

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. oktober 2024 blev i sag nr. 101631:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 7/5 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har haft indbrud og gf forsikring påstår de har opsagt min forsikring via eboks og der for ikke vil dække.

Men jeg har aldrig modtaget en opsigelse eller noget og alt andet jeg får ved gf kommer på mit gf og her ligger der heller ik noget det er en fejl fra deres side og jeg har talt men dem og de kommet med flere undskyldninger og. Datoer de kun også først sende en kopi af den opsigelse 1,5 mdr efter jeg bad om den de prøver og synde sig ud af det her.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få dækket mit tab."

Selskabet har den 14/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet gør opmærksom på, at [klageren] ikke har en gældende indboforsikring i selskabet, idet

indboforsikringen med forsikringsbetingelser nr. 36-3 blev opsagt af selskabet den 06.01.2024.

Klagen vedrører selskabets afvisning af et tyveri, idet selskabet forinden havde opsagt medlemmets indboforsikring.

Sagsfremstilling

Medlemmet kontaktede skadehjælp i GF Forsikring telefonisk den 18. marts 2024, hvor han anmeldte et tyveri begået mellem den 11. – 15. marts 2024.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101631

Sagsbehandleren oplyste medlemmet, at selskabet ikke havde mulighed for at hjælpe, idet medlemmets indboforsikring var opsagt den 06.01.2024. Sagsbehandleren spurgte ikke – af ovennævnte årsag – yderligere ind til hændelsen og omfang af tyveriet.

Medlemmet var af den opfattelse, at han ikke havde modtaget et opsigelsesbrev fra selskabet.

Sagsbehandleren oplyste medlemmet, at selskabet havde sendt opsigelsesbrevet til medlemmets e-Boks den 20. december 2023.

Medlemmet klagede til selskabet den 27. marts 2024 (bilag 1).

Skadechef besvarede klagen den 19. april 2024 (bilag 2). Skadechefen oplyste, at opsigelsesbrevet var sendt til medlemmets e-Boks den 20. december 2023 med oplysningen om, at indboforsikringen ville ophøre den 06. januar 2024 grundet omstændigheder ved tidligere anmeldt skade.

Skadechefen oplyste også, at det af tilbuds brevet fra den 21. august 2023 fremgik, at dokumenter fra selskabet blev sendt til e-Boks.

Selskabets begrundelse for afvisning

Det fremgår af indboforsikringsbetingelsernes punkt 22.3 at;

Efter enhver anmeldt skade er både forsikringstageren og GF Forsikring indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden berettiget til at ophæve forsikringen med mindst 14 dages varsel.

Den anmeldte skade fra den 26. oktober 2023 blev opgjort og afsluttet den 13. december 2023.

Opsigelsesbrevet af medlemmets indboforsikring blev sendt via e-Boks den 20. december 2023 med virkning fra den 06. januar 2024 (bilag 3).

Orientering om brugen e-Boks

Det fremgik af selskabets tilbud fra den 21. august 2023 (bilag 4), som medlemmet fik tilsendt på mail, at GF Forsikring kommunikerer elektronisk via Mit GF og e-Boks. Det fremgik også, at hvis medlemmet ønskede at få dokumenter fra selskabet pr. brev skulle han kontakte GF Forsikring.

Medlemmet kontaktede ikke selskabet med henblik på at få tilsendt dokumenter pr. brev. Medlemmet accepterede tilbuddet med MitID den 21. august 2023.

Nedenstående er et udklip af tilbuddet (også fremlagt som bilag 4).

'KOMMUNIKATION

Dine dokumenter sendes til Mit GF

Vi sender alle dokumenter til dig via din personlige side hos os, Mit GF. Du har adgang til Mit GF, straks du er blevet medlem hos os, og du logger ind med dit Nem ID på [link]

Når der ligger nye dokumenter til dig i Mit GF, så sender vi en notifikation til din mail-adresse. Derfor er det vigtigt, at du opdaterer mailen til Mit GF, hvis du skifter mailadresse.

På Mit GF har du et godt overblik over dit medlemsforhold hos os. Du kan fx anmelde skader og downloade policer og betingelser. Du kan også se dine fordele, din andel af overskuddet og tilkøbe tilvalgsdækninger.

Du vil opleve, at enkelte dokumenter også bliver sendt till din e-Boks (hvis du har givet samtykke).

Hvis du ønsker at modtage dokumenter fra os pr. brev, kontakter du os bare på ... eller skriver til

...

Elektronisk kommunikation

GF Forsikring benytter elektronisk kommunikation. Du kan derfor finde dine forsikringsdokumenter (policer, betingelser og opkrævninger mv.) på vores selvbetjeningsportal Mit GF ([link]).

På Mit GF har du også mulighed for at købe tilvalgsdækninger.

Du vil opleve, at vi sender dokumenter til både e-boks og til Mit GF.

Hvis du ønsker at modtage dine forsikringsdokumenter i trykt form, skal du kontakte os på ... eller

...

Selskabet fastholder, at det var korrekt, da sagsbehandleren oplyste medlemmet, at tyveriet begået mellem den 11. – 15. marts 2024 ikke var dækket, idet medlemmets indboforsikring var opsagt pr. 06. januar 2024.

Ankenævnspraksis

Selskabet er bekendt med, at Ankenævnet for Forsikring har behandlet lignende sager om forsikringsselskabers brug af e-Boks. Det fremgår blandt andet af kendelse 95.089 hvor Nævnet gav selskabet medhold i, at selskabet måtte kommunikere elektronisk via e-Boks, idet selskabet havde varslet klager i et brev.

GF Forsikring orienterede allerede ved tilbudsgivning medlemmet om, at selskabet kommunikerer elektronisk via e-Boks.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse

- at medlemmet allerede ved tilbud af indboforsikring fik oplyst, at GF Forsikring kommunikerede via e- Boks.
- at medlemmet ikke kontaktede GF Forsikring for at få dokumenter fra selskabet ændret til brev i stedet for e-Boks.
- at sagsbehandlerens afvisning af tyveriet fra marts 2024 var korrekt, idet medlemmet ikke længere havde en indboforsikring hos GF Forsikring."

Klageren har i brev af 15/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener stadig de skal dække mig for jeg har intet modtaget om den opsigelse den 14/12-23 får jeg lavet mit indbo om så den dækker mere jeg blev spurgt om den dækker nok også sad vi den

Ankenævnet for Forsikring

4.

101631

op og den 19-12-23 modtager jeg en regning på 171 kr. pga. det og jeg har aldrig modtaget en opsigelse i e-Boks eller i mitgf"

Sekretariatet forespurgte i meddelelse af 26/8 2024 selskabet om der forelå dokumentation for afsendelsen til e-Boks. Klageren har i brev af 26/8 2024 bl.a. anført:

"Jeg har aldrig modtaget noget på min eboks fra gf jeg har modtaget ny police den 15/12-23 og en regning den 19/12-23 for den nye indbos forsikring og på mit GF og der er der heller ik nogen opsigelse så den er aldrig blevet sendt."

Selskabet har i meddelelse af 13/9 2024 bl.a. anført:

"Selskabet har vedhæftet et udklip fra vores system TIA hvoraf det fremgår, at opsigelsesbrevet blev sendt til medlemmet via e-Boks den 20.12.2023.

Det viser sig, at medlemmet ikke havde valgt at modtage dokumenter fra GF Forsikring via e-Boks uagtet, at selskabet havde orienteret medlemmet om brugen af e-Boks allerede ved tilbudsgivning, og medlemmet valgte ikke at kontakte selskabet for at få dokumenter ændret til brev i stedet for e-Boks, hvilket som også fremgik af tilbuddet."

Selskabet har i meddelelse af 16/9 2024 bl.a. anført:

"Efter selskabet modtog sagen fra nævnet, tog selskabets IT-driftsspecialist kontakt til vores ekstern udbyder ... (e-Boks) som oplyste, at cpr.nr (klager) ikke havde valgt at modtage fra GF Forsikring."

Klageren har i meddelelser af 17/9 2024 bl.a. anført:

"Hvis man kigger på brevet, der skulle være sendt, står der heller ikke brev sendt som der står ved de andre det brev er aldrig sendt og gf prøver at lyve sig ud af det.

...

Jeg har sendt et foto hvor i kan se jeg er tilmeldt gf i e-Boks.

...

Det er en lodret løgn jeg har sagt nej til at modtage noget i e-Boks og jeg kan se jeg har gf i min tilmeldt at de gerne må sende til mig og sjovt nok alt andet jeg har fået, ved gf er kommet i mit gt og heller ik sendt til e-Boks og det foto der er sendt fra gf viser ik at der er sendt noget til mig jo og hvorfor kommer det først nu."

Klageren har i meddelelse af 24/9 2024 bl.a. anført:

"Hvis det stemmer jeg først har godt kendt e-Boks den 21-13-23 hvorfor er det så ikke i mit gf som alt andet er fra gf og hvis jeg ikke var tilmeldt den 20-12-23 hvor gf påstår de har sendt brevet så må de vel havde fået en tilbagemelding om at brevet ik er modtaget for kunden ik er tilmeldt e-Boks. Gf prøver bare og slippe uden og de har ingen grundlag for de ik skal betale i denne sag p"

Klageren har i meddelelse af 25/9 2024 bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

101631

"Jeg kan stadig ik forstå at gf de påstår de har sendt noget på e-Boks for de andre papir ang andre forsikringer har jeg også stadig kun fået i mit gf så de har aldrig brugt min e-Boks og de har aldrig sendt den opsigelse og længere er den ik."

Selskabet har i meddelelse af 30/9 2024 bl.a. anført:

"Selskabet kan oplyse, at systembreve - som et varslingsbrev (ændring af forsikringsvilkår) - aldrig sendes via MIT GF, hvorfor medlemmet aldrig ville kunne se det omtalte brev (systembrev) i MIT GF.

Selskabet sender forsikringspolice, forsikringsoversigt og opkrævning af selvrisiko via MIT GF."

Klageren har i meddelelse af 2/10 2024 bl.a. anført:

"Jeg har i dag talt med [firma] og de er ikke udbyder af eboks som gf skriver og yderligere så passer det ikke Hva gf skriver at de ikke sender ændringer osv i mit gf for jeg lavede ændringer i min indbos forsikring den 15/12-23 og den er sendt i mit gf og ik i eboks. Og hvordan kan de sende noget til mig i eboks hvis jeg ik er tilmeldt jeg kender en del der ik har eboks endnu de vil så ikke kunne være kunde ved gf ? og [firma] sagde yderligere at hvis nogen sender noget i eboks så vil de får en tilbagemelding om den ik er sendt/modtaget så der er vidst ik meget Tvivl om jeg aldrig har modtaget den opsigelse og det er ik min skyld set hele ligger ved gf. Håber snart vi kan komme videre. Jeg sender den ændring fra den 15/12-23 med som foto fra mit gf som mærkelig nok er i mit gf men som gf kun sender til eboks. Gf vil bare ikke i drømme i har har lavet en fejl."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 20/12 2023 (sendt via e-boks) fremgår bl.a.:

"På grund af omstændighederne ved skaden den 26.10.2023 har vi fundet det nødvendigt at ændre følgende:

Opsigelse af Indboforsikring

Eventuel overskydende præmie vil snarest blive tilbagebetalt.

Præmieforhøjelse på Knallertforsikringer

Prisen for forsikringerne på dine 2 knallertforsikringer forhøjes til 1.516 kr. pr police om året.

NB: I den viste pris har vi ikke medregnet eventuel overskudsdeling, samlrabat samt lovbestemte gebyrer, afgifter og bidrag til staten. Det præcise beløb du skal betale, vil fremgå af policeoversigten, som du modtager snarest.

Du kan læse mere om gebyrer og afgifter på [\[link\]](#)

Hvornår gælder ændringen fra?

Forsikring ...

Opsigelsesdato

Ændringsdato

Indbo ...

06.01.2024"

Af bilag til tilbudsbrev af 31/8 2023 fremgår bl.a.:

"Kommunikation

Dine dokumenter sendes til Mit GF

Vi sender alle dokumenter til dig via din personlige side hos os, Mit GF. Du har adgang til Mit GF, straks du er blevet medlem hos os, og du logger ind med dit NemID på [\[link\]](#)

Når der ligger nye dokumenter til dig i Mit GF, så sender vi en notifikation til din mailadresse. Derfor er det vigtigt, at du opdaterer mailen i Mit GF, hvis du skifter mailadresse.

På Mit GF har du et godt overblik over dit medlemsforhold hos os. Du kan fx anmelde skader og downloade policer og betingelser. Du kan også se dine fordele, din andel af overskuddet og tilkøbe tilvalgsdækninger.

Du vil opleve, at enkelte dokumenter også bliver sendt til din e-Boks (hvis du har givet samtykke).

Hvis du ønsker at modtage dokumenter fra os pr. brev, kontakter du os bare på ... eller skriver til ...

Værd at vide

...

Elektronisk kommunikation

GF Forsikring benytter elektronisk kommunikation. Du kan derfor finde dine forsikringsdokumenter (policer, betingelser og opkrævninger mv.) på vores selvbetjeningsportal Mit GF ([\[link\]](#)).

På Mit GF har du også mulighed for at købe tilvalgsdækninger.

Du vil opleve, at vi sender dokumenter til både e-boks og til Mit GF.

Hvis du ønsker at modtage dine forsikringsdokumenter i trykt form, skal du kontakte os på ... eller..."

Af skærmpoint af selskabets interne system fremgår bl.a.:

"Oprettet dato: 20.12.2023 OKU Opsigelse af hele me...
Detaljeret sag beskrivelse: e-Boks silu opsigelse af indbo
Beskrivelse af brev: Silu opsigelse af indbo"

Af e-mail af 23/9 2024 fra den eksterne udbyder af e-boks fremgår bl.a.:

"Så første forsøg 10/11 2023 timede ud.
Mens seneste forsøg 21/12 2023 blev gennemført.
...
Kunden har mao. pr. 21/12 2023 godkendt at modtage Forsikringsmateriale, men ikke Markedingsmateriale."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"22. Forsikringens varighed og opsigelse

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

101631

22.3 Efter enhver anmeldt skade er både forsikringstageren og GF Forsikring indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden berettiget til at ophæve forsikringen med mindst 14 dages varsel."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/3 2024, at han den 11/3-15/3 2024 havde indbrud. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at selskabet havde opsagt indboforsikringen pr. 6/1 2024. Klageren ønsker dækning for indbruddet.

Klageren har anført, at han aldrig har modtaget en opsigelse fra selskabet. Klageren har anført, at "hvis det stemmer jeg først har godt kendt e-Boks den 21-12-23, hvorfor er det så ikke i mit Gf, som alt andet er fra gf, og hvis jeg ikke var tilmeldt den 20-12-23, hvor gf påstår de har sendt brevet, så må de vel have fået en tilbagemelding om at brevet ik er modtaget for kunden ik er tilmeldt eboks". Klageren har anført, at "jeg har i dag talt med [firma] og de er ikke udbyder af e-Boks som gf skriver ... og [firma] sagde yderligere at hvis nogen sender noget i e-Boks, så vil de få en tilbagemelding om den ikke er sendt/modtaget, så der er vidst ik meget tvivl om, jeg aldrig har modtaget den opsigelse". Klageren har anført, at selskabet sendte policen til selvbetjeningssiden, Mit GF, da klageren lavede ændringer i sin forsikring den 15/12 2023. Klageren har anført, at han den 14/12 2023 fik udvidet dækningen på sin indboforsikring, og den 19/12 2023 modtog en opkrævning på 171 kr.

Selskabet har anført, at klageren med MitID har accepteret selskabets tilbud af 21/8 2023, hvor det fremgår, at selskabet kan kommunikere elektronisk via selvbetjeningssiden og e-Boks. Selskabet sendte den 20/12 2023 opsigelsesbrevet via e-Boks, og klageren accepterede hos udbyderen af e-boks først den 21/12 2023 at modtage forsikringsmateriale, men ikke marketingsmateriale fra selskabet via e-Boks. Selskabet sender ikke varslingsbreve/ændring af forsikringsvilkår til selvbetjeningssiden, Mit GF. Selskabet har anført, at selskabet har opsagt indboforsikringen inden 14 dage efter afvisning af en skade den 26/10 2023. Opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, idet skaden blev opgjort og afsluttet den 13/12 2023.

Ankenævnet for Forsikring

8.

