832/09

Den 30. november 2009 blev i sag nr. 75.757:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet henviser til, at klageren var i præmierestance på tidspunktet for indbruddet.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet den 25/2 2009 holdt et møde med klageren og på den baggrund kulancemæssigt dækket halvdelen af det stjålne indbo.

Efterfølgende har klageren den 6/3 2009 til selskabet anmeldt en yderligere tyveriskade indtrådt natten mellem den 14/2 og 15/2 2009. Selskabet har afvist at dække tyveriet med henvisning til manglende dokumentation.

Klageren har i klageskema dateret 16/2 2009 til nævnet bl.a. anført:

> "Undertegnede tegnede forsikring ved Topdanmark, i forbindelse ved køb af ny bil, i starten af Juni måned 2008.
> Blev kontaktet af Topdanmark 2,5 måned efter, og fik først fremsendt tilbud fra dem der.
> Jeg vælger at tegne Indboforsikring på lejligheden og Ansvar/kasko og tophjælp på bilen.
> Jeg modtager efterfølgende et girokort med fejl i beløb og oplysninger, og påpeger dette.
> Modtager på ny, ét nyt girokort på godt 7.500 kr. og betaler rettidigt.
> Tager på ferie den 11/10-08 og modtager et opkald d. 15/10-08 om at der har været indbrud i lejligheden, og at man i den forbindelse har fundet ekstra nøglen til bilen, og at denne også er blevet stjålet.

Bilen bliver fundet og reparationer dækket af forsikringen, men lejligheden ønsker man ikke at dække, da der lige pludseligt manglede at blive betalt en police på 500 kr., som jeg vel og mærke aldrig har modtaget.
Forsikringen hævder at der er fremsendt et girokort/police, med betalingsfrist ultimo 13/10-2008, og det er således denne police, der er benævnt som rykker 1. Som jeg også har nævnt for forsikringen og deres advokat, giver det i min verden ingen mening, at jeg 'med glæde' vil betale en police på 7.500kr, men ikke den sidste del på 500 kr.

Hvordan kan man dække en bil, som tyvene kun har kunnet få adgang til, grundet indbruddet i lejligheden, men ikke selve indbruddet?

Hvordan kan man kalde et nyt girokort, for 'Rykker 1', når jeg er blevet bedt om at smide den første police ud, grundet en fejl fra deres side?

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 22/4 2009 til nævnet redegjort for sagen således:

"Af vores brev af den 12. november 2008 fremgår, at vi afviste at dække indbruddet, fordi klageren ikke kunne dokumentere at forsikringsbegivenheden var indtruffet i dækningsperioden. Dette problem opstod, fordi præmien ikke var blevet betalt rettidigt.

Samtidig anførte vi, at hvis klageren kunne sandsynliggøre, at indbruddet var sket i forsikringstiden ville vi kigge på sagen igen.

Klageren var ikke tilfreds med Topdanmarks afgørelse og rettede herefter henvendelse til Topdanmarks kundeklagefunktion, som svarede klageren den 8. december 2008.

Vores svar foranledigede klager til at anmode om et møde, som blev afholdt den 16. december 2008.

På mødet hævdede klager bl.a., at han aldrig havde modtaget et girokort omhandlende indboforsikringen, og at dette var årsagen til at præmien ikke var blevet betalt.

Vi gentog, at det i selskabets edb-system fremgik, at der var blevet fremsendt et girokort, og at vi i forbindelse med fremsendelsen havde forklaret klageren telefonisk, at det var afgørende, at dette girokort blev betalt straks for at sikre, at dækningen blev opretholdt uden afbrydelse.

På mødet fremlagde klager endvidere en erklæring fra en beboer i hans opgang, som havde hørt 'noget' på et tidspunkt, hvor forsikringen var i kraft. Vi lovede at kigge nærmere på denne erklæring.

Vores konklusioner fra mødet fremgår af vores brev af 19. december 2008.

Efterfølgende var det vores vurdering at den fremlagte erklæring ikke opfyldte dokumentationskravet, idet den pågældende beboer ikke bor på samme etage som klager og ej heller kunne henføre støj fra opgangen som hidrørende fra indbruddet.

Dette meddelte vi i brev af 28. januar 2009 til klager.

Klager bad herefter om, vi ville sende ham sagens papirer, opkrævninger mv. hvilket ønske vi imødekom.

Klager vendte tilbage telefonisk og bad om et nyt møde fordi han syntes at 'vi havde en god og ærlig dialog' om problemerne.

Efter nogen tøven gav vi efter og inviterede til et møde den 25. februar 2009, hvor vores Specialskade afdeling var til stede.

På mødet gentog klager, at han fandt, at girokortet - som han altså ikke efter eget udsagn havde modtaget i sin tid - så 'mystisk' ud og ikke gav klar besked om, hvilken forsikring som skulle betales.

Vi medgav, at girokortet **uden** den medfølgende telefoniske forklaring i sin tid fra den ekspederende medarbejder ikke gav et retvisende billede af, hvilken forsikring, som skulle betales.

Klager kunne nu i øvrigt pludselig ikke huske at have talt med en medarbejder herom.

Efter nogen debat meddelte vi, at selskabet kulancemæssigt ville dække 50 % af den opgjorte skade, fordi der var en vis tvivl om skadetidspunktet og en vis usikkerhed om forståelsen af girokortets ordlyd, som kunne have misledt klageren til ikke at betale restancen.

Vi valgte således at lade tvivlen komme klageren delvis til gode.

Skadeopgørelsen forelå den 2. marts 2009 fra taksator, efter at taksator nøje havde drøftet med klager om hvilke effekter, som var bortkommet.

Klager accepterede løsningen og opgørelsen ved denne lejlighed overfor taksator til fuld og endelig afgørelse af hele sagskomplekset.

Denne omstændighed fremgår ikke af klagen, hvilket overrasker os.

Det overrasker os endnu mere, at klager den 6. marts 2009 - samme dag som erstatningen modtages fra Topdanmark - anmeldte et nyt tyveri, som skulle være sket natten mellem den 14. og 15. februar.

Klager fandt det ikke fornødent på trods af den 'åbne og ærlige dialog' som han bad om, at orientere os om denne begivenhed på vores møde den 25. februar 2009.

Klager fandt det heller ikke relevant ved vores møder at fortælle om, at der i ETU Forsikring A/S var tegnet en autoforsikring, hvor klager ligeledes har rettet krav om erstatning for reparation af bil og bortkommet ekstraudstyr. Vi har efterfølgende rejst krav overfor ETU Forsikring A/S efter reglerne om dobbeltforsikring.

På det foreliggende grundlag må Topdanmark derfor afvise at være erstatningspligtig i videre omfang end allerede opregnet i vores brev af 2. marts 2009 til klager."

Selskabet har i skrivelse af 9/6 2009 yderligere til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er tankevækkende at konstatere, at klager tilsyneladende har haft samme oplevelse både i ETU Forsikring og med Topdanmark, nemlig at police og opkrævninger var 'forkerte' ved forsikringens etablering, hvilket imidlertid konstateres efter at skaden var sket.

Faktum er, at klagers bil var forsikret i 2 forskellige forsikringsselskaber på tidspunktet for tyveriet, og at klager anmeldte tyveriet til begge selskaber efterfølgende.

Denne handlemåde anser vi for atypisk.

Topdanmark har derfor fastholdt reglerne om dobbeltforsikring overfor ETU forsikring på trods af, at der åbenbart er indgået en eller anden form for aftale mellem ETU forsikring og klager om gensidige indbyrdes krav og løsning af diverse 'misforståelser'.

Det er vores opfattelse, at dette forløb med ETU forsikring - i lighed med omstændighederne omkring indbruddet - viser, at klagers opfattelse af aftalte og faktiske forhold i bedste fald må betegnes som usædvanlig.

Ovennævnte fremhæves endvidere, fordi det efter Topdanmarks opfattelse viser et mønster i klagers handlemåde, som er karakteristisk, også i relation til den konkrete klage over Topdanmark om indbruddet i oktober måned 2008.

Klager hævder således aldrig at have modtaget det relevante girokort og kan ikke huske at have talt med en medarbejder, som har forklaret den rette sammenhæng med hensyn til girokortets tekst, ligesom klager ej heller kan huske, at den pågældende medarbejder oplyste om, at det gjaldt om at få betalt præmien nu for at dækning kunne opretholdes uden afbrydelse.

Topdanmark er modsat af den opfattelse, dels at klager **har** modtaget det relevante girokort med posten samt senere rykkere, dels at klager **har** talt med en medarbejder, som har givet præcise instrukser om indbetaling af præmien som betingelse for, at dækningen kunne blive opretholdt.

I vores brev til Ankenævnet af 22. april 2009 har vi redegjort for, hvorfor vi på trods af at klager ikke kunne dokumentere, at skaden var sket i forsikringstiden, alligevel besluttede at dække indbruddet med halvdelen.

Herom har vi ikke yderligere at tilføje.

Vores brev af 2. marts 2009 til klager med erstatningsopgørelsen blev skrevet samme dag, som vores taksator telefonisk aftalte erstatningen med klager, og der er ingen tvivl om, at der var tale om en kulanceerstatning til fuld og endelig afgørelse.

I forbindelse med vores møde den 25. februar 2009 fik klager nemlig mulighed for at tænke over det fremsatte tilbud om 50 % kulanceerstatning, indtil omfanget af erstatningen var blevet drøftet med en taksator med den fornødne viden om opgørelse efter vores vilkår.

Denne drøftelse mellem klager og taksator fandt sted den 2. marts 2009, og det fremgår både af en mail af samme dato og af brevet, at erstatningen blev aftalt under samtalen og efterfølgende bekræftet skriftligt. Kopi af mailen til klager vedlægges til orientering.

Gør klager nu gældende, at der ikke foreligger en aftale om erstatningens størrelse mellem os, er selskabet i sagens natur ej heller bundet af sit tilsagn, og vi vil i givet fald overveje at tilbagesøge det udbetalte beløb.

Med hensyn til det 'nye' indbrud natten mellem den 14. og 15. februar 2009 bemærkes, at vi ikke har optegnelse om telefoniske henvendelser herom, før vi modtog den skriftlige anmeldelse, som er indgangsstemplet den 6. marts 2009.

Anmeldelsen er fra klagers side dateret den 20. februar 2009, men det virker ikke sandsynligt, at postvæsenet skulle være næsten 3 uger om at bringe et brev fra N. til B.

Topdanmark gør således gældende, at klager har afventet udfaldet af mødet den 25. februar 2009 og efterfølgende afventet at modtage den aftalte erstatning fra det forrige indbrud, inden at det nye indbrud blev anmeldt, vel vidende at vi ville have tænkt os om en ekstra gang, hvis klager havde givet os det fulde billede af skadernes omfang. En sådan information kunne uden problemer og meget naturligt være givet på vores møde den 25. februar 2009.

På grund af forløbet er vi endnu ikke færdige med at behandle det 'nye' indbrud, men klager vil høre fra os inden for rimelig tid."

Om mødet den 25/2 2009 har klageren i skrivelse af 12/5 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan forstå på fremsendte materiale, at denne henvendelse undrer TopDanmark, og at der efter sigende skulle være aftalt at sagen ville blive betragtet som lukket, efter udbetalingen af 50% af skadesbeløbet.

Jeg kan forstå at der har været lagt op til valg, om enten at modtage 50% i erstatning, eller slet intet modtage. - Jeg kan umiddelbart ikke se at dette skulle kunne være et valg spørgsmål.
…
Det er korrekt at der har været afholdt et møde d.25. februar, og som TopDanmark rigtigt nok oplyser, har undertegnede ikke informeret om indbrud nummer to.

Målsætningen for at mødes d. 25Februar, var således at blive enige om hvor vidt man skulle afgøre første indbrud og da der ikke har været komplikationer eller lignende vedrørende sidste indbrud, var der ikke grundlag for at nævne dette. Umiddelbart vil jeg ikke kategorisere dette som ikke værende åben og ærlig."

Selskabet har efterfølgende afvist dækningspligt for det af klageren anmeldte indbrud begået natten mellem den 14. og 15. februar 2009.

Sekretariatet har i skrivelse af 31/8 2009 bedt selskabet nærmere redegøre for, hvorledes præmieopkrævningen, herunder rykkerproceduren, er i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 12-17. Selskabet har i skrivelse af 8/9 2009 svaret sekretariatet således:

"Med hensyn til selskabets generelle rykkerprocedure henvises til vedlagte forretningsgang.

Det er min vurdering, at reglerne i Forsikringsaftaleloven omkring manglende betaling af præmie mv. efterleves af Topdanmark.

Jeg vedlægger 'rykker 1' og 'rykker 2' i den konkrete klagesag. Udformningen af rykker 2 skal ses i sammenhæng med vores kommentarer i breve af 22. april 2009 og 9. juni 2009."

I selskabets skrivelse af 19/9 2008 til klageren hedder det bl.a.:

"**Rykker 1**
…
Det ser ud til, at du endnu ikke har betalt opkrævningen fra 28.8.2008. Derfor vil vi minde dig om, at betalingsfristen er udløbet.
…

Du mangler at betale:	9.270,19 kr.
Gebyr i forbindelse med dette brev:	100,00 kr.
I alt skal du betale:	**9.370,19 kr.**"

Af selskabets skrivelser af 23/9 2008 til klageren fremgår bl.a.:

"**Girokort**
…
Her får du et nyt girokort
Vi vil bede dig betale det nye beløb i stedet for 9.370,19 kroner, som fremgik af den tidligere opkrævning. Har du betalt inden for de sidste par dage, vil du få en ny opgørelse.

Sådan kommer vi frem til det nye beløb

Opgørelsen fra den 19.09.2008	9.370,19 kr.
Bil uden bonustab … YB…	-8.492,08 kr.
Tophjælp Bil … YB…	-227,50 kr.
Afskrevet stempelafgift	-3,00 kr.
Afskrevet stempelafgift	-30,50 kr.
Du skal i alt betale	507,11 kr.

Vær opmærksom på, at beløbet skal **betales senest den 13. oktober 2008,** hvis du ikke vil risikere at skulle betale et rykkergebyr på 100 kroner.

Girokort
…
Her får du et nyt girokort

Sådan kommer vi frem til beløbet

Bil uden bonustab YB…	7.241,04 kr.
Tophjælp Bil YB…	230,50 kr.
Du skal i alt betale	7.471,54 kr.

Vær opmærksom på, at beløbet skal **betales senest den 6. oktober 2008,** hvis du ikke vil risikere at skulle betale et rykkergebyr på 100 kroner."

I rykkerskrivelse af 20/10 2008 til klageren hedder det bl.a.:

"**Rykker 2**
…
Din forsikring er ophørt, fordi du ikke har betalt

7. 75.757

Vi har tidligere bedt dig betale din forsikring, men vi har endnu ikke modtaget din betaling. Derfor er forsikringen ophørt, og du er ikke længere dækket, hvis du får skader.

Hvis du har betalt beløbet inden for de seneste par dage, behøver du ikke læse dette brev.

Du har pligt til at betale frem til ophørsdatoen
Din forsikring ophørte 13.10.2008, og selv om du ikke længere er dækket af forsikringen, hæfter du for betalingen frem til ophørsdatoen. Det betyder, at vi har ret til at overdrage beløbet til retslig inkasso, hvis du ikke betaler. Det vil vi naturligvis helst undgå, da det også betyder ekstra omkostninger for dig.

Forsikringen træder ikraft igen, hvis du betaler inden 27.10.2008
Du har mulighed for at få forsikringen sat i kraft igen, hvis du betaler det beløb, som du skylder os, inden 27.10.2008. Forsikringen træder dog først i kraft igen, når vi har modtaget beløbet.
…
Faktaoplysninger

Du mangler at betale:	507,11 kr.
Gebyr i forbindelse med dette brev:	100,00 kr.
I alt skal du betale:	**607,11 kr.**

Produkt		**Forsikringsnr.**
Bil uden bonustab	YB…	…"

Klageren har indsendt kopi af skrivelse af 26/3 2009, hvor ETU Forsikring til klageren anfører:

"Skadesnummer …40

Vi har nu behandlet skaden i forbindelse med brugstyveri af Deres bil i oktober måned 2008. I den forbindelse henvises til Deres samtale med undertegnede den 24. marts 2009 og efterfølgende samtale med skadeschef J.H.J. senere på dagen.
De gav under samtalerne udtryk for, at de allerede har fået skaden dækket ved Top Danmark, men at De var meget utilfreds med ETU forsikrings behandling især i forbindelse med udstedelse af police og fremsendelse af opkrævning. De var dog indstillet på ikke at foretage Dem yderligere i sagen og med øjeblikkelig virkning at opsige Deres forsikringer/samarbejde med ETU, hvis ETU var villig til at standse sagen her.

ETU har ud fra sagsforløbet besluttet at acceptere Deres opsigelse med øjeblikkelig virkning, og De anmodes om skriftlig at bekræfte, at De har opsagt Deres forsikringsforhold og ikke har yderligere krav mod ETU.
ETU vil ved modtagelsen af Deres skriftlige bekræftelse undlade at forfølge sagen yderligere.

Deres forsikring er derfor slettet senest den 11. april 2009."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at selskabets rykkerskrivelse af 19/9 2008 vedrørte en opkrævning, som var fejlbehæftet. Nævnet har ikke anledning til at antage, at dette skyldes andre forhold end selskabets. På klagerens foranledning fremsendte selskabet den 23/9 2008 nye girokort med korrekte beløb. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet efterfølgende har medgivet, at girokortene uden en medfølgende forklaring var uklare, og nævnet finder, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren modtog en sådan forklaring.

I et tilfælde som det foreliggende finder nævnet, at selskabet er forpligtet til at iværksætte en ny rykkerprocedure i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 12-17. Selskabet var derfor ikke berettiget til at ophæve forsikringen pr. 13/10 2008, som sket. Klagerens betaling af præmien den 30/10 2008 er som følge heraf sket rettidigt i forhold til såvel det anmeldte indbrud indtrådt i perioden 11/10 til 15/10 2008 som det anmeldte indbrud indtrådt natten mellem 14/2 og 15/2 2009. Som sagen foreligger oplyst, har klageren dog ikke dokumenteret det sidst anmeldte indbrud.

Efter indholdet af selskabets skrivelse af 9/6 2009 finder nævnet, at der ikke kan antages at være indgået en bindende aftale om kulancemæssig dækning til endelig afgørelse, hvorfor selskabet skal anerkende den fulde dækningspligt i forhold til dette indbrud.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende dækningspligt for det af klageren i oktober 2008 anmeldte indbrudstyverier samt forrente erstatningen i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen