841/10

Den 6. april 2010 blev i sag nr. 76.214:

xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der bl.a. har haft ulykkes- og bygningsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling i form af fejl og manglende svar på henvendelser. Der klages endvidere over, at selskabet har afvist at tilbagebetale præmie vedrørende en fritidsulykkesforsikring.

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 3/6 2009 henvist til sin skrivelse til klageren af 12/5 2009, hvor selskabet dels beklager de skete fejl, dels redegør for baggrunden for, hvorfor der ikke kan tilbagebetales præmie på ulykkesforsikringen.

Klageren har i sin klage til nævnet af 19/5 2009 redegjort for sagen således:

> "Lad mig starte med:
> Jeg vil gerne klage over, at jeg IKKE fra Alm. Brand kan få en forklaring på den måde, jeg er blevet behandlet på!!
>
> Jeg skal indrømme, at jeg næsten fuldstændigt har mistet overblikket, for det har udelukkende været en envejs kommunikation. Næstsidste brev fra min hånd er 25. april 2009 til administrerende direktør S.B.M., som overhovedet ikke har givet lyd fra sig. Ikke så meget som et pip. Det er helt utrolig arrogant og viser med al tydelighed sammen persons mening om sine kunder. Til sidst mit brev til advokat E.-C. af 11. maj.
>
> Jeg er nu skiftet til Tryg, og de har også haft problemer. Vores private ulykkesforsikringer blev opsagt 19. marts og 23. marts kom det retur fra Alm. Brand at, 'Ukendt forsikringstager', selv om der var oplyst policenr. Ved en telefonisk henvendelse med en assurandør 25. marts, blev det oplyst, at disse forsikringer var i erhvervsregi. (??) Han ville personligt få

dem opsagt. Det er sket, han har 'bare' glemt at give Tryg besked! Dette kunne have fået fatale følger, da jeg 13. maj kom til skade med min venstre tommelfinger.
Og ulykkesforsikringen fra Alm. Brand var blevet afgangsført 1. maj. Jeg tog det som en selvfølge, at Tryg havde fået besked. Nu er dette jo kun nævnt som et eksempel og jeg håber ikke at det vil give problemer.

Problemet generelt er, at Alm. Brand er blevet fuldstændig tavse. Er det meningen at de vil tie alting ihjel? For det er da den dårligste løsning!
Og så har Alm. Brand indført, at når der på en police står at denne træder i kraft 1. oktober 2008 skal jeg ikke tage det bogstaveligt. Thi de har fået et nyt system, edb eller hvad ved jeg. Har de fortalt. Så er det jo jeg tænker, at hvis ikrafttrædelsesdatoen ikke skal tages bogstaveligt, er der så andet som Alm. Brand sådan uden videre kan ændre?? Hvad med betingelser??
Skal jeg ikke kunne stole på det der står i en police?

Alt dette bøvl og vrøvl har stået på siden jeg fik første police som var aftalt 21. april 2008 og som, først blev udstedt 3. oktober 2008, efter diverse rykkere. Som ikke kunne bruges til noget! Som det fremgår af telefonudskrifter har jeg ikke undladt at gøre opmærksom på min utilfredshed. Også i skrift og pr. e-mail. Desværre kan jeg ikke fremvise alle e-mail, da min konto har været hacket.

Men nu håber jeg så, at Ankenævnet kan få Alm. Brand ud af busken."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 3/6 2009 henvist til sit svar til klageren af 12/5 2009. Det fremgår bl.a. heraf:

"Det er vores ønske, at vores kunder ved enhver henvendelse til os, får en fagligt kompetent behandling. Ved en gennemgang af din sag kan jeg konstatere, at der er sket nogle fejl undervejs i forløbet, som jeg allerede nu vil jeg beklage, samt at der er tale om nogle misforståelser, som jeg håber, at dette brev kan afklare.

Din hustru er omfattet af fritidsulykkesforsikringen
Du har ved dine henvendelser til os udtrykt ønske om tilbagebetaling af præmien for din hustrus fritidsulykkesforsikring, fordi du har fået oplyst af en assurandør fra Tryg, at en førtidspensionist ikke kan være omfattet af en fritidsulykkesforsikring.