101631

Det fremgår af skærmpoint af selskabets interne system, at "Oprettet dato: 20.12.2023 OKU Opsigelse ... Beskrivelse af brev: Silu opsigelse af indbo".

Det fremgår af e-mail af 23/9 2024 fra e-boks udbyderen, at "Kunden har mao. pr. 21/12 2023 godkendt at modtage Forsikringsmateriale, men ikke marketingsmateriale".

Det fremgår af selskabets tilbud af 31/8 2023, at "Kommunikation. Dine dokumenter sendes til Mit GF. Vi sender alle dokumenter til dig via din personlige side hos os, Mit GF. Du har adgang til Mit GF, straks du er blevet medlem hos os, og du logger ind med dit NemID på [link] ... Du vil opleve, at enkelte dokumenter også bliver sendt til din e-Boks (hvis du har givet samtykke). Hvis du ønsker at modtage dokumenter fra os pr. brev, kontakter du os bare ... Værd at vide ... Elektronisk kommunikation: GF Forsikring benytter elektronisk kommunikation. Du kan derfor finde dine forsikringsdokumenter (policer, betingelser og opkrævninger mv.) på vores selvbetjeningsportal Mit GF ([link]) ... Du vil opleve, at vi sender dokumenter til både e-boks og til Mit GF".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "værd at vide ... GF Forsikring benytter elektronisk kommunikation. Du kan derfor finde dine forsikringsdokumenter (policer, betingelser og opkrævninger mv.) på vores selvbetjeningsportal Mit GF (www.MitGF.dk) ... Du vil opleve, at vi sender dokumenter til både e-boks og til Mit GF".

Nævnet må lægge til grund, at selskabet den 20/12 2023 afsendte opsigelsesbrevet til klagerens e-Boks, at selskabet ikke lagde opsigelsesbrevet i klagerens indbakke på selskabets selvbetjeningside, Mit GF, og at klageren først dagen efter den 21/12 2023 accepterede at modtage post fra selskabet på sin e-Boks. Nævnet må derfor lægge til grund, at klageren ikke modtog opsigelsesbrevet i e-Boks, da klageren først blev tilmeldte sig modtagelse af forsikringsmateriale fra selskabet i e-Boks dagen efter selskabets fremsendelse af opsigelsen.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabets brev af 31/8 2023 herudover har givet klageren en berettiget forventning om, at han ville modtage alle breve og dokumenter fra selskabet på selskabets selvbetjeningside, Mit GF, og at selskabet alene ville sende dokumenter i e-Boks, såfremt klageren gav samtykke hertil. Nævnet bemærker, at det i øvrigt er ganske uklart, hvad der menes med "samtykke hertil", da det ikke nærmere oplyses eller fremgår af sammenhængen, hvad det er for et samtykke, der sigtes til. På den baggrund finder nævnet, at selskabet – ved alene at sende opsigelsesbrevet til klagerens e-Boks – har båret risikoen for, om brevet ville komme frem og blive tilgængeligt for klageren i e-Boks. Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet ikke har godtgjort, at opsigelsen, der aftaleretligt er et påbud, er kommet frem til klageren. Opsigelsen har derfor ikke haft aftalemæssig retsvirkning efter sit indhold. Selskabet skal derfor anerkende, at klagerens indboforsikring var i kraft på skadetidspunktet den 11/3-15/3 2024 og genoptage sagsbehandlingen af klagerens tyverianmeldelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af brevet, at "vi sender alle dokumenter til dig via din personlige side hos os, Mit GF ... Du vil opleve, at enkelte dokumenter også bliver sendt til din e-Boks (hvis du har givet samtykke)".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det også fremgår af forsikringsbetingelserne, at "du vil opleve, at vi sender dokumenter til både e-boks og til Mit GF", og at ordlyden "både – og" er egnet til at give klageren en berettiget forventning om, at selskabet altid sender dokumenter til begge indbakker.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på klagerens oplysning om, at al øvrig kommunikation fra selskabet er fremsendt til selvbetjeningsiden.

Det, som selskabet har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet for Forsikring

10.

101631

b e s t e m m e s :

Selskabet, GF-Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens indboforsikring var i kraft på skadetidspunktet den 11/3-15/3 2024. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen af klagerens tyverianmeldelse og behandle anmeldelsen på baggrund af aftalegrundlaget. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand