hos [andet forsikringsselskab]. [Klageren] oplyste, at det var meningen, at den skulle forsikres hos os, men at vi havde oplyst, at dette ikke kunne lade sig gøre på grund af bilens alder. Da vi ikke har regler herom, er vi ikke bekendte med, hvem [klageren] skulle have fået denne oplysning af. Vi oplyste [klageren], at bilens alder ikke var en hindring for tegning af forsikring hos os, og herefter blev forsikringen udstedt den 19/7 2021 med virkning fra 28/5 2021 i henhold til de oplysninger, som vi tidligere havde modtaget fra [klageren]. I forbindelse med kontakten med [klageren] spurgte vi ikke til hendes medlemskab hos DM, da vi ikke havde anledning hertil.

Det kan altså konkluderes, at selskabet alene indtegner sikrede på opkald til denne. Herudover fremgår det direkte, at der allerede tidligt i processen er sket forvirring på sagen, hvorfor det vil være oplagt at undersøge, om det er andre forhold ifm. indtegningen der ikke stemmer.

Selskabet finder det åbenbart ikke relevant at spørge ind til andet. Dette til trods for, at der allerede forud for indtegnning er problemer selskabet ønsker at undersøge.

Da det med ganske stor sandsynlighed vil kræve ved indtegnning, at der noteres i systemet, hvilken gruppe sikrede høre til, ville det være selskabet magtpåliggende at spørge hertil og sikre alle oplysninger, når nu de har fat i sikrede. Derved kunne selskabet allerede her have oplyst sikrede om fejlen. Men selskabet forblev stumme.

Dette til trods for, at indtegning således foregår via telefon. Selskabet har derfor den skærpede bevisbyrde og skal løfte denne og dokumenterer, at selskabet rent faktisk har spurgt ind til disse forhold. Det har de ikke!

Vi må således kunne lægge til grund, at sikrede har oplyst at tilhøre en bestemt medlemsgruppe og at denne rent faktisk var i god tro, da selskabet ikke nægtede hende forsikring.

God tro

Det fremgår i skrivelsen fra selskabet af 20.07.2022 – Bilag D, følgende;

Du har anført, at [klageren] var i god tro, jf. forsikringsaftalelovens § 5, omkring hendes oplysning om medlemsberettigelse, da vi ikke har nærmere angivet hvad DM står for. Du har tidligere anført, at [klageren] antog at dette stod for Dansk Metal. Vi fastholder i det hele vores synspunkt om, at [klageren] ikke var i god tro, da hun uden at foretage nærmere (lettilgængelige) undersøgelser blot antog, at der var tale om Dansk Metal. Vi skal i denne forbindelse gøre opmærksom på, at DM ikke er en forkortelse for Dansk Magisterforening. Dansk Magisterforening skiftede officielt navn til DM i 2020 (altså før [klagerens] indtegning). Vores henvisning til DM på vores hjemmeside og under indtegningen, er således en henvisning til fagforeningens faktiske navn. Oplysninger om DM kan findes på DM.dk. At [klageren] vælger at antage frem for at undersøge er hendes egen risiko, og vi fastholder, at hun enten vidste eller burde vide, jf. § 5, at hun ikke var medlem af DM, da hun valgte denne mulighed i forbindelse med sin tegning af forsikringen, hvorfor hun ikke var i god tro.

Det er herefter vores vurdering, at der er afgivet korrekte risikoplysninger i forbindelse med forsikringens tegning, jf. forsikringsaftalelovens § 5, da det i forbindelse med indtegningen blev angivet, at [klageren] var medlem af DM og at afgivelsen af denne oplysning om medlemsberettigelse kan tilregnes [klageren] som værende i god tro.

Dette med henvisning til, at der på hjemmesiden [lb.dk] på daværende tidspunkt (angivet af selskabet selv) fremgik, hvad DM stod for og man skulle søge sådanne oplysninger på anden vis. Jeg henviser til selskabets skrivelse;

- at [klageren] ikke var i god tro, da hun uden at foretage nærmere (lettilgængelige) undersøgelser
- Oplysninger om DM kan findes på DM.dk

Det kan ikke betegnes som værende i ond tro, at man på den konkrete hjemmeside ikke har mulighed for at finde nærmere afklaring omkring et konkret angivet forhold.

At man henviser til, at sikrede selv må søge sådanne oplysninger andet steds, kan aldrig pålægges sikrede. Ej heller at man ved nærmere aftale om indtegning i telefon ikke spørger yderligere ind til forhold vedr. indtegning.

Vi bemærker i den forbindelse, at [klageren] har bevist, at hun var i god tro.

Vi må afslutningsvist fastholde, at [klageren] ikke har afgivet urigtige oplysninger om sin medlemsberettigelse ved indtegningen af forsikringen, og at kaskoforsikringen på den baggrund er ophævet uretmæssigt med tilbagevirkende kraft. Herunder afvisning af skaden.

Selskabet skal derfor tilpligtes overfor klager at yde erstatning for kaskoskaden samt ansvarsskaden med den selvrisko, som skulle have været gældende, såfremt klager havde haft den oprindeligt tegnede forsikring.

Vi henleder Ankenævnets opmærksomhed på, at det fremgår meget tydeligt, at der på selskabets hjemmeside efter dennes opdatering i 2022, nu fremgår, hvem DM er. Ikke før."

Selskabet har i brev af 6/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Dog synes repræsentanten at have misforstået vores svar til nævnet, idet han tilsyneladende har fået den opfattelse, at man ikke tidligere på vores hjemmeside kunne finde information om DM, men skulle bruge Google til dette. Dette er ikke korrekt.

Det har hele tiden været muligt med få klik på vores hjemmeside at gøre sig bekendt med, at DM er for magistre. Det er det flow, man bliver ledt igennem i forbindelse med selve indtegningen, der ikke ser ud som nu.

Vi henviser til følgende afsnit i vores svar af 12/1 2023 til nævnet: *'Alle oplysninger om de mulige grundlag for medlemsberettigelse er nemt tilgængelige på vores hjemmeside. På forsiden af vores hjemmeside findes en række undermenuer, hvor 'Bliv medlem' er særlig fremhævet. Klikker man på 'Bliv medlem' kommer man videre til en oversigt, hvor de medlemsberettigede grupper er anført herunder 'magistre (medlem af DM)', ligesom man kan skrive til vores chatbot, hvis der er tvivl.'*"

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 6/3 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Det er kommet os i hænde, at forsikringsselskabet på baggrund af vores klage mener, at der ikke skulle være fremkommet nye oplysninger – dette er ingenlunde korrekt! Det er netop fremkommet af selskabet selv, at man ikke direkte af selskabets hjemmeside, kunne identificere hvad DM stod for, hvorfor det må komme klager til gunst og selskabet til ugunst, at indtegningsproceduren ikke blev nærmere undersøgt.

Der er på nuværende tidspunkt fremført dokumentation for forholdet, reglerne og indtegningsproceduren på hjemmesiden, som på daværende tidspunkt ikke bragte oplysninger omkring Dansk Magisterforening, i dag DM.

Derfor er indtegningsreglerne på daværende tidspunkt gældende samt de oplysninger hjemmesiden bibringer ved indtegnning. Da der ikke fremgik noget om Dansk Magisterforening som anført og dokumenteret, kan selskabet ikke undlade at betale erstatning.

Herudover skal vi gøre det helt klart, at selskabets opfattelse af klagers ageren på sagen, stiller selskabet bevismæssigt svært, henset til de selv har erkendt, at man ikke kunne tilgå oplysningerne på selv samme side som indtegningen foregik og de herudover intet undersøgte, til trods for samtaler med klager.

Det er dermed problematisk, såfremt køber ikke fuldt ud kan stole på oplysningerne i indtegningsprocessen, såfremt oplysningerne på hjemmesiden ikke er troværdige.

Det lægges til grund, at klager subjektivt ikke havde et sådant kendskab til DM og klager var i god tro. Derfor kan selskabet ikke fjerne dækning på et senere tidspunkt. På samme grundlag kan det konstateres at DM er klart forkert beskrevet i hjemmesiden ved oprettelse af forsikringen.

Vi henviser til tidligere høringssvar på sagen, som tydeligt angiver, at indtegningsproceduren er fulgt til punkt og prikke, hvorfor selskabet jf. FAL hæfter for skaden, da selskabet havde risikoen i perioden."

Hertil har selskabet i brev af 23/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fremlægger for en god ordens skyld yderligere bilag i form af udskrift af telefonsamtaler med [klageren] og hendes [familiemedlem], hvor ingen af dem finder anledning til at oplyse om deres angivelige misforståelse om DM og Dansk Metal. Det er herefter fortsat vores opfattelse, at forklaringen om Dansk Metal er en efterrationalisering."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 4/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skriver i tidligere afvisning af 20/07-2022 Bilag D; *'Vi må fastholde, at vi under vores samtale med [klageren] ikke fik oplysninger om hendes uddannelsesmæssige forhold, og at vi heller ikke havde anledning til at spørge ind til dette, da samtalen alene omhandlede en misforståelse om, hvorvidt vi kunne indtegne en bil med den aktuelle årgang.'*

Henset til selskabets indtegningsregler, ville det være relevant ved en allerede igangværende tvist og udredning, at sikre samtlige oplysninger tilgået selskabet var korrekte. Dette undlod selskabet at gå nærmere ind i, hvorfor klager blev stillet med en police.

At undlade sådanne oplysninger sikres ved samtale med kunden, kan ikke tillægge sikredes sag negativt. Derimod må det klart anføres, at selskabet som professionel instans, burde have undersøgt de øvrige forhold, ved den allerede opståede tvist vedr. indtegn.

Vi har af samme grund anført, at [klageren] var i god tro, jf. forsikringsaftalelovens § 5, omkring hendes oplysning om medlemsberettigelse, da selskabet ikke har nærmere angivet hvad DM står for på deres hjemmeside på indtegnningstidspunktet.

Til dette svarer selskab i afvisning af 20/07-2022 Bilag D; *'Vores henvisning til DM på vores hjemmeside og under indtegningen, er således en henvisning til fagforeningens faktiske navn. Oplysninger om DM kan findes på DM.dk.'*

Det kan altså konkluderes, at selskabet ad flere omgange identificerer og anerkender, at man på selskabets hjemmeside på indtegnningstidspunktet ikke kunne identificere, hvad DM måtte stå for. Herunder at der konkret henvises til, at man måtte lede efter dette på en helt sekundær side, som slet ikke er tilknyttet selskabet.

Hvad angår transskriberet samtale, da bad vi om samtalerne, da der kan være fjernet/tilføjet forhold. Herudover virker det ikke transskriberet med de stavefejl. Sluttelig har samtalen ikke været forelagt klager, hvorfor vi ikke mener det kan tillægge sagen værdi.

Det ændrer ej heller ved selskabets manglende oplysning om DM."

Selskabet har herefter i brev af 18/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke yderligere kommentarer, men skal alene rette en fejlopfattelse fra repræsentantens side.

Han skriver, at man på vores hjemmeside ikke kunne identificere, hvad DM står for. Det er ikke rigtigt.

Vi henviser til vores medlems repræsentants bilag E side 3 og 4 (vores brev af 24/11 2021), hvor det er beskrevet, hvordan man på vores hjemmeside har mulighed for nemt at afklare om man er medlemsberettiget, herunder i medlemsgruppen 'magister (medlem af DM)'.

Vi bemærker i øvrigt, at vi ikke har modtaget nogen anmodning om at udlevere materiale, herunder samtaler. Skulle repræsentanten ønske samtaler udleveret, hører vi det gerne."

Klagerens repræsentant har i brev af 19/4 2023 bl.a. anført:

"Det fremgår meget tydeligt at vedtægterne, at selskabet alene skal fremkomme med skrivelse, såfremt der er nyt på sagen. Det selskabet kommer med nu, er blot en fordrejning af faktisk fremlagt materiale og en skrivelse for at undgå at tabe sagen.

Det fremgår som angivet i vores høringssvar af 04. april 2023, at det netop i Bilag D, at sådanne oplysninger ikke på indtegningsstidspunktet kunne tilgås på hjemmesiden. Herudover henvises der konkret til tredje parts hjemmeside.

At selskabet i en senere skrivelse, Bilag E, forsøger at trække dette udsagn retur, fordi de nu godt kan se, at deres indtegningsprocedure ikke fulgte reglerne på tidspunktet, kan aldrig tillægge sagen værdi.

Herudover må vi henvise til, at det er en person i selskabet, som øjensynligt har sat sig godt ind i sagen og fundet, at der faktisk var en anden hjemmeside og indtegningsprocedure. Derved kan vi ikke tage senere oplysninger om nuværende hjemmeside til grund for indtegningen.

Vi henviser til øvrige høringssvar indgivet på sagen samt dokumentation jf. Bilag D.

Vi finder, at selskabet ikke har bevist, at klager ved købet af kaskoforsikringen har handlet groft uagtsomt i forbindelse med, at klager har undladt at give selskabet oplysninger, som var af betydning for selskabets risikovurdering.

Klager har ej heller afgivet urigtige oplysninger, henset til der på indtegningsstidspunktet ikke var nærmere angivet på selskabets hjemmeside, hvad D stod for. Herudover blev der taget kontakt til klager, hvorved selskabet kunne verificere oplysningerne, men det blev ej heller gjort.

Selskabet har derfor ikke – under henvisning til forsikringsaftalelovens § 7 – været berettiget til at ophæve kaskoforsikringen for bilen.

Spørgsmålet er herefter, om klager havde afgivet urigtige oplysninger ved forsikringernes tegning, jf. forsikringsaftalelovens § 6. Det har klager ikke, da oplysninger tilgået selskabet ved indtegnning var korrekte.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 7, at klagers undladelse af at give oplysning ingen indflydelse har på selskabets ansvar, medmindre klager burde være klar over, at den ikke oplyste omstændighed var af betydning for selskabet, og klagers forhold kunne tilregnes klager som grov uagtsomhed.

Selskabet hæfter herefter for erstatning, da oplysninger på sagen angiver, at klager var i god tro."

Selskabet har i brev af 27/4 2023 bl.a. anført:

"Vi har modtaget repræsentantens seneste indlæg og skal på den baggrund præcisere, at vores hjemmeside er bygget op på den måde, at man via hovedsiden kan trykke sig videre til en underside med generel information om, hvem der kan blive medlem, hvor den information vi tidligere har beskrevet, fremgår og hele tiden har fremgået.

Indhentelsen af tilbuddet på bilforsikringen og [klageren] accept er som tidligere beskrevet sket via en anden underside til vores hjemmeside.

At vi også har henvist til DM's egen hjemmeside, kan ikke tages som udtryk for, at informationen ikke var at finde på vores hjemmeside."

Nævnet har modtageren klagerens repræsentant brev af 2/5 2023.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets tilbud af 1/6 2021 fremgår bl.a.:

"Tilbud på din bilforsikring

Tak for at du har bedt om et tilbud fra os. Vi håber det lever op til dine forventninger.

Det skal du gøre

Læs tilbuddet igennem, så du er sikker på, at det passer til netop dig og dine behov.

Når du er sikker på, at tilbuddet lever op til dine forventninger, har du følgende muligheder:

- Acceptere tilbuddet på minside.lb.dk/kurv. Husk at have dit NemID klar når du logger ind.
- Udfylde og underskrive 'Accept af din bilforsikring' og sende siderne retur til os.

Vær opmærksom på, at tilbuddet gælder i 30 dage fra i dag.

Hvornår starter din forsikring hos os?

Når du accepterer dit tilbud, opretter vi din forsikring hurtigst muligt. Vi sender dig besked, når vi har oprettet din forsikring.

Forudsætning

Det er et krav for tilbuddet, at du eller en i din husstand er medlemsberettiget i Lærerstandens Brandforsikring, og at der er givet tilfredsstillende oplysninger om dit skadeforløb.

Det er endvidere en forudsætning, at du ikke står registreret med ubetalte dagbøder hos DFIM (Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring).

...

Særlige forhold

Ved køb af forsikringer, er det et krav, at du eller en i din husstand er medlem af en faglig organisation, der giver ret til forsikringer i LB Forsikring A/S."

Af acceptbilaget fremgår bl.a.:

"☐ Faglig organisation

Jeg giver samtykke til, at LB Forsikring A/S kan indhente, registrere og videregive nødvendige oplysninger om mit medlemskab hos min faglige organisation for at sikre, at jeg opfylder kravene for at købe mine forsikringer. Jeg kan til enhver tid trække mit samtykke tilbage med virkning for fremtiden ved at kontakte selskabet.

...

Urigtige oplysninger kan betyde, at en evt. erstatning nedsættes eller helt bortfalder, ligesom det kan have konsekvenser for dine og din husstands forsikringer.

Jeg bekræfter med min underskrift, at alle oplysninger er korrekte."

Af acceptflowet på hjemmesiden fremgår bl.a.:

"Sådan bliver du medlem

Du skal være uddannet eller arbejde inden for en af de nævnte grupper for at blive medlem hos os:

Vælg medlemskriterie:

[RO] folkeskoleområdet – lærere, ledere og øvrige ansatte

[RO] Andre skoler – som seminarer og universiteter

[RO] Pædagogområdet

[RO] Præster (cand. Theol.)

[RO] Professionsbachelor i Ernæring og sundhed

..."

Af selskabets samtaletransskriptioner fremgår bl.a.:

"Samtale af den 27. juli 2021 med [klageren]

Fra start til minuttal 01:28

[S] [Selskab]: Det er ...

[K] [Klager]: Hej, det er [klageren]

[S]: Hej.

[K]: Hej

[S]: Jeg er fra Lærerstandens Brandforsikring

[K]: Jo, hej

[S]: Jeg ringer omkring det her uheld, du har haft med din [bil]

[K]: Ja

[S]: Og jeg skal lige sige til dig: ligesom når du ringer ind, så optager LB dine samtaler, og det er til dokumentation og for at se om der er dækning. Det skal jeg sige til dig.

[K]: Ja, selvfølgelig da.

[S]: Jeg har fået denne her sag til kontrol, og det jeg lige falder over, det er, at det er Lærerstandens Brandforsikring.

[K]: Ja.

[S]: Hvordan er ud medlemsberettiget der? Vi er jo sådan et medlemselskab, hvor vi kun har lærere og pædagoger osv. forsikret, hvordan er du medlemsberettiget her, ved du det?

[K]: Øh nej, det var min [familiemedlem], der fik mig ind i det. Min [andet familiemedlem] er også med.

[S]: Nå okay. Så er din [familiemedlem] forsikret hos os, og din [andet familiemedlem] forsikret hos os?

[K]: Ja.

[S]: Okay. Så din [familiemedlem] er han underviser, eller?

[K]: Ja, det er han.

[S]: Hvad siger du?

[K]: Ja, ja det er han.

[S]: Okay, og hvad med din [andet familiemedlem], er han inde via din [familiemedlem], eller er han selv selvstændig underviser?

[K]: Øh, han er ikke underviser.

[S]: Nå okay. Hvad laver han?

[K]: Han er i lære.

[S]: Okay. Good. Så skulle det... Det kunne være, jeg lige bliver nødt til at snakke med din [familiemedlem] på et tidspunkt. Jeg skal lige høre, hvordan han er medlemsberettiget nemlig.

[K]: Ja, selvfølgelig

[S]: Har du et tlf.-nummer til ham?

Samtale af den 27. juli 2021 med [familiemedlem]

[Familiemedlem] [F]: Det er

[S]: Det er ... fra Lærerstanden Brandforsikring.

[F]: Goddag goddag.

[S]: Goddag. Jeg har fået det her telefonnummer af [klageren].

[F]: Ja

[S]: Er det din [familiemedlem]?

[F]: Det er min [familiemedlem], ja.

[S]: Godt. Jeg bliver nødt til at høre dig. Er du forsikret i Lærerstandens Brandforsikring eller inde hos os?

[F]: Nej, det er jeg ikke længere.

[S]: Nå.

[F]: Det har jeg været for mange, mange år siden. Så fik jeg et bedre tilbud engang, og så. Jeg regner med, jeg skal tilbage igen.

[S]: Ja, det er fint nok. Så, hvad beskæftiger du dig med? Er du underviser eller pædagog?

[F]: Det har... Jeg har været pædagog. Lige nu der går jeg og hjælper på et [anden profession] i stedet for, for jeg har ikke lige kunne finde noget arbejde sidst på året.

[S]: Nå okay.

[F]: Men nu er jeg (??) pædagogmedhjælper.

[S]: Nå, yes.

[F]: Så, det har været sådan lidt øh, så jeg har været ved jer, men det er nok 10-12 år siden, jeg var ved jer sidst.

[S]: Nååå okay, okay.

[F]: Så fik jeg nemlig et godt tilbud til hele husstanden fra [andet forsikringsselskab]. Så skiftede jeg dertil dengang.

[S]: Det er helt i orden.

[F]: Og så var det, at vi kom til at snakke om hele det her bilforsikring, og alt det der, og jeg er nemlig forsikret i [andet forsikringsselskab] lige nu. Og så var det, de sagde til mig, at nu du har været pædagog, hvorfor sender du så ikke børnene derover? Og når mine forsikringer så bliver opsagt, så kan jeg selv søge over til jer igen.

[S]: Okay, good.

[F]: Så siger jeg: Ja, det lyder egentlig som en god idé.

[S]: Ja.

[F]: Så jeg regner med, du får resten af husstanden her i løbet af september-oktober måned, når vi er færdige i [andet forsikringsselskab].

[S]: Det ville da ikke være så ringe.

[F]: Nej vel?

[S]: Næ, men nu sidder jeg så i skadeafdelingen, så det er ikke noget, jeg sådan personligt glæder mig over. Men det er til gavn for os alle sammen.

[F]: Ja. Såå.

[S]: Men jeg skal lige have gjort nogle ting færdige, så tager jeg lige kontakt til [klageren] igen.

[F]: Ja.

...

Samtale af den 29. juli 2021 med [familiemedlem]

Fra minuttal 01:36 til slut

[F]: Så nej, jeg var lige op forbi hende der, inden jeg kørte på arbejde.

[S]: Nå. Ja, øv.

[F]: Så. Men jeg har lige været op og kigge nemlig. Det var jeg der i forgårs aftes. Og jeg kan fandme ikke finde uddannelsesbevis deroppe fra. Det jeg kan finde, det er den der udtalelse, jeg har, fra børnehaven. Fra ... børnehaven. Men det er jo tilbage i '98 jo.

[S]: Ja.

[F]: Men en anden ting. Det er fordi dengang – det var fordi vi kom til at snakke om, hvordan jeg kom ind i [andet forsikringsselskab] igen. Det er jo vores eget forsikringsselskab; [andet forsikringsselskab]. Der er sådan en fyr, vi havde dengang, der fik os ind, eller fik [andet familiemedlem] ind dengang, ovre ved jer, og så [klageren] bagefter.

[S]: Ja.

[F]: Så hvordan han egentlig gjorde det dengang, det ved jeg faktisk ikke.

[S]: Altså hvordan han fik – altså din [andet familiemedlem] kom ind først, ikke, og så kom [klageren] bagefter, ikke?

[F]: Ja.

[S]: Når men det ved jeg... jeg kan bare ikke rigtig se, hvordan din [andet familiemedlem] er kommet ind. Og det kan jeg rent faktisk heller ikke med [klageren] udover at ...

[F]: Altså, dengang jeg meldte [klageren] ind...

[S]: Ja.

[F]: Der var vi i [andet forsikringsselskab]. Der er mig og min kone stadigvæk. Og så var det [andet familiemedlem], han ville over i hans eget navn og køre, og snakkede vi med ham forsikrings-assurandøren, vi har, og så siger han: jamen, jeg skal prøve at se, hvad jeg kan finde ud af. Og så vendte han tilbage, og så siger han: jamen jeg har skaffet en plads til jer, men det er i Lærerstanden. Så siger jeg: Okay.

[S]: Når?

[F]: Og så, øh, ja så blev han flyttet over i Lærerstanden, og har været der siden. Så siger jeg nemlig til ham: jamen, hvad så med [klageren]? Når hun ..., hvordan gør vi så det? Skal hun så køre i eget navn?

Jamen, så kontakter de os bare. Så i mellemtiden, inden hun så når at ..., der var han så stoppet deroppe. Som assurandør. Så har vi så fået en anden. Så ringede vi så op til dem og sagde, at vi havde sådan en aftale. Jamen jeg sender lige sådan en mail med sådan en vedhæftet indmeldelsesblanket til Lærerstanden, siger hun så.

[S]: Hvem sender det? Er det en assurandør?

[F]: Det gjorde de oppe fra [andet forsikringsselskab] af. Og den mail, den har jeg. Den kan jeg også godt videresende til dig, hvis det er.

[S]: Ja, det må du godt, fordi, det er jo ... Jeg virker jo måske fuldstændig blank, når du siger det der, fordi... Jeg har jo aldrig hørt det der før, men at man fra et andet forsikringsselskab af, anbefaler os.

[F]: Jeg ved ikke, hvordan det ... Det har de gjort i hvert fald.

[S]: Kan du ikke lige prøve at videresende den til mig, så kan vi tage det på telefonen bagefter?

[F]: Jo.

[S]: Ham assurandøren, som i første omgang kom fra os, som så kom op til [andet forsikringsselskab]. Kan du huske navnet på ham?

[F]: Jeg ved ikke, om han har været ved jer. Det ved jeg ikke, om han var det. Men medarbejder. Han kom fra [by]. Det er det eneste, jeg kan huske. Men ham vores nye assurandør – jeg slår det lige op til dig. Han hedder nemlig ... skal jeg lige finde her ... han hedder XX Og han er vist noget afdelings-et-eller-andet-chef oppe i [andet forsikringsselskab]. Men han har ferie lige nu.

[S]: Nå.

[F]: Jeg ved ikke, om du vil have hans telefonnummer i hvert fald?

[S]: Næ. Nej, jeg er sgu mere interesseret i den der mail, hvor de skriver til dig, at ... med en blanket.

[F]: Men det kan jeg selvfølgelig først gøre, når jeg er hjemme, for så langt kan jeg ikke gå tilbage på telefonen.

[S]: Nej. Men kan du ikke prøve at sende det så, fordi så kan jeg kigge på det i morgen?

[F]: Hvad for noget, siger du?

[S]: Jeg siger, kan du ikke prøve at sende det, så kan jeg lige kigge på det i morgen?

[F]: Det kan du tro. Det kan du tro, jeg vil det.

[S]: Men hvordan finder jeg ud af, hvordan du er medlemsberettiget her?

[F]: Men jeg ved, jeg har uddannelsesbevis derinde fra. Det er fra... fra... hvad er det den gamle, den hed? Den hed ... dengang, den gamle.

[S]: Det siger mig ikke noget.

[F]: Jeg synes, det hed sådan et gammelt PGU-bevis, synes jeg det hed.

[S]: Ja.

[F]: Man havde det der... Var det seks uger, eller sådan noget der, jeg gik ude på ...? Der sendte jeg sådan noget. Jeg synes bare det var sådan et 6-ugers bevis. Så blev man godkendt som medhjælper dengang.

[S]: Ja. Lad os, du må lige prøve at se, hvad du kan finde frem. Jeg vil meget gerne have sat et flueben ved, at du er medlemsberettiget, så vi kan komme videre med [klageren].

[F]: Ja, selvfølgelig.

[S]: Det er jo rent faktisk dig, hun hænger sit medlemskab op på. At hun kan være her, fordi du er medlemsberettiget.

[F]: Okay? Okay.

[S]: Så hvis... Det er jo vigtigt, at man på en eller anden måde opfylder de kriterier, vi stiller.

[F]: Ja selvfølgelig. Selvfølgelig.

[S]: Altså det er vigtigt, at [klageren] opfylder de betingelser, vi stiller. Og her er det jo rent faktisk din medlemsberettigelse, hun tegner sig ind på. Så hvis det skulle vise sig, at du ikke er medlemsberettiget, fordi du aldrig har været det, du siger, du er uddannet som. Så er der ikke nogen erstatning til [klageren]. Bare for lige at sæt på spidsen, at det er lidt vigtigt.

[F]: Når jo, men nej men, det med [klageren], det er noget [andet forsikringsselskab] har... altså det er dem, der har meldt [klageren] ind.

[S]: Det er det dælme ik.

[F]: For det er dem, der. Det er dem, der har sendt linket til os.

[S]: Det er jeg spændt på at se det link, kan man sige, for vi har intet med [andet forsikringsselskab] at gøre. Og jeg undrer mig egentlig ikke også lidt over, at andre forsikringsselskaber skubber kunder fra sig. De kunne lige så godt have tilbudt [klageren] en forsikring jo.

[F]: Fordi dengang. Dengang hun havde bilen, der sagde de, at bilen, den kunne de ikke tegne kasko på, fordi den var for gammel dengang. Det var det allerførste de sagde dengang. Og så var det nemlig, de sagde, jamen så skal du over til Lærerstanden, ligesom [navn]. Og så indtegnede de først den der. De sendte sådan et... Det ved jeg, det link, de sendte som vi udfyldte, og sendte afsted.

[S]: Ja.

[F]: Og så kom der et eller andet tilbage ovre fra jer af. Nogle dage senere kom der et eller andet tilbage der i hvert fald, at de ikke kunne tegne kasko på den også, og [klageren] hun vil have kasko, for det var en dyr bil.

[S]: Okay.

[F]: Og så blev den meldt ind ved [tredje forsikringsselskab].

[S]: Ja.

[F]: Alt det her, det foregår inden for en uge, 10 dage.

[S]: Det er rigtig, jeg kan godt se, den har været hos [tredje forsikringsselskab].

[F]: Og så blev den, og så blev hun ringet op, ovre fra jer af. Og sagde at, øh... og snakkede med en eller anden ovre fra jer.

[S]: Nå.

[F]: Der sagde, at hun kunne se, vi havde forsøgt at melde os ind derover og sådan og sådan og sådan. Så sagde [klageren]: jamen det er også rigtigt. 'Jamen vi vil selvfølgelig gerne have jer herover igen', sagde hun. Eller ham. Det ved jeg faktisk ikke, om det var en hende eller en ham. Så kom hun ind, den vej igennem.

[S]: Nå, kan vi ikke lave en aftale? Du videresender den mail, I har fået fra [andet forsikringsselskab], og så ser du, hvad du kan skaffe af dokumentation for, at du har den uddannelse.

[F]: Ja.

[S]: Og om der skulle ligge en gammel lønseddel, eller du kan finde uddannelsesbeviset. Det må du næsten selv finde.

[F]: Ja. Ja, for det er ikke noget, jeg har... hvad skal man sige. Jeg har jo slet ikke meldt nogen indovre ved jer.

[S]: Nej, nej nej, men...

[F]: Så, det er jo noget, vi har gjort gennem forsikringen jo.

[S]: Ja, så. Så lad os få gjort det, kan man sige. Og så vil jeg jo... altså hvis du sender det til mig, så vil jeg jo skrive det ind på dit, ja, dit navn står under dit personnummer, men det er også det eneste, vi har stående. Eller vi har rent faktisk også din adresse, tror jeg, da jeg var inde og kigge. Men vi har intet bilag eller noget stående, så så vil jeg lige lave et notat derinde, kan man sige, at du har forevist det her uddannelsesbevis, og at du af den grund er medlemsberettiget, og så kan du jo altid komme, når du vil komme.

[F]: Ja.

[S]: Så skal du ikke igennem den mølle en gang til.

[F]: Nej fordi, men det er ikke mig, kan man sige. Jeg tror ikke, hun er inde igennem det via mig.

[S]: Altså som jeg ser sagen nu – jeg har fået den til kontrol inden vi udbetaler – så hvis hun ikke er medlemsberettiget, og det er hun ikke. Hun er ikke medlemsberettiget, for hun er [profession].

[F]: Ja.

[S]: Så. Hun henviser til dig. Og da jeg så snakker med dig, så siger du, du havde den her uddannelse. Og du har været her tidligere.

[F]: Ja, det har jeg.

[S]: Jamen fint, så er det jo den vej, hun er. Fordi hvis hun ikke havde haft dig, hvis du havde været...

[F]: Ja. Jamen det var det, jeg lige tænkte, det var, jeg tænkte, at hvis jeg nu ikke kan finde det uddannelsesbevis derindefra. Og så du siger, den forsikring ikke er på bilen bagefter, så tænker jeg hold da op.

[S]: Jamen, det er jo det.

[F]: Så står jeg lidt med håret i vasken, for det er jo ikke noget, vi har gjort. Det er jo noget forsikringsselskabet, de har gjort. Sendt til os jo.

[S]: Jamen vi er jo ikke [andet forsikringsselskab].

[F]: Nå nej, men det er jo dem der jo, altså for det første, så var det jo dem, der fik [navn] ind i det dengang.

[S]: Det er he... ja, undskyld udtrykket, men det er helt sort for mig det her. Men lad mig se den mail, så kan det være, der er nogle ting, der åbner sig.

[F]: Ja.

[S]: Så jeg kan se, hvordan det hænger sammen. Skal vi ikke gøre det?

[F]: Jamen, øh, jeg skal prøve at se hvad jeg kan finde ud af.

[S]: Så lad os se, om det ikke er noget, der dukkede op i løbet af aftenen på min mail, og så kan I i hvert fald få en tilbagemelding i morgen med hvad vi gør.

[F]: Det er i orden.

...

Samtale af den 29. juli 2021 med [klageren] og [familiemedlem]

Fra minuttal 05:22 til minuttal 06:19

[S]: [...] Jeg kan se, der er krydset af til Dansk Magisterforening. Er det noget, du har krydset af?

[Klageren] [K]: Dansk...?

[F]: Dansk-hvad-for-noget?

[S]: Dansk Magisterforening

[F]: Det ved jeg slet ikke, hvad er.

[K]: Nej.

[S]: Det er bare, man skal krydse af, hvilken medlemsgruppe, man tilhører. Og der er det hele, det er foregået
[K]: Øhhh...
[S]: Jeg kan rent faktisk høre på dig, at du slet ikke ved, hvad det er?
[K] & [F]: Nej.
[K]: Det gør vi ikke
[S]: Nej. Altså grunden til jeg spørger er bare det: vi er sådan et medlemsselskab. Og vi har forskellige medlemsgrupper rundt omkring i landet, som vi siger, dem her forsikrer vi for. Det kan være noget forbrugsforeningen; det kan være noget Så man skal ligesom tilhøre en eller anden gruppering, ligesom skolelærerne, eller ligesom sygeplejerskerne, og der har vi også en aftale med det, der hedder Dansk Magisterforening.
[K]: Ja.
[S]: Så nå. Ja. Jeg må se, hvad jeg kan. [...]"

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte med NEM-ID på selskabets hjemmeside et tilbud på kasko- og ansvarsforsikring, hvilket hun modtog elektronisk den 1/6 2021. Af tilbuddet fremgik det, at det var et krav, at hun eller en anden i husstanden var medlemsberettiget i selskabet. For at acceptere tilbuddet anvendte hun et acceptflow på selskabets hjemmeside, og hun skulle i den forbindelse besvare punktet "Vælg medlemskriterie", der var udformet som en drop down-menu. Klageren valgte svarmuligheden "Medlem af DM". Selskabet forsøgte herefter som anmodet at opsiges klagerens forsikring hos selskab1, men klagerens forsikring var i mellemtiden flyttet til selskab2. Selskabet ringede derpå til klageren for at sikre sig, at hun ønskede forsikring i selskabet, hvilket hun bekræftede. Forsikringen blev herefter udstedt den 19/7 2021 med virkning fra 28/5 2021.

Den 20/7 2021 anmeldte klageren, at hendes bil den 19/7 2021 var blevet totalskadet ved påkørsel af et haveanlæg, og at der endvidere var sket en ansvarsskade.

Selskabet har efter anmeldelsen af skaden konstateret, at klageren ikke er medlem af DM – Dansk Magisterforening. Selskabet har ophævet kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft og afvist at dække kaskoskaden med henvisning til, at klageren har afgivet urigtige oplysninger om sit medlemskab af DM i forbindelse med tegningen af forsikringen. Selskabet har anført, at det ikke ville have tegnet kaskoforsikringen, hvis det havde vidst, at klageren ikke var medlem af en forening, der giver ret til at tegne forsikring i selskabet. Selskabet har dækket ansvarskravet på

18.122 kr. Selskabet har opkrævet en selvrisiko på 7.500 kr. og krævet ansvarspræmie for perioden 28/5 2021 - 22/7 2021 svarende til, hvad der gælder i vilkår for ansvarsforsikringer, som er tegnet af ikke-medlemsberettigede forsikringstagere.

Klageren kræver, at selskabet trækker annulleringen af kaskoforsikringen tilbage og dækker kasko- og ansvarsskaderne efter vilkårene for den forsikring, hun har tegnet. Klageren har anført, at hun var i god tro omkring sin oplysning om medlemsberettigelse. Da hun udfyldte acceptflowet på hjemmesiden, var hun af den klare antagelse, at DM måtte stå for Dansk Metal, som hun er medlem af. Hun hverken vidste eller burde vide, at forkortelsen DM stod for Dansk Magisterforening – som hun ikke kender – og selskabet havde på indtegningsstidspunktet ikke nærmere angivet på sin hjemmeside, hvad DM stod for. Selskabet kan ikke forudsætte, at hun skal gå ind på eksterne hjemmesider for at faktatjekke selskabets anvendelse af forkortelser. Klageren har anført, at selskabet i telefonsamtalen forud for tegningen af forsikringen ikke kontrollerede, om hun var berettiget til at tegne forsikringen, hvilket selskabet burde have gjort.

Selskabet har anført, at klagerens afgivelse af urigtig oplysning om sin medlemsberettigelse kan tilregnes hende som mindst uagtsom. Dansk Magisterforening skiftede i 2020 navn til DM, og der er ikke tale om en forkortelse. I drop down-menuen, hvor man vælger grundlaget for medlemsberettigelse, står "Medlem af DM" sammen med de andre muligheder, hvilket f.eks. er lærere, pædagoger og præster. Det er ikke naturligt at antage, at DM i den sammenhæng står for Dansk Metal – særligt ikke, når selskabet hedder Lærerstandens Brandforsikring. Det har hele tiden været muligt på selskabets hjemmeside at gøre sig bekendt med, at DM er for magistre. Dansk Metal er sådan man i daglig tale omtaler Dansk Metalarbejderforbund, og det er svært at tro på, at man som medlem af dette forbund fejlagtigt skulle tro, at navnet yderligere forkortes DM. Selskabet har anført, at forklaringen om Dansk Metal er en efterrationalisering. Da selskabet kontaktede klageren og hendes familiemedlem telefonisk i juli 2022 efter skadeanmeldelsen, oplyste klageren, at hun var medlemsberettiget, fordi det var noget hendes familiemedlem, som hun mente var underviser, havde sørget for. Selskabet har anført, at det under, at hverken klageren eller hendes familiemedlem fandt anledning til at gøre opmærksom

Ankenævnet for Forsikring

21.

99042

på forståelsen af DM i telefonsamtalerne, da blev drøftet med selskabet, at klageren havde valgt medlemsberettigelse i henhold til medlemskab af Dansk Magisterforening.

Af selskabets tilbud af 1/6 2021 fremgår det, at "Forudsætning: Det er et krav for tilbuddet, at du eller en i din husstand er medlemsberettiget i Lærerstandens Brandforsikring, og at der er givet tilfredsstillende oplysninger om dit skadeforløb ... Særlige forhold: Ved køb af forsikringer, er det et krav, at du eller en i din husstand er medlem af en faglig organisation, der giver ret til forsikringer i LB Forsikring A/S".

Af acceptbilaget fremgår det, at "Urigtige oplysninger kan betyde, at en evt. erstatning nedsættes eller helt bortfalder, ligesom det kan have konsekvenser for dine og din husstands forsikringer".

I et sagsbilag ses et udklip fra selskabets hjemmeside, hvor der under punktet "Bliv medlem" står anført, at "Har du sine forsikringer hos os, er du samtidig medlem. Lærerstandens Brandforsikring er et forsikringsselskab, hvor udvalgte faggrupper kan blive medlem, fx: Lærere, gymnasielærere, magistre (medlem af DM) ... Vores chatbot kan hjælpe dig med at svare på, om du kan blive medlem hos os".

Af selskabets transskribering af telefonsamtale af 27/7 2021 med klageren fremgår det, at "[Selskabet]: Vi er jo sådan et medlemsselskab, hvor vi kun har lærere og pædagoger osv. forsikret, hvordan er du medlemsberettiget her, ved du det? [Klageren]: Øh nej, det var min [familiemedlem], der fik mig ind i det. Min [andet familiemedlem] er også med ... [Selskabet]: Okay. Så din [familiemedlem] er han underviser, eller? [Klageren]: Ja, det er han".

Af selskabets transskribering af telefonsamtale af 27/7 2021 med klagerens familiemedlem fremgår det, at "[Selskabet]: Hvad beskæftiger du dig med? Er du underviser eller pædagog? [Familiemedlem]: Det har... Jeg har været pædagog. Lige nu der går jeg og hjælper på et [anden profession] i stedet for, for jeg har ikke lige kunne finde noget arbejde sidst på året. [Selskab]: Nå okay. [Familiemedlem]: Men nu er jeg pædagogmedhjælper ... [Selskabet]: Altså det er vig-

tigt, at [klageren] opfylder de betingelser, vi stiller. Og her er det jo rent faktisk din medlemsberettigelse, hun tegner sig ind på. Så hvis det skulle vise sig, at du ikke er medlemsberettiget, fordi du aldrig har været det, du siger, du er uddannet som. Så er der ikke nogen erstatning til [klageren]. Bare for lige at sæt på spidsen, at det er lidt vigtigt. [Familiemedlem]: Når jo, men nej men, det med [klageren], det er noget [andet forsikringselskab] har... altså det er dem, der har meldt [klageren] ind".

Af selskabets transskribering af telefonsamtale af 29/7 2021 med klageren og familiemedlemmet fremgår det, at "[Selskabet]: Jeg kan se, der er krydset af til Dansk Magisterforening. Er det noget, du har krydset af? [Klageren]: Dansk...? [Familiemedlem]: Dansk-hvad-for-noget? [Selskabet]: Dansk Magisterforening. [Familiemedlem]: Det ved jeg slet ikke, hvad er. [Klageren]: Nej. [Selskab]: Det er bare, man skal krydse af, hvilken medlemsgruppe, man tilhører. Og der er det hele, det er foregået. [Klageren]: Øhhh ... [Selskabet]: Jeg kan rent faktisk høre på dig, at du slet ikke ved, hvad det er? [Klageren og familiemedlem]: Nej. [Klageren]: Det gør vi ikke".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ved købet af forsikringen objektivt afgav urigtige oplysninger, idet hun oplyste, at hun var "Medlem af DM". Nævnet bemærker, at DM er navnet på en fagforening for akademikere, idet fagforeningen tidligere hed Dansk Magisterforening. Det er efter nævnets opfattelse ikke gængs at anvende betegnelsen DM for Dansk Metal/Dansk Metalarbejderforbund.

Nævnet finder, at afgivelsen af urigtige oplysninger må tilregnes klageren som uagtsom.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren relativt let og hurtigt kunne have afklaret på selskabets hjemmeside eller internettet i øvrigt, at DM er betegnelsen for Dansk Magisterforening. Dansk Metal falder endvidere rent kategorisk uden for de andre medlemskategorier, som klageren kunne vælge i drop down-menuen. Det fremgår flere steder af selskabets tilbud, at det er et krav, at forsikringstageren eller et medlem af husstanden er medlemsberettiget i Lærerstandens Brandforsikring. Klageren burde derfor have sikret sig, at det afgivne svar var korrekt.

Ankenævnet for Forsikring

23.

99042

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i telefonsamtalerne med selskabet kort efter skadeanmeldelsen gav udtryk for at være medlemsberettiget gennem sit familiemedlem i hans egenkab af underviser. Det er umiddelbart en anden forklaring, end at klageren skulle have forvekslet DM i acceptflowet med Dansk Metal. Telefonsamtalerne mellem klageren, klagerens familiemedlem og selskabet var i øvrigt af en sådan karakter, at det ville have været naturligt for klageren og familiemedlemmet at gøre opmærksom på misforståelsen omkring Dansk Metal.

Nævnet finder, at selskabet har bevist, at selskabet ikke ville have tegnet kaskoforsikringen og ville have tegnet ansvarsforsikringen til en højere præmie og med højere selvrisiko, hvis de rigtige forhold omkring medlemsberettigelse var oplyst til selskabet ved tegningen af forsikringen.

Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet dels har annulleret kaskoforsikringen og afvist at dække kaskoskaden, dels har opkrævet klageren selvrisiko for ansvarsskaden og præmie for ansvarsforsikringen svarende til, hvad der gælder for et ikke-medlem. Nævnet henviser til forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

99042