817/09

Den 14. april 2009 blev i sag nr. 74.357:

xxxxxx xx xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

ETU Forsikring A/S
Hærvejen 8
6230 Rødekro

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har haft en række forsikringer, herunder familieforsikring i ETU Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at dække et anmeldt indbrudstyveri begået i perioden den 15/4 til den 22/4 2008, samt over selskabets sagsbehandling i forbindelse med indtegningen og opsigelsen af klagernes forsikringer.

Klagerne havde en række forsikringer i Nykredit Forsikring A/S, som de valgte at lade overgå til ETU Forsikring. ETU Forsikring opsagde omkring årsskiftet 2007/2008 forsikringerne hos Nykredit Forsikring.

I klageskrivelse af 20/7 2008 til nævnet over såvel Nykredit Forsikring (Ankenævnets sag nr. 74.486) som ETU Forsikring hedder det bl.a.:

> "Situationen var, at vi var forsikret hos Nykredit Forsikring, ved en række policer, dækkende ejendom, indbo, ulykke og bil, vi valgte at skifte disse ud med ETU Forsikring. Skiftet var foranlediget af et tilbud om de samme forsikringer, udarbejdet af ETU Forsikrings mægler C.T.
>
> I december 2006, havde vi betalt præmierne til Nykredit, gældende et år frem. Det blev oplyst, at skiftet til ETU Forsikring ville ske i takt med at forsikringerne i Nykredit kunne opsiges/flyttes.
>
> Vi hørte aldrig noget fra Nykredit Forsikring.
>
> I januar 2007, modtog vi en række uspecificerede opkrævninger fra ETU Forsikring. Da vi netop havde betalt forsikringerne til Nykredit, betalte vi ikke disse.

Vi modtog aldrig et brev om at ETU Forsikring havde opsagt dækningen. På et tidspunkt modtog vi en rykker angående bilen, der oplyste, at forsikringen ville blive opsagt, såfremt vi ikke betalte inden ti dage. Vi betalte derfor denne forsikring.

Den 30/3 2007 havde vi et tyveri af en cykel. Jeg kontaktede ETU forsikring, som oplyste at dækningen var hos Nykredit. Jeg kontaktede Nykredit, som beskæftigede at de havde dækningen. Vi valgte dog ikke at indsende skades-anmeldelse, da selvrisikoen var større end cyklens værdi.

I april 2007, var der indbrud i vores hus, mens vi var på ferie. Jeg kontaktede Nykredit, som ny oplyste at de ikke længere havde forsikringen. Herefter kontaktede jeg ETU Forsikring, som nu oplyste at de havde hævet forsikringen på grund af manglende betaling af præmie.

Jeg har kontaktet selskaberne adskillige gange herefter, og har stort set hver gang modtaget forskellige forklaringer. Min kone har ligeledes kontaktet ETU Forsikring, i maj måned 2007, hvor det blev oplyst at forsikringen var i kraft.

På baggrund af alle disse problemer, har vi nu skiftet forsikringer igen, til IF Forsikring, som overtager forsikringerne den 1/9 2008. Den sene overdragelse skyldes formelig opsigelsesvarsler fra ETU Forsikring.

Vi klager over:
At vi har modtaget besked om vores dækning i de forskellige selskaber, på skades tidspunkterne og heller ikke ved henvendelser.

At vi ikke har modtaget den åbenbart for meget præmie retur fra Nykredit, da vi betalte i december for 2007. Vi antog, at disse beløb, var overført til ETU Forsikring, når vi ikke havde modtaget dem. Det er et faktum, at Nykredit i hvert fald havde indbo-forsikringen den 31/3 2007.

At vi ikke fra ETU Forsikring har modtaget skrivelse om at forsikringerne ikke var i kraft, grundet manglende dækning. På nær for bilforsikringen, som blev betalt. Vi har nu modtaget en tilsvarende rykker på ejendomsforsikringen, som bliver betalt inden fristens udløb."