En fritidsulykkesforsikring er tegnet netop for at dække de ulykkestilfælde, der opstår, når man ikke befinder sig på jobbet. Vi stiller os derfor uforstående overfor oplysningen om, at en sådan forsikring ikke kan tegnes, når man er førtidspensionist. Din hustru er dækket af den tegnede ulykkesforsikring, og har været det lige siden denne blev indtegnet i 1996. Dette er endvidere bekræftet i brev af 10. december 2008 fra M.O. Fordi din hustru har haft dækning hele perioden, kan vi ikke tilbyde at tilbagebetale den præmie, som du har betalt.

Det brev, som vi har sendt til dig i forbindelse med udstedelse af den nye police, var tiltænkt som en beskrivelse af, hvilke nye fordele nytegningen af fritidsulykkesforsikringen gav dig og din hustru. I forbindelse med nytegning af forsikringerne har vi valgt ikke at benytte klausuler, og bedømmer derfor alene et ulykkestilfælde og følgerne heraf på baggrund af forsikringsbetingelserne. I vores brev har vi således blot forsøgt at gøre opmærksom på, at eksempelvis forudbestående sygdom og følger, der kan henhøres hertil, ikke er omfattet af forsikringen. Jeg vil gerne beklage, hvis dette mere har bidraget til en misforståelse end til

en forklaring. Vi sætter pris på din oplysning herom, da vi på den måde fremadrettet kan få rettet brevet, således at misforståelser af denne type kan undgås.

Indtegningen af din privat- og erhvervsforsikring
Der har tidligere være tegnet en erhvervsforsikring for ejendommen. Du har efterfølgende ønsket at få delt denne op i en privat- og erhvervsforsikring, fordi privathuset blev udmatrikuleret.

Erhvervsforsikring og privatforsikring indtegnes på forskellige forsikringsbetingelser. Det var derfor nødvendigt at tegne 2 forskellige typer forsikringer for din ejendom.

Assurandøren har lavet en husforsikring den 21. april 2008 med ikrafttræden den 1. maj 2008. Desværre er adressen forkert i vores system på grund af en fejl i vores systemer, hvilket beklageligvis ikke bliver opdaget ved indtastningen og heller ikke ved senere ændringer på policen.

Den 13. februar 2009 bliver adressen rettet, således at denne er korrekt. Du kontakter os herefter, idet m²-antallet på beboelsen ikke er korrekt. Dette bliver rettet i forbindelse med telefonsamtalen.

Vedrørende ikrafttræden fremgår det af policen, at denne træder i kraft 1. januar 2009 og erstatter eventuelt tidligere fremsendte policer. Dette betyder, at de gældende vilkår for din forsikring er dem, som fremgår af policen, der trådte i kraft 1. januar 2009.

Vi har sendt dig en returcheck på 600 kroner. Jeg har bedt vores policeafdeling om at foretage en beregning af, hvorvidt dette er korrekt. Beregningen ser ud som følger:

Oprindelig præmie 6.763 kroner => pr. dag =18,528 kroner => 1.1.2008-1.10-2008 = 5.633 kroner. Præmie fra 1.10.2008-1.1.2009 = 704,42 kroner = i alt for foråret 2008 = 6.337 kroner.

Du skulle derfor have haft 6.763-6.337 kroner = 425 kroner retur for perioden, men har fået i alt 600 kroner. Vi vil naturligvis ikke opkræve det for meget tilbagebetalte, da det jo skyldes fejl fra vores side.
…
M**ulighed for opsigelse af forsikringen**
Jeg vil gerne beklage den oplevelse du har haft, herunder den lange sagsbehandlingstid, som du har været udsat for. Der har været flere fejl i indtastningerne som har gjort, at du har fået tilsendt nogle opkrævninger, der på ingen måde har været gennemskuelige. Dette er ikke tilfredsstillende hverken for dig som kunde eller for os, og jeg kan derfor kun beklage det skete.

Du har naturligvis mulighed for at opsige din forsikring. Jeg håber imidlertid, at du med dette brev har fået besvaret din henvendelse til os på en tilfredsstillende måde, og at du på baggrund heraf vælger at fortsætte vores ellers gode samarbejde med dig som kunde."

Klageren har herefter i skrivelse til nævnet af 15/6 2009 anført aldrig at have modtaget brevet fra selskabet af 12/5 2009 og har i øvrigt følgende kommentarer hertil:

"Og den telefonsamtale C. hentyder til, 'din klage over vores afgørelse' blev ført 2. februar 2009, så jeg kan kun give C. medhold i, at det var et sent svar!!

Helt ærligt, på det tidspunkt, altså 2. februar 2009, blev der kun oprettet en sag og jeg har, så vidt jeg ved, jo netop klaget over at jeg IKKE har kunnet få en afgørelse. Jeg var blevet lovet et svar 6. marts 2009, både som brev og e-mail. Det fortalte C. i telefonen, dengang hvor jeg stadig kunne træffe ham.

C. skriver at min hustru er omfattet af fritidsulykkesforsikringen. Må jeg lige henvise til vedlagte kopi, hentet fra Alm. Brand's egen hjemmeside. Læs venligst det jeg har sat ramme om.
Jeg ved som tidligere selvstændig hvor vigtig det er, at orientere forsikringsselskaber hvis der sker ændringer. Og vi har siden vi stoppede vores bogtrykkeri, haft adskillige møder med Alm. Brand. Men ikke engang så sent som 21. april 2008 faldt deres assurandør H.T. over forholdet.

Det er korrekt at assurandøren hos os har lavet en privat husforsikring 21. april 2008, men det er en lemfældig omgang med sandheden at påstå, at adressen på daværende tidspunkt var forkert. Jeg vedlægger LIGE en kopi fra 21. maj 2008 på omtalte forsikring police nr. …879. Det var **først** da jeg ringede i jan. 2009 for at få ændret nogle m² at fejlen hos Alm. Brand er opstået. En fejl som er bevis for manglende kompetence. Og som jeg forsøgte at få Alm. Brand til at forstå. Fuldstændig forgæves!!
Først pr. telefon og da dette ikke havde nogen virkning, i brev af 31. januar 2009 (med original police + opkrævning) til S., hvor jeg bad om at få en police med rigtig adresse. Der kom ikke nogen reaktion overhovedet, nul, nada, niks. Jo undskyld, en rykker fordi jeg ikke havde indbetalt den forhøjede policebetaling. Med gebyr!
Igen igen i telefonen, hvor jeg bad om en ny opkrævning med rigtig adresse, og hvor jeg for øvrigt frabad mig at blive truet med inkasso. Også pr. e-mail. Ny opkrævning kunne ikke lade sig gøre. Der kan åbenbart kun ændres 'forkert' og ikke 'tilbage til første gang rigtig'.
Efter et langt og sejt tovtrækkeri, fik jeg en opkrævning der var ændret i hånden. (Kopi vedlagt) Og sørme opdager jeg lige nu, så er der forskel i beløbene på de 2 opkrævninger i alt kr. 5,30. Er det papirafgift, miljø eller?? Det kan jo ikke være porto. Hver gang jeg har fået en ny opkrævning, er der forskel på beløbene og det gælder alle. Det er enormt frustrerende, taktikken fra Alm. Brand er jo helt fin. Forvir kunden mest mulig, så opgiver han.

Alm. Brand påstår at have sendt en returcheck til mig på kr. 600,00. Hvorfor ikke skrive datoen for afsendelse? Når nu C. har haft 'bøvlet' med at 'undersøge' det! Men det må de jo kunne bevise med en hævet check. Jeg har aldrig modtaget dette beløb.
C. siger oprindelig præmie: Kr. 6763,00 men undertegnede har betalt: Kr. 6798,86. Er det sådan Alm. Brand har styr på økonomien?? Er det noget at sige til, at undertegnede har problemer med at gennemskue dette kæmpe roderi? Og så den udregning fra policeafdelingen. Hvad skal jeg bruge den til? Jeg kan overhovedet ikke se nogen mening med den.

Bortset fra, at den fortæller noget overordentlig væsentligt:

> Jeg kan med glæde konstatere, at udregningen hæfter sig ved 1. oktober 2008. Det er jo endelig den indrømmelse, jeg så længe har kæmpet for. Det vil med andre ord sige, at jeg siden 1. maj og frem til 1. oktober 2008 har været dobbeltdækket på mit private parcelhus, thi da havde jeg både en erhvervsforsikring og en privat parcelhusforsikring. Iflg. den udregning. Korrekt?? Helt korrekt!

Mulighed for opsigelse af forsikringen. Og senere

> 'har fået besvaret din henvendelse til os på en tilfredsstillende måde, og at du på baggrund heraf vælger at fortsætte vores ellers gode samarbejde med dig som kunde'

> Jeg skal da lige love for, at C. har styr på tingene. Min erhvervsforsikring ophørte 1. januar 2009 og alle private 1. maj 2009. Goddag mand økseskaft.
>
> Her til sidst:
>
> > Dette brev fra C.E.-C. af 12. maj 2009 bærer præg af at være skrevet i huj og hast, og tydeligvis uden at have lyttet til undertegnede eller på nogen måde haft villigheden til at sætte sig ind i problematikken. Eller at gå i dybden. Det finder jeg utrolig arrogant. Det eneste som C. har bidraget med i brevet er vildledende informationer, beklagelser og undskyldninger. Det kan jeg ikke bruge til noget. Og så er brevet ikke en gang underskrevet. Det kan jo udloddes på mange måder!"

I besvarelse heraf har selskabet i skrivelse til nævnet af 29/6 bl.a. anført:

> "Vi har ikke yderligere substantielle kommentarer til sagen. Vi må med beklagelse erkende, at det ikke er muligt for os at gennemskue, hvilke/hvilket forhold kunden fortsat klager over. Desværre er vi ved gennemlæsning af det senest fremsendte brev ikke blevet klogere på hvilke specifikke forhold som O.K. fortsat klager over.
>
> Afslutningsvis bemærkes det, at O.K. oplyser ikke at have modtaget en check stor på kr. 600,- fra Alm. Brand Forsikring A/S. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at den 6. oktober, 2008 er der udstedt en check på i alt kr. 1.337, 46 til O.K. fra Alm. Brand Forsikring A/S. Checken er indløst den 13. oktober, 2008 i ... Beløbet på kr. 600.- er indeholdt i summen på de 1.337,46."

Afslutningsvis har klageren i skrivelse til nævnet af 6/7 2009 gentaget sin kritik af selskabet, ligesom han i relation til spørgsmålet om de 600 kr. har anført:

> "Afslutningsvis bemærkes det, at jeg rigtigt nok har modtaget en check på kr.1337,46, (helt utroligt et rigtigt krone/øre beløb) men hvor er de 600,00 kr. gemt?
> Allerede i oktober 2008 har jeg telefonisk bedt om en redegørelse på denne underlige ud/indbetaling. Uden svar! Og igen i brev af 3. februar 2009 hvor jeg også udbeder mig en forklaring. Men som med alt andet, ingen forklaring.
>
> Hermed er det slut fra mit tastatur. Det er jo håbløst at forsøge på at kommunikere med personer der vil forvirre mere end bidrage til en løsning!

Sekretariatet har ved skrivelse af 30/10 2009 opfordret klageren til nærmere at præcisere og konkretisere sit krav.

Klageren har afslutningsvis i skrivelse til nævnet af 7/11 2009 besværet sig over atter at skulle uddybe sin påstand og anbringender og har henvist til sin skrivelse af 19/5 2009til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne vedrørende ulykkesforsikringen fremgår bl.a.:

"**3. Risikoforandring**
Det skal hurtigst muligt skriftligt meddeles Alm. Brand, når der sker ændring i arten eller omfanget af forsikredes beskæftigelse:
…
- Overgang til offentlig førtidspension

Undladelse af at give ovennævnte meddelelser kan medføre, at erstatningen nedsættes eller bortfalder. Disse forhold kan endvidere få betydning for en ændring af præmien i op eller nedadgående retning."

På selskabets hjemmeside er anført:

"**Fritidsulykkesforsikring**
- Dækker, hvis du kommer ud for en ulykke i fritiden.
- Du skal arbejde mindst 30 timer om ugen som lønmodtager for at kunne tegne forsikringen, ellers skal du tegne en heltidsulykkesforsikring."

Nævnet udtaler:

Selskabet har over for nævnet beklaget den lange sagsbehandlingstid, ligesom selskabet har beklaget de fejl i indtastningerne, der har været.

Efter forsikringsbetingelsernes pkt. 3 har klageren pligt til at oplyse selskabet om overgang til offentlig førtidspension. Undladelse heraf kan medføre, at erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, og få betydning for præmiens beregning

Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet har været i risiko, og klageren har derfor ikke krav på tilbagebetaling af præmien.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand