

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. juni 2025 blev i sag nr. 102304:

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 retshjælpsforsikring. I klageskema af 20/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi er uenige om tidspunktet for indgåelse af forsikringsaftalen og dermed, hvornår den dækker fra

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af retshjælpsforsikring"

Selskabet har den 14/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnsklagen fra ... (herefter Klager), der klager over et afslag på retshjælpsdækning til en isoleret bevisoptagelse.

Indledningsvist skal vi for god ordens skyld gøre opmærksom på, at sagen ikke har været behandlet ved LB Forsikrings Klageansvarlige. Vi blev bekendt med klagen, da Klager satte os cc på en mail til ankenævnet. Vi kontaktede som følge heraf Klager og tilbød at behandle klagen, hvilket blev afvist.

Uanset at sagen ikke har været behandlet ved LB Forsikrings Klageansvarlige, er vi indstillede på at lade sagen behandle ved nævnet, da det er vores vurdering, at sagen ikke havde fået et andet udfald ved intern klagebehandling.

Klager er omfattet af en indboforsikring, som er tegnet i hans samlever ... navn. Klager har siden 2020 haft fuldmagt til blandt andet at ændre forsikringen. Til indboforsikringen er knyttet en retshjælpsforsikring, for hvilken vilkårene RH-6 finder anvendelse, jf. **bilag A**.

Sagsfremstilling

Vi fik fra CPR-registeret besked om, at [samleveren] havde skiftet adresse pr. 1. maj 2024. I den forbindelse blev der sendt en automatisk opdatering af hendes police med henvisning til adresseændringen, jf. **bilag B**.

[Samleveren] kontaktede os telefonisk den 2. maj 2024, da hun ikke forstod ændringen af policen. Hun oplyste, at den nye adresse var en c/o adresse, som hun bare skulle bo på frem til 1. juni 2024, og at hendes indbo var opbevaret i [opmagasineringsfirma]. Vi oplyste, at vi ikke kunne se, at der var tale om en c/o adresse, og at ændringen skete automatisk. [Samleveren] oplyste, at hun ønskede at beholde forsikringen.

Den 27. maj 2024 blev vi kontaktet af Klager, der oplyste, at han ønskede, at indboforsikringen blev opsagt med tilbagevirkende kraft pr. 2. maj 2024, da de også havde forsikring via [opmagasineringsfirma], hvor indboet var opbevaret, og da de ikke ønskede at betale for begge forsikringer. De ville oprette en ny indboforsikring pr. 1. juni 2024.

Vi accepterede ekstraordinært at opsigse forsikringen med tilbagevirkende kraft til den 2. maj 2024. Der blev sendt en opsigelse af forsikringen til [samleverens] e-Boks, jf. **bilag C**. Samtidig blev der lagt et tilbud på en ny indboforsikring på [samleverens] 'Min Side', jf. **bilag D**. Der blev sendt en notifikation om tilbuddet til [samleverens] e-mail, jf. **bilag E**.

Først den 5. juli 2024 modtog vi accept af tilbuddet, jf. **bilag F**, og der blev den 10. juli 2024 sendt information til [samleveren] om, at indboforsikringen var trådt i kraft pr. 5. juli 2024, jf. **bilag G**.

I forbindelse med udstedelsen af den nye indboforsikring var vi i kontakt med [samleveren], da der var en fejl i de angivne kontooplysninger. Vi bad derfor om rette kontooplysninger for at kunne tilmelde forsikringen til betalingsservice, hvilket vi fik. I denne forbindelse blev vi ikke gjort opmærksom på, at [samleveren] eller Klager mente, at forsikringen skulle have været i kraft på et tidligere tidspunkt, jf. **bilag H**.

Den 30. august 2024 modtog vi en anmodning om retshjælpsdækning til en isoleret bevisoptagelse mod sælgerne af den ejerlejlighed, som klager og [samleveren] havde overtaget pr. 1. juni 2024, jf. **bilag I**. Det fremgik af anmodningen, at tvisten vedrørte mangler ved lejlighedens badeværelse, og at der var sendt påkrav til sælgerne den 13. juni 2024.

Ved mail af 11. september 2024 meddelte vi afslag på retshjælpsdækning med henvisning til, at søgsmålsgrunden var opstået i perioden fra den 1. til den 13. juni 2024, som er perioden fra overtagelsen af lejligheden til påkravet til sælgerne, jf. **bilag J**. På dette tidspunkt var indboforsikringen ikke i kraft.

Den 13. september 2024 modtog vi en indsigelse fra Klager, der anså det som en formalitet, at forsikringen ikke havde været i kraft i perioden fra den 1. juni til 5. juli 2024, da han ikke havde været opmærksom på, at de skulle foretage sig noget, før den nye forsikring trådte i kraft, jf. **bilag K**.

Indsigelsen blev overdraget til vores afdeling Medlemsservice, der håndterer spørgsmål om indtegnings mv. Medlemsservice besvarede Klager, at indboforsikringen var opsagt efter hans eget

ønske, at de var orienteret om dette ved brev, og at der var lagt et nyt tilbud på forsikring klar. Vi kunne derfor ikke tilbyde at ændre ikrafttrædelsen, jf. **bilag L**.

Herefter var vi den 19. september 2024 cc på en mail fra Klager til ankenævnet, hvor det fremgik, at han var utilfreds med afslaget på dækning. Som ovenfor anført forsøgte vi at kontakte Klager for at klagebehandle sagen internt, hvilket blev afvist.

Herefter har vi modtaget klagen fra ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Vi har på baggrund af ankenævnsklagen gennemgået sagen, men vi finder ikke grundlag for at ændre afgørelsen. Vi fastholder derfor, at indboforsikringen ikke var i kraft i perioden fra den 27. maj til den 5. juli 2024, og at søgsmålsgrunden i retshjælpssagen er opstået i perioden fra den 1. til den 13. juni 2024.

Indboforsikringen

Klager kontaktede os telefonisk den 27. maj 2024 med ønske om at opsige forsikringen med tilbagevirkende kraft, da de ikke ønskede at betale for to forsikringer, der dækkede deres indbo, som blev opbevaret i maj 2024.

Tidligere havde vi den 2. maj 2024 været i kontakt med Klagers samlever ..., hvor det blev aftalt, at forsikringen skulle forblive i kraft.

Vi kan normalt ikke acceptere at opsige en forsikring på denne måde med tilbagevirkende kraft blot med henvisning til, at et medlem mener, at der ikke har været behov for en forsikring i en periode. Vi kan heller ikke tilbyde blot at suspendere præmiebetaling i sådan en måned. Vi har i forbindelse med behandlingen af sagen været i kontakt med den medarbejder, som Klager talte med den 27. maj 2024, og hun kunne godt huske samtalen. Hun oplyste, at man valgte at gøre en undtagelse fra ovenstående, da Klager havde været meget insisterende på, at han ikke ønskede at betale for forsikringen den pågældende måned, og at de ville oprette en ny indboforsikring pr. 1. juni 2024. Da vi som sagt ikke har mulighed for blot at suspendere præmiebetalingen for en måned, kunne imødekommelse af Klagers ønske om ikke at betale præmie for den pågældende måned alene ske ved, at den hidtidige indboforsikring opsagt, samtidig med at der blev fremsendt et nyt tilbud på indboforsikring, så de kunne oprette en ny forsikring. Dette blev der også sendt besked om til [samleverens] e-mail. Vi forudsatte således på baggrund af Klagers oplysninger, at de som oplyst ville sørge for at tegne en ny indboforsikring, der skulle træde i kraft kun få dage efter vores samtale med Klager.

Opsigelsen af indboforsikringen er således sket udelukkende på baggrund af Klagers initiativ og ønske om at spare omkostninger på forsikring i én måned, og han blev ved samtalen orienteret om måden, som dette kunne ske på. Klager og [samleveren] er også blevet orienteret om opsigelsen ved brev til e-Boks. Det er derfor vores opfattelse, at Klager ikke kan have været uvidende om, at der ikke længere bestod en indboforsikring. Da der samtidig blev oprettet et nyt tilbud, som de havde mulighed for straks at acceptere med angivelse af ønsket ikrafttrædelsesdato, mener vi heller ikke, at der er grundlag for at fastslå, at de har været uvidende om, at det krævede handling fra deres side, før en ny indboforsikring kunne træde i kraft igen.

Vi bemærker, at vi ikke kan oprette forsikringer, uden at vi modtager en accept herpå fra vores medlemmer. Vi kan helt grundlæggende ikke vide, om Klager efter samtalen med os ombestemte sig og valgte at tegne forsikring i et andet selskab i stedet for hos, ligesom vi ikke kunne vide, om Klager efterfølgende besluttede sig for, at han først ønskede, at indboforsikringen skulle træde i kraft på et endnu senere tidspunkt for at spare yderligere omkostninger. Vi mener, at vi – på baggrund af Klagers samtale ved vores medarbejder og de fremsendte skrivelser – har været berettiget til at gå ud fra, at Klager var opmærksom på, at de skal skulle acceptere det fremsendte tilbud for at få en indboforsikring hos os igen.

Vi mener, at det på baggrund af ovenstående ikke kan tilskrives LB Forsikrings forhold, at Klager ikke havde en indboforsikring i perioden fra den 27. maj til 5. juli 2024, og vi må fastholde, at vi ikke kan tilbyde at lade forsikringen træde i kraft med virkning fra den 1. juni 2024.

Retshjælpssagen

Det fremgår af vilkårenes afsnit 4., at *'Forsikringen dækker omkostninger ved tvister, hvor søgsmålsgrunden indtræder i perioden fra forsikringens ikrafttræden og indtil dennes ophør.*

Søgsmålsgrunden anses for indtrådt på tidspunktet for den væsentligste årsag til tvisten'.

Det er vores opfattelse, at tidspunktet for den væsentligste årsag til tvisten i sager, hvor en køber påberåber sig mangler ved en fast ejendom, er tidspunktet hvor manglerne konstateres, og vi henviser i denne forbindelse til nævnets kendelse 98171, der vedrørte skimmelsvamp og mangler ved en andelsbolig. I sag konkluderede nævnet, at der var sammenhæng mellem skimmelsvampssagen og sagen om mangler, og at skimmelsvampen blev konstateret, før forsikringen trådte i kraft.

Det er således vores vurdering, at afslaget på retshjælpsdækning med henvisning er korrekt.

Vi bemærker for god ordens skyld, at vi som følge af ovenstående ikke i øvrigt har vurderet, om de øvrige betingelser for retshjælpsdækning – herunder hvorvidt der er rimelig grund til sagen – er opfyldt."

Klageren har i kommentar af 28/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jf. LB's sagsfremstilling

1. [Samleveren] har ikke oplyst at hun ville 'beholde forsikringen'. [Samleveren] har oplyst, at vi ønskede at sætte forsikringen i bero i maj måned, hvor vi var tvungne til at have vort indbo forsikret hos [opmagasineringsfirma], hvor vort indbo var opbevaret, og derfor ikke kunne have det forsikret andre steder. I den forbindelse fik [samleveren] oplyst, at det ikke var muligt for LB at sætte forsikringen i bero, selvom vort indbo ville være forsikret andetsteds i den periode, hvor vi ønskede forsikringen i bero.

2. 'Klager' ønskede ikke pludselig ud af det blå, at opsiges forsikringen med tilbagevirkende kraft. Klager blev af LB oplyst, at fordi LB ikke kunne sætte forsikringen i bero, var eneste mulighed for at undgå dobbeltforsikring at opsiges forsikringen. Så den løsning var altså LB's egen ide. Derfor var synes det heller ikke urimeligt, at man naturligvis ikke skal betale præmie for den pågældende periode.

3. Fremgangsmåden med at sende et tilbud om forsikring til en anden person, end den, som aftalen telefonisk, om at tegne forsikringen, er indgået med, virker på mig lige så bizar, som tanken

om at man skal acceptere et tilbud man selv har bedt om, på samme vilkår som en allerede eksisterende aftale. I dette tilfælde har det desværre medført nogle uheldige forviklinger af bureaukratisk natur, men det må hele tiden have været åbenlyst for LB, at vi ønskede at fortsætte forsikringen, men at den skulle suspenderes i maj måned, for at undgå dobbeltforsikring.

4. Den 'notifikation', der henvises til som bilag E, er hverken adresseret eller dateret, og vi fastholder, at vi ikke har set den

5. Det er korrekt, at vi først blev opmærksomme på LB's ønske om en accept af forsikringstilbudet, da vores advokat bad om at se policen på vores indboforsikring, og vi til vores store overraskelse kunne konstatere, at der ingen police var at finde i vores selvbetjeningsportaler, hverken [samleverens] eller klagers. Derimod kunne vi se, at der lå et forsikringstilbud, som vi åbenbart skulle acceptere, hvilket vi straks gjorde.

6. LB skriver: 'I denne forbindelse blev vi ikke gjort opmærksom på, at [samleveren] eller Klager mente, at forsikringen skulle have været i kraft på et tidligere tidspunkt, jf. bilag H.'. Jeg ved ikke hvorfor dette skulle være vigtigt, men jeg kan ikke af bilag H se, at det skulle være tilfældet

7. LB skriver: 'På dette tidspunkt var indboforsikringen ikke i kraft'. Det forstår vi ikke. LB havde jo afgivet tilbuddet om dækning fra 1. juni, som vi jo også var enige om at vi ønskede at være dækkede fra igen. Derfor må forsikringen vel også have været i kraft.

8. LB skriver: 'Den 13. september 2024 modtog vi en indsigelse fra Klager, der anså det som en formalitet, at forsikringen ikke havde været i kraft i perioden fra den 1. juni til 5. juli 2024'. Det må være en misforståelse. Derimod anser vi det som en formalitet, at vi skal acceptere et tilbud vi selv har bedt om på samme vilkår som en allerede eksisterende aftale. Naturligvis må forsikringen være i kraft, når der er afgivet et forsikringstilbud.

9. LB skriver: 'Som ovenfor anført forsøgte vi at kontakte Klager for at klagebehandle sagen internt, hvilket blev afvist.'. LB lykkedes med at 'kontakte Klager', men klager har ikke afvist noget som helst. Klager har ingen viden om, hvor mange instanser LB har i sin klagebehandling og har ikke fået det oplyst. Derimod blev klager og vedkommende der kontaktede klager enige om, at der ikke var udsigt til nogen ændret afgørelse og da sagen allerede var sendt til ankenævnet, var der ingen grund til at foretage sig yderligere.

Jf. LB's vurdering af sagen

1. Vi forstår ikke begrebet 'søgsmålsgrunden'. Manglen ved den ejendom, vi har købt, har været der før vi indgik købsaftalen, og vi indgik købsaftalen før forsikringen blev opsagt. Så grunden til søgsmålet, som vi søger retshjælpsdækning til, er en mangel, som har været der ved aftaleindgåelsen, men som vi først har fået kendskab til senere.

2. LB skriver: 'Tidligere havde vi den 2. maj 2024 været i kontakt med Klagers samlever ..., hvor det blev aftalt, at forsikringen skulle forblive i kraft.'. Vi kan fortsat ikke genkende denne fremstilling. Derimod var LB fuldstændig uvillige til at finde en løsning på problemet med dobbeltdækningen, hvorfor dette ikke blev løst på det tidspunkt.

3. LB skriver: 'Vi kan normalt ikke acceptere at opsig en forsikring på denne måde med tilbagevirkende kraft blot med henvisning til, at et medlem mener, at der ikke har været behov for en forsikring i en periode.'. Det, mener vi, er en nonchalant holdning for et forsikringselskab at have til det helt principielle problem med dobbeltdækning. Der er ikke tale om, at vi subjektivt mener, at vi ikke har brug for en forsikring. Der er tale om, at vi objektivt ikke må være dobbeltforsikrede.

4. LB skriver: 'Vi forudsatte således på baggrund af Klagers oplysninger, at de som oplyst ville sørge for at tegne en ny indboforsikring, der skulle træde i kraft kun få dage efter vores samtale med Klager.'. Vi forstår ikke denne sætning, men hvis der menes at vi er blevet oplyst om, at vi skulle foretage os yderligere, i forhold til at tegne en forsikring, ud over at have aftalt telefonisk, at vi

skulle forsikres, så er vi ikke enige. Vi forstår heller ikke, relevansen af af hvor længe efter samtalen

forsikringen skal træde i kraft, men hvis der igen sigtes til præmiespørgsmålet, synes vi fortsat det er rimeligt, at vi ikke forventer at skulle betale præmie for en forsikring, når det er LB der insisterer på, at vi skal opsige den, for at undgå dobbeltforsikring.

5. LB skriver: 'Da der samtidig blev oprettet et nyt tilbud, som de havde mulighed for straks at acceptere med angivelse af ønsket ikrafttrædelsesdato, mener vi heller ikke, at der er grundlag for at fastslå, at de har været uvidende om, at det krævede handling fra deres side, før en ny indboforsikring kunne træde i kraft igen.'. Vi er naturligvis klar over, at der ikke består en forsikring, når vi har opsagt den. LB er omvendt fuldstændig lige så klar over, at vi ønsker forsikringen genoptaget den 1. juni og derfor har LB afgivet tilbud om forsikring. Det er LB for det første fordi vi i udgangspunktet udelukkende ønskede at suspendere forsikringen i maj måned, fordi vi ellers ville blive dobbeltforsikrede som vi flere gange oplyste LB om og for det andet fordi, da LB insisterede på, at vi skulle opsige forsikringen for at undgå dobbeltforsikring, gjorde vi klart opmærksom på, at vi ønskede at være forsikrede igen fra den 1. juni. Vi havde ingen viden om at vi skulle foretage os yderligere og det har ikke været nævnt.

6. LB skriver: '... ligesom vi ikke kunne vide, om Klager efterfølgende besluttede sig for, at han først ønskede, at indboforsikringen skulle træde i kraft på et endnu senere tidspunkt for at spare yderligere omkostninger.'. Vi har noteret os denne bemærkning, som vi finder, i bedste fald, usaglig. Vi mener ikke at have været urimelige, som det ellers kunne forstås.

7. LB skriver: 'Det er vores opfattelse, at tidspunktet for den væsentligste årsag til tvisten i sager, hvor en køber påberåber sig mangler ved en fast ejendom, er tidspunktet hvor manglerne konstateres, ...'. I vores tilfælde deler vi ikke denne opfattelse. Der er konkret tale om mangler i forhold til, hvordan badeværelset er konstrueret. Denne konstruktion har ikke kunnet ændre sig, siden vi overtog ejendommen.

Vores (klagers) holdning

Diplomatisk formuleret finder vi LB's indlæg noget skarpt vinklet i forhold til at fremstille forsikringstager (klager) som urimelige eller kværlantiske. Det forstår vi ikke behovet for.

Vi mener, at vi har forsøgt at løse et problem med dobbeltforsikring, der opstod fordi vi i maj måned var nødt til at opmagasinere hele vort indbo hos [opmagasineringsfirma] og [opmagasineringsfirma] har en obligatorisk forsikring af det opmagasinerede. Vort forslag til LB var at suspendere forsikringen i maj måned. Det ville LB ikke medvirke til. Da vi insisterede på ikke at ville være dobbeltforsikrede, var LB's eneste løsning, at vi skulle opsige forsikringen. Da vi konstaterede, at LB ikke havde opsagt forsikringen som aftalt, bad vi dem om at rette fejlen, hvilket vi finder helt rimeligt og naturligt, navnlig da det jo var LB selv, der havde bragt det i forslag.

Vi var ikke vidende om, at vi skulle foretage os yderligere, efter at have aftalt med LB at den nye indboforsikring skulle træde i kraft den 1. juni, da dette jo hele tiden havde været ideen med hele denne operation med opsigelser og gentegning.

Vi mener, at et stort og anerkendt forsikringsselskab som LB, burde kunne håndtere et rimeligt og legitimt behov for suspension af en indboforsikring i en måned i forbindelse med flytning, meget mere smidigt end tilfældet har været her.

Set i bakspejelet var det åbenbart for meget at forvente og vi indrømmer gerne, at vi fortryder, og at hvis vi havde forudset en så klodset sagsbehandling, ville vi nok bare have ladet dobbeltforsikring være dobbeltforsikring og betalt de par hundrede kroner mere i præmie.

Desuden mener vi, at årsagen til den tvist, vi søger retshjælpsdækning til, for vores vedkommende, er opstået i forbindelse med indgåelsen af købsaftalen på den ejerlejlighed vi overtog 1. juni 2024"

Selskabet har i brev af 14/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med telefonsamtalen med [samleveren] den 2. maj 2024 er følgende noteret i vores system:

Emne	Spørgsmål til forsikrings dækning
Kommentarer	medlem er vred over at vi har skiftet adressen på hendes indboforsikring. Hun forklare at det er en c/o adresse som hun kun bor på frem til d. 01.06. Hendes indbo er opmagasineret i ... Jeg forklare at vi ikke kan se det er en c/o adr. vi får blot adr. ændring fra folkeregisteret. Hun ønsker at beholde den da hun får brug for den igen til 01.06.2024.

Samtalen er ikke tilgængelig. Vi må derfor blot henviser til, hvad der fremgår af ovenstående notat.

Som tidligere redegjort for, kan vi ikke tilbyde at sætte forsikringer i bero i perioder, hvor vores medlemmer ikke ønsker en forsikring. Forsikringsaftaler kan ikke sættes i bero som f.eks. avisabonnementer og fitnessabonnementer. I sådanne tilfælde må forsikringen opsiges, og så må medlem tegne en forsikring på ny, når de igen ønsker at have en forsikring. Dette gælder uanset, at der alene er tale om en kortere periode.

En forsikring tegnes for 1 år ad gangen. Af vilkårene for indboforsikringen, som retshjælpsforsikringen er tilknyttet, fremgår det:

G. FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE

Opsigelse til fornyelsesdagen

Forsikringen er købt for en 1-årig periode og fortsætter, indtil en af parterne opsiger den med mindst 1 måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen.

Opsigelse med forkortet varsel

Du kan altid opsiges forsikringen med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. Bruger du muligheden for at opsiges med forkortet varsel, har vi ret til at opkræve et gebyr. Gebyret står på vores hjemmeside, ligesom du kan få gebyret oplyst ved henvendelse til os.

Ankenævnet for Forsikring

8.

102304

Som udgangspunkt har Klager derfor ikke en vilkårmæssig ret til at opsig en forsikring umiddelbart som sket. Vi valgte som tidligere redegjort for at imødekomme Klager, da han ønskede at spare udgiften for den måned (der næsten var gået), og da han oplyste, at der ville blive tegnet ny forsikring kun få dage efter. Vi kan ikke lægge andet til grund, end at Klager blev orienteret om, at forsikringen blev opsagt (hvilket han også tilkendegiver), og at han også blev oplyst, at der blev fremsendt et nyt tilbud, som han eller [samleveren] skulle sørge for blev accepteret.

Den tidligere indboforsikring var tegnet af [samleveren]. Som tidligere redegjort for, blev opsigelsen og udsendelsen af det nye tilbud aftalt i samme samtale. Det var derfor naturligt, at der ikke skete et skift i, hvis navn forsikringen skulle oprettes i. Medmindre Klager har oplyst, at den nye forsikring skulle oprettes i hans navn, så bliver det nye tilbud oprettet til samme medlem. Vi bemærker, at det er [samleveren], der i vores systemer er registreret som primær medlemsberettiget hos os. Vi bemærker også, at der var givet fuldmagt mellem Klager og [samleveren], hvorfor Klager har haft adgang til [samleverens] 'Min Side' og umiddelbart har haft mulighed for at gå ind og acceptere tilbuddet.

Klager anfører, at det er bizart, at man skal acceptere et tilbud, som man selv har bedt om. Som det fremgår, er det netop et tilbud. Et tilbud kræver en accept førend, der er indgået en aftale. At Klager selv har bedt om tilbuddet ændrer ikke på dette.

Vi kan oplyse, at notifikationen om et tilbud sendes automatisk ved udsendelse af tilbud. Af vores system fremgår det, at notifikationen er afsendt den 27. maj 2024 kl. 14.16 til [samleverens] registrerede e-mailadresse. Vi har ikke modtaget meddelelse om, at notifikationen ikke skulle være kommet frem til [samleveren].

Emne	Modtageradresse	Sendt af:	Status	Afsendelsesdato	Sidste leveringsdato
Dokumenter fra LB	[samlevers mail-adresse]	E-mail	Afsendt	27/052024 14:16:39	27/05/2024

Det havde efter vores opfattelse været naturligt, at Klager eller [samleveren] havde kontaktet os den 5. juli 2024, hvis de var af den opfattelse, at forsikringen burde være trådt i kraft den 1. juni 2024, og at der var sket en fejl. Forsikringen trådte ikke i kraft den 1. juni 2024, da tilbuddet på indboforsikringen ikke blev accepteret af Klager eller [samleveren]. Et tilbud er som nævnt blot et tilbud og ikke en indgået aftale. En forsikring træder først i kraft, når der er foreliggende en accept. Vi bemærker i den forbindelse, at der først er opkrævet præmie fra forsikringens ikrafttræden den 5. juli 2024.

Ansøgningen om retshjælpsdækning er behandlet i overensstemmelse med praksis vedrørende mangler ved køb og salg af fast ejendom, hvor søgsmålsgrunden i relation til køber anses for at være opstået på tidspunktet for konstateringen af de påberåbte mangler."

Klageren har i kommentar af 6/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Modparten har åbenbart intet nyt at bidrage med til sagens oplysning, ud over at bestride vore argumenter.

Vi tillader os derfor i stedet at benytte lejligheden til at fremhæve og uddybe nogle centrale punkter i vores argumentation, som vi mener er vigtige ved sagens afgørelse.

For det første har det, som modparten må vide, aldrig været vores ønske at opsig vores indbo-forsikring. Derimod ønskede vi, at dækningen skulle ophøre i den periode, hvor vores indbo var opmagasineret hos [opmagasineringsfirma] og dermed dækket af den forsikring, som det er et ufravigeligt krav, i aftalen med [opmagasineringsfirma] om opmagasinerings, at man tegner. Dermed ville vi være blevet dobbeltforsikrede i perioden, hvad vi ikke må være.

Derfor henvendte vi os til modparten for at finde en løsning på det problem, der var opstået. Modparten oplyste over for os, at den eneste måde vi kunne undgå dobbeltforsikringen på, var at opsig forsikringen hos modparten. Vi understregede, at vi var interesserede i en mere smidig løsning, men det ønskede modparten ikke at medvirke til. Det var altså modparten selv, der bragte opsigelsen i forslag.

Modparten kan derfor heller ikke have været uvidende om intentionen med denne opsigelse, og vore ønsker om at forsikringen skulle fortsætte, så snart vort indbo ikke længere var opmagasineret.

Vi kender ikke meget til forsikringsvirksomhed, men vi har svært ved at forestille os, at dette ikke kunne have været håndteret mere smidigt.

Når nu modparten insisterer på at fremsende et tilbud, som vi ikke har bedt om, til den part de ikke har haft en dialog med og til en postkasse på deres interne selvbetjeningsløsning, som modparten må vide, at man ikke kigger i, medmindre at man ved, at der er noget i kassen, kan det umuligt undre modparten, at de ikke modtager et svar, endside en accept af deres tilbud.

Derfor må vi fastholde, at tilbuddet er bindende for afgiveren og at det ville være urimeligt at betinge tilbuddet af en accept, når vi ikke engang kendte til tilbuddets eksistens. Vi accepterede tilbuddet, selvom vi ikke havde bedt om det, så snart vi blev opmærksomme på det, og mener dermed selv, at vi har gjort alt, hvad modparten med rimelighed kan forlange af os, for at forsikringen skulle være i kraft og dække eventuelle skader fra og med den 1. juni.

Derfor må vi også fastholde, at vi mener, at vi er dækket af den retshjælpsforsikring, som er en del af indboforsikringen."

Sekretariatet har den 14/2 2025 bedt selskabet om yderligere oplysninger. Selskabet har i brev af 28/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget nævnets brev af 14. februar 2025 med anmodning om dels telefonnotat fra samtalen af 27. maj 2024, dels oplysning om hvilken rådgivning, der er givet i forbindelse med telefonsamtalen den 2. maj 2024 og den 27. maj 2024 henset til, at klageren og samleveren alene havde forsikring for det opmagasinerede indbo efter opsigelsen den 2/5 2024.

Nævnets brev giver os anledning til at fremkomme med følgende:

Supplerende sagsfremstilling

[Samleveren] har haft indboforsikring i LB Forsikring i perioderne 1.10.2004 – 1.4.2009, 1.3.2012 – 17.11.2014, 15.9.2019 – 2.5.2024, og fra 5.7.2024 ff.

Klager har ikke på noget tidspunkt haft indboforsikring i LB Forsikring i eget navn.

Den i nærværende sag relevante indboforsikring, med start 15. september 2019, blev oprettet som tilbud til, og nogle dage senere accepteret af, [samleveren].

[Samleveren] har modtaget en ny police i alt 3 gange i perioden november 2022 til maj 2024 bl.a. som følge af [samleverens] ændring af indboforsikringens dækning samt adresseændring inkl. præmieforhøjelse:

- den 22. november 2022 sendte vi en ny police til [samleveren] via e-Boks, jf. **bilag M**.
- den 3. januar 2023 sendte vi en ny police via e-Boks som følge af at [samleveren] via vores selvbetjeningsportal havde foretaget fravalg af tillægsdækningen rejseforsikring verden samt afbestillingsforsikring, jf. **bilag N og O**.
- den 2. maj 2024 sendte vi en ny police via e-Boks som følge af [samleverens] adresseændring i CPR-registeret, jf. bilag B. Den nye police vedlægges som **bilag P**.

Om den telefoniske rådgivning kan det oplyses, at [samleveren] ringede til os den 9. april 2024, hvor følgende blev noteret i vores system:

...

9. apr. 2024

...

Beskrivelse

Opsigelse af ulykke med forkortet – fandt den ikke relevant

Opsigelse af hus – grundet salg

FT har opmag. sit indbo hos [opmagasineringsfirma], men oplyser at hun har tegnet noget gennem dem. Oplyste, at vi også ville omfatte opmag. af indbo, da vi godkender [opmagasineringsfirma]. FT var indforstået men ønskede ikke der skulle foretage yderligere ændringer.

...

Beskrivelse

360 grader gennemført

Opsagt hus og ulykke

Samtalen er ikke tilgængelig, da vi på daværende tidspunkt opbevarede indkomne samtaler, hvor der var givet samtykke til optagelse, i 30 dage (nu 6 måneder). Vores medarbejder, som talte med [samleveren], erindrer, at han fortalte medlemmet, at der ikke var behov for en forsikring i [opmagasineringsfirma], idet medlemmets indboforsikring dækkede opmagasineret indbo. Medarbejderen husker, at [samleveren] insisterede på, at hun også ville have en forsikring hos [opmagasineringsfirma].

Vores medarbejder oplyser, at når han udfører et såkaldt 360 grades forsikringstjek, så oplyser han altid, at indboforsikringen indeholder yderligere dækninger og tilvalgsmuligheder udover selve dækningen for indbo. Om dette også er sket i forbindelse med samtalen med [samleveren], er-

indrer medarbejderen ikke med sikkerhed, men han formoder det, henset til at det var en lidt længere samtale end normalt, og hvor der blev talt indgående om indbodækningen i forbindelse med 360 graders tjek og opsigelsen af de øvrige forsikringer.

I forbindelse med telefonsamtalen med [samleveren] den 2. maj 2024, jf. vores indlæg af 14. november 2024, så erindrer vores medarbejder, at hun oplyste, at indboforsikringen dækkede de opmagasinerede ting. Medarbejderen erindrer, at hun gjorde også opmærksom på, at der kunne være noget, som indboforsikringen dækkede, som ikke var dækket af forsikringen hos [opmagasineringsfirma]. Medarbejderen orienterede [samleveren], at hvis de opsagde indboforsikringen, for derefter at tegne en ny indboforsikring samme år, så ville det medføre betaling af 2 x lovbestemte afgifter og gebyrer (herunder stormflod). Det var derfor ikke så meget de sparede, hvis de opsagde indboforsikringen for derefter at tegne en ny hos os. [Samleveren] meddelte herefter, at så ville hun beholde indboforsikringen.

I forbindelse med telefonsamtalen med klager den 27. maj 2024, er følgende noteret i vores system den 27. maj 2024 kl. 13.59:

Bemærkninger ...

ft talte med os 020524 bad om at få indboforsikringen opsagt da det flytter væk fra ... og alt indbo opmag hso flytte firma hvor de skal oprette forsikring for indboet. De får en c/o adr fti mellem tiden, ft ville have lukket indboen fra 020524 siger de er dobbeltforsikret den måned, Talt med ... det går ikke ud over loyalitet de de opretter en ny indbo 010624

Samtalen den 27. maj 2024 er ikke tilgængelig, og vi må henvise til, hvad der fremgår af ovenstående notat, samt hvad vores medarbejdere kan huske fra samtalen:

Vores medarbejder erindrer, at klager var meget insisterende på, at han af princip ikke ønskede at være forsikret to steder på samme tid. Vores medarbejder prøvede at oplyse klager om fordelene ved at bevare forsikringen hos os, henset til at det kun var 5 dage til, at klager ønskede, at den nye indboforsikring skulle træde i kraft, og set i forhold til den pris de kunne spare, ved ikke at have indboforsikring hos os i perioden fra den 2. maj 2024 til den 31. maj 2024. Medarbejderen gjorde også opmærksom på, at der var ekstra gebyrer forbundet med opsigelse og oprettelse af ny police pr. 1. juni 2024. Klager var imidlertid fast besluttet på at opsigelse indboforsikringen. Da klager forekom ganske vedholdende i sit ønske, iværksatte medarbejderen derfor først opsigelsen, og dernæst oprettede et tilbud på en ny indboforsikring som ønsket af klager. Begge dele blev foretaget i forbindelse med telefonsamtalen med klager. Da den tidligere indboforsikring var tegnet i [samleverens] navn, blev den nye forsikring også oprettet i samme navn. Vores medarbejder erindrer, at hun oplyste klager om dette, samt at hun sagde til klager, at de skulle gå ind på ægtefællens Min Side for at godkende tilbuddet. Vores medarbejder oplyser, at hun altid plejer at gøre meget ud af at oplyse et medlem om, at medlemmet skal gå ind på Min Side for at godkende tilbuddet, for at det træder i kraft. Medarbejderen afviser, at hun har givet klager indtryk af at forsikringen trådte automatisk i kraft pr. 1. juni 2024 – tværtimod.

Opsigelsen blev afsendt til [samleverens] e-Boks den 27. maj 2024 kl. 13.55, jf. bilag C, imens vores medarbejder talte med klager. Se endvidere registrering i systemet på policen:

...

Vores medarbejder udarbejdede det nye tilbud på indboforsikringen, imens hun fortsat talte med klager. I systemet registreredes det følgende på det oprettede tilbud den 27. maj 2024 kl. 14.03.:

Bemærkninger

tidl indbo opsagt 020524ft ville ikkek betale for 1 måned de ikke havde brug for indboforsikring se notat tidl indbo ...

Der blev sendt en mail til [samleveren] med notifikation om tilbuddet på vores selvbetjeningsportal den 27. maj 2024 kl. 14.16, se bilag E sammenholdt med notater nedenfor i forbindelse med tilbudsoprettelsen:

...

Vores vurdering af sagen – vedrørende indboforsikringen

Det er vores opfattelse, at det er sandsynliggjort, at [samleveren] under samtalerne med os både den 9. april 2024 og 2. maj 2024 har drøftet indboforsikringens dækning, samt fordelen ved at bevare indboforsikringen hos os, og særligt idet [samleveren] efter begge samtaler valgte, at der ikke skulle ske yderligere ændringer af forsikringen.

Det må endvidere lægges til grund, at klager og [samleveren] opsagde indboforsikringen den 27. maj 2024 på eget initiativ og efter at have talt med os om dækningen både den 9. april 2024 og den 2. maj 2024. Den 27. maj 2024 var det således tredje gang, at parret henvendte sig om indboforsikringen, og efter eget udsagn alene med henblik på at opsigelse af forsikringen, idet klager mente, at *'LB ikke havde opsagt forsikringen som aftalt'*, hvorfor klager bad os om at rette fejlen, jf. klagers indlæg af 28. oktober 2024 s. 3.

Da klager endvidere ikke ønskede at betale præmie for indboforsikringen i maj 2024, og var meget vedholdende omkring dette, hvilket også fremgår af klagers eget indlæg over for nævnet, valgte vi – i modsætning til vores interne retningslinjer – at strække os ganske langt for at på bedste vis imødekomme klagers ønske om en betalingsfri måned i form af opsigelse med tilbagevirkende kraft fra den 2. maj 2024. Det var i den forbindelse den klare forståelse, at [samleveren]/klager agtede igen at tegne forsikring pr. 1. juni 2024, hvilket ovenstående notater på sagen illustrerer.

Klager har således på eget initiativ, og efter at være rådgivet om fordelene ved at beholde indboforsikringen, valgt at opsigelse af indboforsikringen 5 dage inden, at klager uomtvistet igen ønskede en ny indboforsikring. Opsigelsen skete dermed på et tidspunkt, hvor måneden næsten allerede var omme, og klager må have vidst, at de ikke havde haft skader, hvorfor klager retrospektivt ønskede at spare den ene måneds præmie.

Om tegningen af den nye indboforsikring skal det fremhæves, at klager ønskede denne pr. 1. juni 2024 og på samme vilkår som tidligere. Vi gjorde i den forbindelse klager telefonisk opmærksom på acceptproceduren, og at klager skulle logge ind på ægtefællens Min side for at kunne se tilbuddet.

Endvidere sendte vi som nævnt opsigelsen af indboforsikringen til [samleverens] e-Boks samt notifikation om det nye tilbud til hendes e-mail.

Hvorvidt klager/[samleveren] agtede at acceptere vores forsikringstilbud, eller i stedet eksempelvis ønskede at indhente yderligere tilbud fra andre selskaber, var herefter alene op til klager og [samleveren] at beslutte.

Årsagen til at klager ikke havde en aktiv retshjælpsforsikring i LB Forsikring på tidspunktet for søgsmålsgrunden i juni 2024, skyldes således ikke klagers i øvrigt fuldt ud berettigede opsigelse af indboforsikringen pr. 27. maj 2024. Den manglende forsikringsdækning hos os i perioden 1. juni 2024 til 4. juli 2024 skyldes ene og alene, at klager og [samleveren] undlod at acceptere det nye tilbud som aftalt – og først accepterede det den 5. juli 2024.

Havde klager/[samleveren] accepteret tilbuddet, som det blev forudsat ved samtalen den 27. maj 2024, havde de således haft dækning pr. 1. juni 2024 og dermed på tidspunktet for søgsmålsgrundens opståen.

En eventuel forpligtelse til at informere klager om de forskellige konsekvenser forbundet med en opsigelse af indboforsikringsdækningen må sammenholdes med, at der – hvis tilbuddet om forsikring pr. 1. juni 2024 var blevet accepteret som forudsat – kun var gået 5 dage fra opsigelsen af forsikringen, til den nye trådte i kraft.

Den må også sammenholdes med sandsynligheden for, at klager og [samleveren] havde valgt at beholde dækningen i LB Forsikring, såfremt de var blevet orienterede herom. Vi kan af gode grunde ikke vide, om klagers opsigelsesgrund var korrekt, og om klager ønskede at være forsikret i LB Forsikring set i lyset af [samleverens] opsigelse af øvrige dækninger hos os i samme periode.

Henset til forløbet indtil den 27. maj 2024, herunder at [samleveren] løbende havde nedjusteret sine forsikringsdækninger for til sidst at opsiges samtlige af [samleverens] forsikringer, samt at klager meget vedholdende ønskede en opsigelse med tilbagevirkende kraft for maj 2024, og endelig den omstændighed, at klager og [samleveren] ønskede at spare én måneds præmie, har det sandsynligheden imod sig, at klager og [samleveren] ville have bibeholdt indboforsikringen for maj 2024 uanset omfang af en rådgivning fra vores side om konsekvensen af deres opsigelse.

Derudover må klager være nærmest til at undersøge i hvilket omfang den tegnede forsikring i [opmagasineringsfirma] indeholdt de for klageren nødvendige dækninger i forbindelse med opsigelsen af indboforsikringen i LB Forsikring.

Hvorledes andre selskaber dækning er, herunder hvorledes en eventuel forsikringsordning tilknyttet [opmagasineringsfirma] dækker, kan vi af gode grunde ikke rådgive om.

Om tidspunktet for søgsmålsgrunden må vi på ny henvise til at denne tidligst kan foreligge pr. overtagelsesdatoen den 1. juni 2024, hvor klager og [samleveren] overtog lejligheden, og dermed blev påtaleberettigede over for sælgerne af ejerlejligheden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af brev af 2/5 2024 fra selskabet til klagerens samlever fremgår bl.a.:

"Din indboforsikring er ændret
Forsikringssted: [adresse 1]

Din forsikring er ændret den 1. maj 2024.

Der er følgende ændring på din forsikring:

Ankenævnet for Forsikring

14.

102304

- Adresse opdateret

...

Du kan se din nye police på Min Side under Mine Dokumenter på www.lb.dk."

Af police af 1/5 2024 fremgår bl.a.:

"

Dækninger	Tilvalgte dækninger
Indbo BASIS.....	Indbo PLUS omfatter pludselig skade og
Cykel inkl. tilbehør, pr. cykel højst 15.800,00 kr.	el- og elektroniskskadeJa
Ansvar	Rejseforsikring VerdenNej
Retshjælp.....	Afbestilling, rejseforsikringNej
Psykologisk krisehjælp	Cykel PLUSNej
ID-tyveri.....	Glas og sanitetNej
	Ekstra sum (guld, sølv, smykker, mønt- og
	frimærkesamlinger)Nej
	Tillæg..... Nej
Forsikringssummer	
Forsikringssum.....	782.000,00 kr.
Heraf sum for særlige private værdigenstande op til.....	117.300,00 kr.
Ansvar ved tingskade.....	5.000.000,00 kr.
Ansvar ved personskade	10.000.000,00 kr.
Retshjælp	225.000,00 kr.

"

Af brev af 27/5 2024 fra selskabet til klagerens samlever fremgår bl.a.:

"Opsigelse af din indboforsikring

Forsikringssted: [adresse 1]

Din forsikring er opsagt til den 2. maj 2024.

Det betyder, at der fra samme dato ikke er dækning for skader på din forsikring.

Du får penge retur

Du har forudbetalt din forsikring, og du får nu overskydende betaling retur. Vi har opgjort forsikringen den 2. maj 2024 og sætter 611,22 kr. ind på din NemKonto hurtigst muligt."

Af notifikation fra selskabet fremgår bl.a.:

"Hej [samleveren]

Dine tilbud ligger klar til dig i kurven:

Tilbud på din indboforsikring

Sådan accepterer du dit tilbud

For at se og acceptere dit tilbud, skal du logge ind på Min Side: minside.lb.dk/kurv"

Af tilbud på indboforsikring af 27/5 2024 til klagerens samlever fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

15.

102304

"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 med MitID.
- Udfylde og underskrive '**Accept af din indboforsikring**' 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 der er givet oplysninger om dit skadeforløb.

Du skal være opmærksom på, at der kan blive foretaget en samlet vurdering af hele forsikringsforholdet, efter du har anmeldt skader. Det betyder, at anmeldte skader kan have betydning for pris og/eller vilkår for flere forsikringer. Det kan også medvirke til, at én eller flere forsikringer eller dækninger kan blive opsagt.

Har du spørgsmål?

Du er velkommen til at kontakte os på telefon ... eller skrive til ...

...

Dækninger	Tilvalgte dækninger
Indbo BASIS.....	Indbo PLUS omfatter pludselig skade og
Cykel inkl. tilbehør, pr. cykel højst 16.300,00 kr.	el- og elektroniskade363,61 kr.
Ansvar	
Retshjælp.....	
Psykologisk krisehjælp	
ID-tyveri.....	

Nævnet har fået forelagt accept af 5/7 2024 på tilbuddet, hvoraf det fremgår, at forsikringen skal gælde fra 5/7 2024. Af brev af 10/7 2024 fra selskabet til klagerens samlever fremgår bl.a.:

"Information om din nye indboforsikring

Forsikringssted: [adresse 2]

Tak fordi du har valgt at blive forsikret hos os. Læs din police igennem, så du er sikker på, at den passer til netop dig og dine behov.

Din forsikring starter den 5. juli 2024 og bliver fornyet den 1. juli 2025."

Det fremgår af retshjælpsforsikringsbetingelserne:

"4. Dækningsperiode

Forsikringen dækker omkostninger ved tvister, hvor søgsmålsgrunden indtræder i perioden fra forsikringens ikrafttræden og indtil dennes ophør.

Søgsmålsgrunden anses for indtrådt på tidspunktet for den væsentligste årsag til tvisten."

Nævnet udtaler:

Klagerens samlever har indboforsikring med tilknyttet retshjælpsdækning. Klageren er omfattet af forsikringen. Den 1/5 2024 ændrede selskabet policen, idet samleveren og klageren fik ny adresse. Samleveren og klageren kontaktede selskabet henholdsvis den 2/5 2024 og 27/5 2024, hvor de oplyste, at de kun boede på adressen frem til den 1/6 2024, og at deres indbo var opmagasineret og forsikret hos opmagasineringsfirmaet. Forsikringen blev derfor opsagt den 27/5 2024 med tilbagevirkende kraft til den 2/5 2024. Samme dag lagde selskabet et nyt forsikrings-tilbud på samleverens "Min side". Klageren og samleveren overtog deres nye lejlighed den 1/6 2024. Den 5/7 2024 accepterede samleveren forsikringstilbuddet med ikrafttrædelse samme dag.

Klageren og samleveren anmodede den 30/8 2024 om retshjælpsdækning til isoleret bevisoptagelse mod sælgerne af lejligheden som følge af konstaterede mangler ved badeværelset. Selskabet afviste retshjælpsdækning under henvisning til, at søgsmålsgrunden opstod før, forsikringen trådte i kraft den 5/7 2024.

Klageren har anført, at det aldrig var ønsket at opsig indboforsikringen. Derimod ønskede de, at forsikringen blev sat i bero i maj, hvor indboet var opmagasineret og dækket af den dertil knyttede forsikring. Selskabet oplyste, at den eneste måde at undgå dobbeltforsikring var at opsig forsikringen hos selskabet. De understregede, at de var interesserede i en mere smidig løsning, men det ønskede selskabet ikke at medvirke til. Det var altså selskabet selv, der bragte opsigelsen i forslag. Selskabet kan derfor heller ikke have været uvidende om intentionen med opsigelsen og ønsket om, at forsikringen skulle fortsætte, så snart indboet ikke længere var opmagasineret. De gjorde klart opmærksom på, at de ønskede at være forsikrede igen fra den 1/6, og de vidste ikke, at de skulle foretage sig yderligere. De modtog ikke en notifikation fra selskabet om, at der var sendt et tilbud til en postkasse på selskabets interne selvbetjeningsløs-

ning. Tilbuddet blev samtidig sendt til samleveren, som selskabet ikke havde haft en dialog med. De blev først opmærksomme på forsikringstilbuddet og selskabets ønske om en accept, da deres advokat bad om at se policen på indboforsikringen, hvorefter de straks accepterede tilbuddet. Tilbuddet må være bindende, og det vil være urimeligt at betinge tilbuddet af en accept, når de ikke kendte til tilbuddets eksistens.

Klageren har anført, at manglen ved lejligheden var der før, de indgik købsaftalen, og de indgik købsaftalen før, forsikringen blev opsagt. Søgsmålsgrunden har derfor været der ved aftaleindgåelsen.

Selskabet har anført, at samleveren under samtalerne med selskabet den 9/4 2024 og 2/5 2024 drøftede indboforsikringens dækning samt fordelene ved at bevare indboforsikringen, og at samleveren efter begge samtaler valgte, at der ikke skulle ske yderligere ændringer af forsikringen. Det må lægges til grund, at klageren og samleveren opsagde indboforsikringen den 27/5 2024 på eget initiativ og efter at have talt med selskabet om dækningen både den 9/4 2024 og 2/5 2024. Den 27/5 2024 var det tredje gang, at parret henvendte sig om indboforsikringen og efter eget udsagn alene med henblik på at opsige forsikringen, idet klageren mente, at "LB ikke havde opsagt forsikringen som aftalt", hvorfor klageren bad selskabet om at rette fejlen. Da klageren ikke ønskede at betale præmie for indboforsikringen i maj 2024 og var meget vedholdende omkring dette, valgte selskabet – i modsætning til interne retningslinjer – at strække sig ganske langt for på bedste vis at imødekomme klagerens ønske om en betalingsfri måned i form af opsigelse med tilbagevirkende kraft fra den 2/5 2024. Det var den klare forståelse, at samleveren/klageren agtede at tegne forsikring igen pr. 1/6 2024. Klageren har således på eget initiativ – og efter at være rådgivet om fordelene ved at beholde indboforsikringen – valgt at opsige indboforsikringen 5 dage inden, at klageren uomtvistet igen ønskede en ny indboforsikring. Opsigelsen skete dermed på et tidspunkt, hvor måneden næsten var omme, og klageren må have vidst, at de ikke havde haft skader, hvorfor klageren retrospektivt ønskede at spare en måneds præmie. Om tegningen af den nye indboforsikring skal det fremhæves, at klageren ønskede denne pr. 1/6 2024 og på samme vilkår som tidligere. Selskabet gjorde i den forbindelse klage-

ren telefonisk opmærksom på acceptproceduren, og at klageren skulle logge ind på samleverens "Min side" for at se tilbuddet. Endvidere sendte selskabet opsigelsen af indboforsikringen til samleverens e-Boks samt notifikation om det nye tilbud til hendes e-mail. Hvorvidt klageren/samleveren agtede at acceptere forsikringstilbuddet eller i stedet ønskede at indhente yderligere tilbud fra andre selskaber var herefter alene op til klageren og samleveren at beslutte. Selskabet har anført, at den manglende forsikringsdækning i perioden 1/6 2024 til 4/7 2024 alene skyldes, at klageren og samleveren undlod at acceptere det nye tilbud som aftalt. Havde klageren/samleveren accepteret tilbuddet, havde de således haft dækning pr. 1/6 2024 og dermed på tidspunktet for søgsmålsgrundens opståen. En eventuel forpligtelse til at informere klageren om de forskellige konsekvenser forbundet med en opsigelse af indboforsikringsdækningen må sammenholdes med, at der – hvis tilbuddet om forsikring pr. 1/6 2024 var blevet accepteret som forudsat – kun var gået 5 dage fra opsigelsen af forsikringen, til den nye trådte i kraft. Det må også sammenholdes med sandsynligheden for, at klageren og samleveren havde valgt at beholde dækningen i selskabet, såfremt de var blevet orienterede herom. Selskabet kan af gode grunde ikke vide, om klagerens opsigelsesgrund var korrekt, og om klageren ønskede at være forsikret i selskabet set i lyset af samleverens opsigelse af øvrige dækninger i samme periode. Det havde været naturligt, at klageren eller samleveren havde kontaktet selskabet den 5/7 2024, hvis de var af den opfattelse, at forsikringen burde være trådt i kraft den 1/6 2024, og der var sket en fejl.

Selskabet har anført, at søgsmålsgrunden tidligst kan foreligge den 1/6 2024, hvor klageren og samleveren overtog lejligheden, og dermed blev påtaleberettigede over for sælgerne af lejligheden.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 9/4 2024, at "Opsigelse af ulykke med forkortet – fandt den ikke relevant. Opsigelse af hus – grundet salg. FT har opmag. sit indbo hos [opmagasineringsfirma], men oplyser at hun har tegnet noget gennem dem. Oplyste, at vi også ville omfatte opmag. af indbo, da vi godkender [opmagasineringsfirma]. FT var indforstået men ønskede ikke der skulle foretage yderligere ændringer".

Ankenævnet for Forsikring

19.

102304

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 2/5 2024, at "medlem er vred over at vi har skiftet adressen på hendes indboforsikring. Hun forklare at det er en c/o adresse som hun kun bor på frem til d. 01.06. Hendes indbo er opmagasineret i ... Jeg forklare at vi ikke kan se det er en c/o adr. vi får blot adr. ændring fra folkeregisteret. Hun ønsker at beholde den da hun får brug for den igen til 01.06.2024".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 27/5 2024, at "ft talte med os 020524 bad om at få indboforsikringen opsagt da det flytter væk fra ... og alt indbo opmag hso flytte firma hvor de skal oprette forsikring for indboet. De får en c/o adr fti mellem tiden, ft ville have lukket indboen fra 020524 siger de er dobbeltforsikret den måned, Talt med ... det går ikke ud over loyalitet de de opretter en ny indbo 010624".

Det fremgår af brev af 27/5 2024 fra selskabet til klagerens samlever, at "Din forsikring er opsagt til den 2. maj 2024. Det betyder, at der fra samme dato ikke er dækning for skader på din forsikring. ... Du har forudbetalt din forsikring, og du får nu overskydende betaling retur".

Det fremgår af notifikation fra selskabet til klagerens samlever, at "Dine tilbud ligger klar til dig i kurven: Tilbud på din indboforsikring **Sådan accepterer du dit tilbud** For at se og acceptere dit tilbud, skal du logge ind på Min Side: minside.lb.dk/kurv".

Det fremgår af tilbud på indboforsikring af 27/5 2024 til klagerens samlever, at "Tak for at du har bedt om et tilbud fra os. Vi håber det lever op til dine forventninger. ... Læs tilbuddet igen, 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 med MitID. • Udfylde og underskrive '**Accept af din indboforsikring**' 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".

Nævnet har fået forelagt accept af 5/7 2024 på tilbuddet, hvoraf det fremgår, at forsikringen skal gælde fra 5/7 2024. Det fremgår af brev af 10/7 2024 fra selskabet til klagerens samlever, at "Tak fordi du har valgt at blive forsikret hos os. Læs din police igennem, så du er sikker på, at den passer til netop dig og dine behov. Din forsikring starter den 5. juli 2024 og bliver fornyet den 1. juli 2025".

Indboforsikringen

Nævnet bemærker, at det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Det fremgår af § 20, stk. 1 og stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden fastlægge kundens krav og behov. Alle forsikringsaftaler, der foreslås kunden, skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Det fremgår af § 21, stk. 1, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og behov.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren og samleveren først blev omfattet af indboforsikringen med tilknyttet retshjælpsdækning den 5/7 2024. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabets information/rådgivning til klageren og samleveren har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at ændre ikrafttrædelsesdatoen for indboforsikringen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren opsigde indboforsikringen den 27/5 2024, hvorefter selskabet sendte et opsigelsesbrev til samleveren, hvoraf det fremgår, at forsikringen er opsagt til den 2/5 2024. Selskabet oprettede samme dag et nyt forsikringstilbud, som selskabet lagde på samleverens "Min Side". Selskabet sendte en notifikationsmail om tilbuddet, hvor-

af det fremgår, at samleveren skal logge på "Min Side" for at se og acceptere tilbuddet. Selskabet har fremlagt udskift fra dets interne system, hvoraf det fremgår, at der er oprettet et tilbud den 27/5 2025 og sendt en notifikationsmail, hvorfor nævnet finder det bevist, at klageren er blevet informeret om tilbuddet.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af tilbuddet, hvordan det accepteres, og "Når du accepterer dit tilbud, opretter vi din forsikring hurtigst muligt. Vi sender dig besked, når vi har oprettet din forsikring". Det fremgår, at forsikringen er med blandt andet ansvar og retshjælpsdækning, hvorfor samleveren burde være bekendt med, at hun var uden disse tilknyttede dækninger indtil, hun accepterede tilbuddet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at samleveren først accepterede tilbuddet den 5/7 2024 med ikrafttrædelse samme dag og dermed over en måned efter opsigelsen. I brev af 10/7 2024 informerede selskabet om, at forsikringen trådte i kraft den 5/7 2024. Det fremgår af brevet, at samleveren skal læse policen igennem, så hun er sikker på, at den passer til netop hende og hendes behov, og at hun kan se policen på "Min Side". Var samleveren af den opfattelse, at forsikringen skulle være trådt i kraft den 1/6 2024, burde hun i umiddelbar tidsnær sammenhæng hermed have rettet henvendelse til selskabet herom.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabet den 2/5 2024 og 27/5 2024 tillige havde gjort notat om, at klageren og samleveren var informeret om, at de ved opsigelse af indboforsikringen også var uden blandt andet tillægsgækningerne ansvar og retshjælp, der næppe har været en del af forsikringsdækningen hos opmagasineringsfirmaet. Dette kan dog ikke føre til andet resultat, idet samleveren først accepterede forsikringstilbuddet den 5/7 2024.

Retshjælpssagen

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at "Forsikringen dækker omkostninger ved tvister, hvor søgsmålsgrunden indtræder i perioden fra forsikringens ikrafttræden og indtil den-

Ankenævnet for Forsikring

22.

102304

nes ophør. Søgsmålsgrunden anses for indtrådt på tidspunktet for den væsentligste årsag til tvisten".

Nævnet finder, at søgsmålsgrunden må fastsættes til det tidspunkt, hvor klageren og samleveren konstaterede mangler ved lejligheden. Søgsmålsgrunden kan derfor tidligst være opstået den 1/6 2024, hvor de overtog lejligheden. Da klageren og samleveren først blev omfattet af indboforsikringen med tilknyttet retshjælpsdækning den 5/7 2024, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde retshjælpsdækning.

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.



Peter Thønnings