Ved skrivelse af 1/9 2008 til nævnet har selskabet hertil anført:

"Klageren er utilfreds med ETU Forsikring, omkring selskabsskift fra Nykredit Forsikring til ETU Forsikring samt afslag på indbrud i perioden 15.04.08 til 22.04.08 på sin indboforsikring for 83.925 kr. + 9200 kr. i kontanter.
Klageren fremfører i sin skrivelse at cykeltyveriet og indbruddet er sket i 2007, men vi går ud fra at klageren mener 2008.
…
Fremstilling af sag:
Vi modtager accept på opsigelse fra Nykredit Forsikring på hus, indbo og bil YB… henholdsvis den 13.12.07 med ikrafttrædelse i ETU 01.02.08, 14.11.07 med ikrafttrædelse den 01.01.08 og 24.10.07 med ikrafttrædelse 01.04.08.

Tidstabel	Husforsikring	Indboforsikring	Bilforsikring
Opkrævning	16-01-2008	14-12-2007	16-03-2008
1. rykker	20-02-2008	16-01-2008	23-04-2008
2. rykker	19-03-2008	13-02-2008	

slettet	16-04-2008	12-03-2008	
Betalt	28-04-2008		07-05-2008
	Kun branddækning		

Af vores opkrævninger og rykkere fremgår betalingsfrist samt konsekvens ved manglende betaling ved 1. og 2. rykker. Derudover er policer med ikrafttrædelsesdatoer fremsendt i forbindelse med opkrævningen.

Klageren oplyser sin mægler at forsikringen er betalt og rettidigt, som herefter orienterer ETU om dette den 25. april 2008. Kunden kan dog ikke fremvise dokumentation for, at præmierne er blevet betalt til ETU Forsikring.
Den 28. april noteres i vort skadesystem at der har været indbrud, hvorpå kunden gøres opmærksom på, at der ikke er dækning på skadestidspunktet.

Husforsikringen er blevet betalt (jf. ovenstående skema) med dækning kun for Brand.

Selskabets begrundelse.
ETU Forsikring har ikke modtaget præmie for de opkrævede policer trods gentagne henvendelser, hvorfor ETU Forsikrings dækning er bortfaldet.

Selskabets konklusion.
På baggrund af ovenstående må vi fastholde at tyveriskaden ikke er dækket af indboforsikringen."

Klagerne har ved skrivelse af 14/9 2008 til nævnet heroverfor bemærket:

"Som det fremgår af vedlagte opkrævninger fra ETU, nævnes der intet om, at dækning vil ophøre, eller fra hvilken dato dækningen overgår til ETU forsikring.

Den 30/3 2008 havde vi et tyveri af en cykel. Jeg kontaktede ETU forsikring, som oplyste at dækningen var hos Nykredit. Jeg kontaktede Nykredit, som beskæftigede, at de havde dækningen. Vi valgte dog ikke at indsende skadesanmeldelse i denne sag, da selvrisikoen var større en cyklens værdi.

I lyset af, at vi havde betalt forsikring til Nykredit Forsikring i december 2007, dækkede et helt år frem og i lyset af, at ETU Forsikring ikke pr. den 30/3 2008 havde overtaget forsikringen fra Nykredit Forsikring - uagtet at dette skulle være sket i januar 2008 - valgte vi at se bort fra opkrævningerne fra ETU.

Dette da, der som ovenfor beskrevet var betalt til Nykredit Forsikring, som den 30/3 2008 bekræfter at have dækningen.

Vi modtager ingen besked om hvornår dækningen overgår til ETU Forsikring og at vi således ikke længere er forsikret i Nykredit.

Der modtages ingen opkrævninger fra den dato, hvor dækningen overgår til ETU. Ved kontakt til ETU adskillige gange telefonisk i april/maj 2008, oplyses det at forsikringen er slettet - hvordan kan man slette en forsikring som aldrig har været i kraft?

I fald vi havde betalt forsikringen, som anført af ETU den 14/12 2007, ville vi da have haft dobbelt forsikring, for samme dækning.

Vi anfører:

- At ETU burde have sendt en opkrævning, med krav om betaling af præmie fra den dag hvor forsikringen overgår til ETU.

- At ETU, burde have informeret om, den sene overdragelse fra Nykredit Forsikring og ikke fremsendt en opkrævning og en police for en forsikring, som ikke var overtaget fra Nykredit Forsikring, men derimod fremsendt en police og opkrævning fra den dato, hvor overdragelsen finder sted.

- At ETU, burde have oplyst i sine rykkere, at vi pludselig står uden dækning, fra den dato hvor ETU endelig har overtaget forsikringen, således at der kunne udfærdiges den korrekte police.

- At ETU i forbindelse med tegningen af forsikringerne, ifalder et professionelt ansvar, idet det blev oplyst: 'Forsikringerne overdrages hurtigst muligt fra Nykredit Forsikring, dette foregår automatisk og at vi som forsikringstagere ikke behøver at foretage os noget. I forbindelse med overdragelserne til ETU, vil de betalte præmier til Nykredit Forsikring, blive refunderet'.

- At vil aldrig modtager nogen refusion fra Nykredit Forsikring og derfor i hele foråret går ud fra at ETU har modtaget refusionerne, da det måtte antages at forsikringerne var overdraget, på baggrund af de modtagne opkrævninger.

- At vi nu har skiftet forsikring igen, men ikke modtaget refusion fra ETU eller Nykredit Forsikring. De nye policer er i kraft hos IF Forsikring."

Selskabet har ved skrivelse af 7/10 2008 hertil anført:

"Rude 1:
I henhold til den tidligere fremsendte tidstabel, har vi fremsendt opkrævning med krav ombetaling af præmie til forsikringstager.

Tidstabel	Husforsikring	Indboforsikring	Bilforsikring
Opkrævning	16-01-2008	14-12-2007	16-03-2008
1. rykker	20-02-2008	16-01-2008	23-04-2008
2. rykker	19-03-2008	13-02-2008	
slettet	16-04-2008	12-03-2008	
Betalt	28-04-2008		07-05-2008

Rude 2:
Vi har fremsendt opkrævning fra den dato vi overtager forsikringen fra Nykredit. Vi har endvidere fået bekræftet fra Nykredit, at de oplyste ikrafttrædelsesdatoer er korrekte. Vi henviser igen til tidligere fremsendte tidstabel.

Rude 3:
Vi oplyser i rykker 2 følgende (bilag …) konsekvenser ved manglende betaling
Se endvidere medsendte bilag … (1. rykker).

Rude 4:

Vi følger den normale procedure for branchen vedrørende opsigelser. Hvad angår Nykredit Forsikring har vi stadig ingen kommentarer med hensyn til udestående fra deres side.

Rude 5:
Vi har ingen kommentarer til det udestående, forsikringstager har med Nykredit.

Rude 6:
Det er korrekt, at forsikringstageren ikke har modtaget nogen refusion fra ETU Forsikring. Da der ikke er betalt præmie for indbo, ulykke eller husforsikringen, berettiger det heller ikke forsikringstager til refusion fra nogen af disse forsikringer. Der er indbetalt et beløb til bilforsikringen, hvilket ikke refunderes da beløbet er brugt til nedbringelse af skyldigt beløb. Der oplyses, at forsikringstager stadig er i restance hos ETU Forsikring.

Selskabets konklusion.
På baggrund af ovenstående må vi konkludere, at vi har overholdt gældende regler. Vi kan derfor ikke imødekomme forsikringstagers klage."

Af rykkerskrivelse af 16/1 2008 til klagerne fra selskabet fremgår bl.a.:

"Vedr. præmierestance på Deres forsikringer.
Vi tillader os at erindre om manglende indbetaling af præmie på dine forsikringer.

Da vi endnu ikke har registreret betalingen, gør vi opmærksom på, at såfremt beløbet ikke er indbetalt inden 14 dage, har selskabet ret til at opsige forsikringsaftalen, hvorved erstatningspligten ophører.

I din egen interesse opfordrer vi dig derfor til at bringe betalingen i orden."

Af rykkerskrivelse af 13/2 2008 til klagerne fra selskabet fremgår:

"Vedr. præmierestance på Deres forsikringer.
I henhold til tidligere påmindelse, skal vi hermed gøre opmærksom på, at dækningen på dine forsikringer ophører 14 dage fra dato, medmindre du/I inden da har indbetalt den skyldige præmie.

Såfremt den skyldige præmie indbetales efter de 14 dages frist, genoptages dækningen fra indbetalingsdatoen."

Ved skrivelse af 26/12 2008 har klagerne afsluttende anført:

"Som det fremgår anfører ETU forsikring at indboforsikringen var ophørt den 12/3 2008, samt at parcelhusforsikringen var ophørt den 1/9 2008 og en bilforsikring var ophørt den 9/4 2008.

Som det fremgår af ETUs besvarelse til Dem af den 1/9 2008, fremstiller ETU sagen således:

Tidstabel	Husforsikring	Indboforsikring	Bilforsikring
Opkrævning	16-01-2008	14-12-2007	13-03-2008
1. rykker	20-02-2008	16-01-2008	23-04-2008
2. rykker	1-03-2008	13-02-2008	

slettet	16-04-2008	12-03-2008	
Betalt	28-04-2008		07-05-2008

Varebil forsikringen VN… er ikke med ovenstående redegørelse fra ETU, men fremkommer nu pludselig i seneste opgørelse. Varebilen var forsikret i Nykredit forsikring og er afmeldt i 2008 og skal derfor ikke forsikres.
Indboforsikringen angives til at være slettet den 12/3 2008. Forsikringen ikke var i kraft hos ETU førend den 1/4 2008, jv. vores skrivelse af den 14/9 2008 til Dem. Ved kontakt til ETU forsikring den 30/3 2008, i forbindelse med et cykeltyveri, blev det oplyst at det var Nykredit der havde denne forsikring fra den 1/4 2008. Dette blev telefonisk bekræftet af Nykredit. Der blev på grund af selvrisikoens størrelse ikke indgivet skades-anmeldelse for denne skade. Det centrale er, at ETU overtog forsikringen fra den 1/4 2008 - hvilket begge selskaber telefonisk beskæftigede - og der er ikke modtaget nogen opkrævninger for denne forsikring fra ETU med de rette datoer og perioder.

Som det ligeledes fremgår af vedlagte kopi af police fra IF forsikring, var det ikke muligt at overtage forsikringen fra ETU førend den 1/9 2008.

Som det således fremgår, må det være ETU forsikring der har denne dækning fra 1/4 - 31/8 2008. Der er ikke modtaget nogen opkrævninger eller rykkere for denne periode. Selskabet har en naturlig interesse i ikke at dække, når der henses til at der skete en skade i denne periode.

ETU forsikring modsiger sig selv direkte i sin besvarelse til Dem i forhold til opgørelsen af den 15/12 2008, for så vidt angår parcelhusforsikringen, idet man først angiver at forsikringen er slettet den 16/4 2008 og betalt den 28/4 2008, men dog alligevel gør krav om modregning af præmie i perioden 01-02-2008 til 01-09-2008 i den for meget indbetalte præmie på en anden forsikring i selskabet.

ETUs modregning har følgende vi følgende bemærkninger til:

Varebilen - denne skal ikke være forsikret da den er afmeldt.

Parcelhusforsikringen er besynderlig, idet det af opgørelsen til Dem af den 1/9 2008, fremgår at den er betalt den 28/4 2008 - så hvorfor kan der være en skyldig præmie på denne forsikring? Det er dog tankevækkende at man fastholder dækningen på denne forsikring indtil den 31/8 2008. ETU anerkender herved at have haft dækningen på denne police indtil overdragelsen til IF forsikring sker den 1/9 2008. Men at modregne overskydende præmie fra andre forsikringer på en betalt forsikring er noget der direkte tangerer svindel, da der i sagens natur ikke kan være noget at afregne for, når forsikringen er betalt.

Der henvises ligeledes til det vedlagte brev angående parcelhusforsikringen, hvor det anføres at man vil returnere kr. 301 i forbindelse med flytningen til IF forsikring for perioden efter flytningen. Hvilket endnu ikke er sket.

Indboforsikringen - der modregnes præmie for en periode hvor det var Nykredit der havde forsikringen. Der undlades helt bevidst at opgøre et præmie krav i den periode hvor der var en dækning, jv. ovenstående, sikkert på grund af, at der netop var en skade i denne periode på forsikringen.

Præmien til Nykredit var betalt, jv. Deres sag nr. 74486, hvor Nykredit oplyser, at man modregner kr. 2.082 den 13/12 2008 på husforsikringen, som også dækker indbo, i for meget

præmie til andre forsikringer som også er betalt, og i den sag oplyses det at der er returneret flere checks, som dog aldrig er modtaget.

ETU forsikrings modregninger er helt hen i skoven. Allerede på et meget tidligt tidspunkt, i april 2008, hvor forsikringerne aftales at blive flyttet til IF forsikring, kunne man have lavet sin opgørelse - at det faktiske skift af forsikringer sker i den efterfølgende periode, er grundet i selskabers interne opsigelsesvarsler mv. En sådan opgørelse har man undladt at lave før nu, givetvis på den af den indbragte klage til Dem.

ETU forsikring undlader helt at kommentere den indgivne klage af den 14/9 2008 til Dem, på det væsentligste punkt, hvor der gøres opmærksom på at vi den 30/3 2008 blev oplyst, at det var Nykredit der havde forsikringen.

Netop **dette punkt er det helt vigtige i sagen,** da vi som bruger ikke kan vide hvem der har forsikringen, uden at kontakte selskaberne, når der henses til at der ikke modtages skrivelser herom.

Det er ikke nok at selskaberne blot oplyser, at alt vil gå automatisk, som det var tilfældet med ETU og dennes mægler C. Når der modtages en police, må vi som forbrugere antage at det er fra den dato som policen angiver, der er gældende og at flytningen er på plads. At man så telefonisk bliver oplyst at dette ikke er tilfældet, når man har brug for sin forsikring, er helt uacceptabelt.

Som det fremgår af nærværende skrivelse, har der hele tiden været indbetalt et væsentligt større beløb til de forskellige policer, end der er modtaget opkrævninger for. Selskabet har tilsyneladende ikke problemer med at modregne i 'skyldige' præmier, når der er tale om tilbagebetaling af overskydende præmier - så hvorfor kan man i rette tid ikke foretage sådanne overførelser eller i det mindste informere herom?

Det tyder på at være praksis i forsikringsselskaberne at foretage sådanne modregninger og ligeledes at være utrolig vanskelige at få til at returnere overskydende præmier."

I skrivelse af 15/12 2008 fra selskabet til klagerne hedder det bl.a.:

"**<u>Vedrørende brev om overskydende præmie fra d. 5. december 2008 (kundenr. …)</u>**
Efter gennemgang af din sag kan vi se, at der er indbetalt kr. 5.077,00 vedrørende din bil med reg.nr.: YB ... Denne betaling dækker oprindelig perioden 1.4.2008 til 31.3.2009. Denne forsikring opsiges af andet selskab pr. 1.9.2008, hvorefter vi sletter forsikringen og kommer frem til, at du skal have kr. 2.570,50 tilbage. Dette beløb bruges dog på, at delindbetale på følgende forsikringer:

Ulykke- samt indboforsikring (periode 1.1.2008 til 12.3.2008)	kr. 1.251,50
Parcelhusforsikring (periode 1.2.2008 til 1.9.2008)	kr. 1.638,50
<u>Varebil med reg.nr. VN… (periode 1.1.2008 til 9.4.2008)</u>	<u>kr. 1.799,25</u>
I alt	kr. 4.689,25

Ud fra ovenstående må vi derfor konkluderer, at du stadig skylder os kr. 2.118,75, da vi aldrig har modtaget nogen form for indbetaling af ovenstående forsikringer."

Ved skrivelse af 23/1 2009 har selskabet anført, at klagernes brev af 26/12 2008 ikke giver selskabet anledning til yderligere kommentarer.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at klagerne ikke har godtgjort, at selskabets opsigelser af husforsikringen (bortset fra branddækningen) og indboforsikringen pr. henholdsvis 16/4 2008 og 12/3 2008 ikke er gyldige.

Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling i øvrigt, herunder de af selskabet foretagne modregninger samt selskabets afvisning af det anmeldte indbrud sket i perioden den 15/4 til den 22/4 2008, der tidsmæssigt ligger efter selskabets opsigelse af indboforsikringen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand