735/05

Den 7. november 2005 blev i sag nr. 65.263:

xxxxxxxx xx xxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring
Grønningen 1
1270 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har haft Familiens Basisforsikring i Købstædernes Forsikring, klager over selskabets sagsbehandling, herunder selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for ødelagte beklædningsgenstande.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning under henvisning til, at klagernes forsikring var opsagt på skadetidspunktet.

Det fremgår af sagen, at selskabet modtog klagernes begæring på tegning af Familiens Basisforsikring til ikrafttrædelse den 1/9 2002. Begæringen blev modtaget fra forsikringsmæglerne Rasmussen Assurance.

I august 2004 kontaktede klagerne Trekroner Forsikring A/S, da de ønskede at flytte deres forsikringer dertil. Den 18/8 2004 modtog det indklagede selskab en opsigelse af klagernes Familiens Basisforsikring fra Trekroner Forsikring A/S via EDI opsigelser. Opsigelsen havde virkning pr. 1/9 2004. Selskabet anerkendte opsigelsen den 19/8 2004.

Imidlertid var det ikke muligt for klagerne at tegne motorkøretøjsforsikring med status som elitebilist, hvorfor de valgte at flytte deres forsikringer - herunder Familiens Basis-

forsikring - tilbage til det indklagede selskab. De indbetalte præmier til Trekroner Forsikring blev i den forbindelse tilbagebetalt.

Klagernes motorkøretøjsforsikring og ulykkesforsikringer blev medio september 2004 genoptaget i selskabet, og klagerne betalte præmierne.

I forbindelse med Familiens Basisforsikring kontaktede klagerne selskabet og blev ad flere omgange henvist til Rasmussen Assurance og Trekroner Forsikring A/S, idet selskabet henviste til, at Familiens Basisforsikring var blevet opsagt pr. 1/9 2004. Klagerne forsøgte gentagende gange at forklare selskabet, at de havde fortrudt at tegne forsikring hos Trekroner Forsikring A/S, og at Trekroner Forsikring A/S havde meddelt, at forsikringen skulle genoptages i det indklagede selskab.

Den 26/9 2004 blev klagerne udsat for et overfald, hvor de bl.a. fik ødelagt diverse beklædningsgenstande. Skaden blev anmeldt til selskabet, som fremsendte diverse blanketter, herunder en skadeanmeldelse.

Efterfølgende sendte selskabet imidlertid skadeanmeldelsen tilbage til klagerne med meddelelse om, at deres Familiens Basisforsikring var tegnet hos Trekroner Forsikring A/S.

Klagerne henvendte sig til Trekroner Forsikring A/S, der oplyste, at forsikringen var blevet opsagt korrekt, og at det indklagede selskab havde accepteret opsigelsen.

Herefter blev klagerne af selskabet igen henvist til både Trekroner Forsikring A/S og Rasmussen Assurance, uden at dette førte til nogen afgørelse af sagen.

Klagerne fremsendte på ny skadeanmeldelsen til selskabet, der denne gang oplyste, at forsikringen ikke dækker ødelagt tøj, hvilket imidlertid ikke var i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Selskabets medarbejder indrømmede også efterfølgende fejlen, men fastholdt sin afvisning under henvisning til, at klagerne ikke var forsikret i selskabet.

Klagerne har efterfølgende indbragt sagen for nævnet, hvor de nærmere har redegjort for ovenstående forløb. De mener ikke, at selskabets sagsbehandling er acceptabel og stiller sig uforstående over for, at de er uden dækning for de beskadigede beklædningsgenstande.

I selskabets skrivelse af 17/11 2004 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Købstædernes Forsikring modtog for ovennævnte kunde en begæring på tegning af Familiens Basisforsikring, til i kraft den 1. september 2002. Begæringen blev modtaget fra forsikringsmæglerne Rasmussen Assurance … (bilag vedlagt).
>
> Den 18. august 2004 modtog Købstædernes Forsikring fra Trekroner Forsikring A/S via EDI opsigelser, en opsigelse for ovennævnte pr. den 1. september 2004. Opsigelsen har selskabet anerkendt den 19. august 2004 pr. den 1. september 2004 …
>
> Dette er naturligvis baggrunden for vor afvisning af en skade sket 24. september 2004. Vi skal naturligvis beklage, at kunden har haft en utilfredsstillende oplevelse med henvisninger fra den ene til den anden, men det er vores opfattelse, at samarbejdet i branchen omkring EDI-opsigelser indebærer, at det selskab, som opsiger en police i et andet selskab i givet fald hæfter for evt. uberettiget opsigelse.
>
> Slutteligt skal det oplyses, at Købstædernes Forsikring ophørte samarbejdet med forsikringsmæglerne Rasmussen Assurance … med udgangen af 2003, men at vores medarbejder hele tiden har været af den opfattelse, at kunden fortsat anvendte Rasmussen Assurance som forsikringsmægler, hvilket er baggrunden for vores henvisning dertil. Hvorvidt kunden fortsat benytter Rasmussen Assurance til placering af sine forsikringer er vi ikke bekendt med.
>
> Det er vort forslag, at De tillige fremsender kundens anke til hhv. Trekroner Forsikring A/S og Rasmussen Assurance."

Klagerne har i skrivelse af 25/11 2004 til nævnet nærmere redegjort for sagen og har bl.a. henvist til, at K. fra Rasmussen Assurance har oplyst, at samarbejdet med selska-

bet ophørte pr. 1/1 2005. Endvidere mener klagerne ikke, at Trekroner Forsikring A/S skal inddrages i klagesagen.

Selskabet har i skrivelse af 17/11 2004 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er naturligvis stærkt beklageligt, at kommunikationen med kunden i nærværende sag ikke har været tilfredsstillende. Desuagtet er vi stadig af den opfattelse, at forsikringen er opsagt af Trekroner Forsikring A/S via EDI pr. 1. september 2004, hvilket vi dokumenterede ved vores sidste brev.
>
> Det er derfor ligeledes vores opfattelse, at den skete skade må være et mellemværende mellem Trekroner Forsikring A/S og kunden. Vi er ikke vidende om og har ingen indflydelse på forløbet af indtegningen i Trekroner Forsikring A/S, og kan derfor ikke drages til ansvar for en eventuel manglende forsikringsdækning efter 1. september 2004.
>
> Vores forpligtelse som forsikringsselskab ophørte således den 1. september 2004.
>
> Vi vil endnu engang foreslå, at De fremsender kundens anke til Trekroner Forsikring A/S."

Klagerne har i skrivelse af 22/12 2004 til nævnet fastholdt, at selskabet må stå til ansvar for dets fejl, herunder den mangelfulde kommunikation mellem medarbejderne. Endvidere har klagerne henvist til, at deres ønske om at få genoprettet deres forsikring blev fremsat inden for fristen for fortrydelsesretten.

I skrivelse af 11/1 2005 til nævnet har selskabet bl.a. anført, at det ikke har noteret henvendelse fra klagerne om begæring af genoptagelse, ligesom selskabet ved forespørgsel i policeafdelingen ikke har fundet medarbejdere, som har lovet genoptagelse af forsikringen. Selskabet er derfor af den opfattelse, at der ikke har været dækning i forbindelse med skaden. Videre er det selskabets opfattelse, at den uhensigtsmæssige kommunikation har fundet sted efter, at skaden skete. Endelig har selskabet oplyst, at der ikke i selskabets forsikringsbetingelser er nævnt mulighed for fortrydelse i forbindelse med opsigelse af en forsikring, men derimod i forbindelse med tegning af en forsikring.

I skrivelse af 14/1 2005 til nævnet har klagerne bl.a. anført:

> "Som vi skrev i vores første brev, ringede vi utallige gange til både Rasmussen og Købstæderne umiddelbart efter vi havde fortrudt opsigelsen - og inden overfaldet skete. Enden dengang blev, at S. fra Købstæderne sagde, at hun ville tage over, da det var synd for os, at vi skulle blive ved med at ringe til hver af selskaberne. På daværende tidspunkt oplyser S. endvidere, at det eneste vi skal er, at underskrive nogle 'fortrydelsespapirer' så ville der ikke være andet. De skulle så komme med posten. De kom dog ikke, hvorfor vi atter ringede og rykkede for papirerne.
>
> Vi taler jo så med K. fra Købstædernes Forsikring, og efterfølgende får vi et girokort på vores bilforsikring - men stadig intet girokort på indboforsikringen. (inden overfaldet).
>
> Vi mener stadig, at Købstæderne helt og aldeles er skyld i vores uheldige situation. At medarbejderne ikke går ind og noterer vores mange henvendelser, kan ikke lastes på os, men vi er da glade for, at vi har noteret de forskelliges navne hos Købstæderne, for de navne kan de da i det mindste ikke forklare sig fra."

Endelig har selskabet i skrivelse af 27/1 2005 til nævnet bl.a. oplyst, at der i selskabet ikke er, og ej heller på noget tidspunkt har været, sagsbehandlere ved navnene K. og S. ansat. Selskabet fastholder, at kundeforholdet blev afviklet pr. 1/9 2004.

Sekretariatet har indhentet nærmere oplysninger fra klagerne og det indklagede selskab om retsforholdet til Rasmussen Assurance. Klagerne har i skrivelse af 11/8 2005 meddelt, at de selv har kontaktet Rasmussen Assurance efter søgning på nettet. Endvidere oplyser klagerne, at Rasmussen Assurance henviste dem til det indklagede selskab, da de efterlyste girokort til den "gentegnede" familieforsikring.

Det indklagede selskabet har i skrivelse af 3/8 2005 bl.a. henvist til, at det i policen er anført:

> "**Mæglerbetjening**

I relation til oplysningspligten i Lov om Forsikringsaftaler er forsikringsmægleren sidestillet med forsikringstageren.

Uanset det i forsikringsvilkårene anført, skal alle henvendelser vedrørende police-spørgsmål og skader rettes til forsikringsmægleren, der herefter foretager det videre fornødne overfor Købstædernes Forsikring."

Selskabet har dog ikke sikret sig, at klagerne har givet Rasmussen Assurance et mæglermandat.

Nævnet udtaler:

Nævnet må lægge til grund, at klagerne på eget initiativ har henvendt sig til en selvstændig forsikringsmægler, og at henvendelser vedrørende såvel police- og skade-spørgsmål skal ske gennem mæglerfirmet, jf. også den citerede klausul i policen. Om Rasmussen Assurance har forsøgt at gentegne forsikringen er usikkert, men nævnet har ikke kompetence til at foretage sig noget i forhold til Rasmussen Assurance. Da nævnet ikke finder det godtgjort, at det indklagede selskab har begået fejl i forbindelse med at gentegne forsikringen, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen