834/09

Den 16. december 2009 blev i sag nr. 76.306:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx xx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

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

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen på grund af klagerens restance med betalingen var ophørt på skadetidspunktet.

I sin klageskrivelse til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Vi er kunde i Alm. Brand og har været kunde i over 16 år og haft alle vores forsikringer samlet i dette selskab.
>
> Vi ringede til Alm. Brand 22.04.09 og meddelte vi havde haft indbrud (indbruddet er politianmeldt) og her fortalte de os at én ud af alle vores forsikringer ikke var aktiv, da den ikke var betalt. Det undrede os meget og vi fandt frem til at da vi havde skiftet bank først på året, var denne ene forsikring (indboforsikring) røget ud af vores system til betalingsservicen. (Vil lige pointere at vi aldrig har modtaget en rykker hverken med varsel om for sen betaling eller at vores forsikring vil ophøre pga. manglende betaling?)
>
> Jeg spurgte så Alm. Brand kundeservice medarbejder hvad jeg skulle gøre, og hun sagde jeg skulle skynde mig at få betalt. Derfor tog jeg fri fra arbejde - skyndte mig til Alm. Brand hvor jeg fik Konto og police nummer - gik i bank og fik straks overført penge som aftalt. Derefter tog jeg til Alm. Brand igen og fremviste kvitteringen på overførelsen og spurgte 'får dette konsekvens for min sag?'
>
> Det gjorde det ikke fik jeg så at vide - og at sagen nu kunne køre videre fik jeg at vide af H.
>
> Fredag d. 24/4 bliver vi ringet op af en person, C., fra Alm. Brand i kundeservice, der fortæller os at der er problemer da vi jo ikke har haft betalt til tiden. Jeg fortæller ham sagens for-

løb og om at jeg har snakket med H. og iflg. aftale har betalt den og fik besked om at sagen nu kunne køre og at jeg havde afleveret kvittering m.m. Da C. hører dette siger han, at jeg skal kontakte ham igen for så vil han undersøge sagen.

Da jeg kontakter C. igen, siger han at han godt kan se forsikringen er betalt - at der er sket en procedurefejl *så det er vores held* - men at han vil overdrage sagen til en anden person.

Jeg ringer så til C. i en uge i træk og for at spørge ind sagen, og vedkommende der skal vende tilbage som jeg endnu ikke har hørt fra, han siger hun skal nok ringe - og efter 5 dagen beder jeg om at få chefen for O. afd. for at spørge hvorfor jeg ikke hører mere fra dem?

Hun undskylder meget over den behandling og det viser sig vedkommende som C. siger der vil kontakte mig slet ikke har været på arbejde. Til sidst afslutter M. (Kundeservicechef) sagen og siger at vi ikke kan få erstatning for vores indbrud.

*Vi vil meget gerne have I kigger på denne sag da vi ikke mener Alm. Brand har overholdt deres aftale ved at sige at vi bare skal få betalt - og at det så ikke vil få nogen indflydelse på vores sag?*
*Vi har i forvejen alle forsikringer hos Alm. Brand og har altid betalt over betalingsservice så derfor var det også indlysende at dette var en fejl, at denne ene forsikring ikke var blevet betalt.*

*Samtidig at der er 2 medarbejdere der udtaler sig at vi godt kan få erstatning:*
*H. siger - at da jeg spør' til vores situation nu og fremviser kvittering - at det ikke vil få betydning for vores sag.*
*Og C. siger at der er sket en procedurefejl så det er vores held."*

Ved skrivelse af 29/6 2009 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket.

"**Skadesagens forløb**
Ifølge vores registreringer har klageren den 23. april 2009 rettet telefonisk henvendelse til vores skadeafdeling og oplyst, at der den 22. april 2009 er sket et indbrudstyveri fra helårsadressen.

Under telefon samtalen bliver klageren informeret om, at der ikke kan tilbydes erstatning for det anmeldte, idet den pågældende familieforsikring ikke var i kraft på grund af manglende præmiebetaling.

Klageren har efterfølgende været i kontakt med såvel vores lokale kundeservicecenter og vores skadeafdeling med henblik på at opnå erstatning for det stjålne.

Den 15. maj 2009 tilskriver vores skadeafdeling klageren, jævnfør vedlagte kopi mærket bilag ..

**Skadesagens begrundelse**
Foranlediget af nævnets henvendelse har vi foretaget en fornyet gennemgang af sagen og herunder kommet i besiddelse af oplysninger, som ikke tidligere har foreligget.

Det kan således oplyses, at vi ved henvendelse til politiet i O. har fået oplyst, at de den 20. april 2009 kl. 13.00 er blevet kontaktet pr. telefon af klagerens hustru, som oplyste, at der samme dag i tidsrummet mellem kl. 10.00 og 13.00 var blevet begået et indbrudstyveri.

Den til nævnet og Alm. Brands skadeafdeling tidligere oplyste skadedato 22. april 2009 er således ikke korrekt.

Den af klageren oprettede familie- og rejseforsikring havde som det fremgår af policen (bilag ..) hovedforfaldsdato 1. januar.

Da familie- og rejseforsikringen af klageren var tilmeldt PBS blev der i forbindelse med fornyelse af den pr. 1. januar 2009 forfaldne præmie den 14. december 2008 udsendt elektronisk opkrævning.

Da Alm. Brand ikke modtog indbetaling af det elektroniske opkrævede beløb, tilskrev vi herefter den på policen registrerede forsikringstager [klagers hustru] den 24. januar 2009 - jævnfør vedlagte kopi mærket bilag ..

Af bilaget side 2 fremgår det bl.a.:
***'Hvad sker der, hvis du ikke betaler?***
*Vær opmærksom på, at hvis du ikke betaler inden den 19. februar 2009, træder forsikringen ud af kraft. Det betyder, at du ikke er dækket, hvis du får en skade efter den 19. februar 2009.*

*Du vil først være forsikret igen dagen efter, at du har betalt regningen.*

*På bagsiden af side et, kan du læse mere om, hvad der sker, hvis du fortsat ikke betaler.'*

Som bilag .. vedlægges kopi af den på bagsiden af side 1 anførte tekst.

Ifølge de foreliggende oplysninger har Alm. Brand den 23. april 2009, samme dag som klageren indbetaler beløbet via [bank] i O., registreret modtagelsen af de oprindelige opkrævede skyldige beløb med tillæg af påløbne gebyrer.

Da den skyldige præmie først er betalt den 23. april 2009 og således først efter indbrudstyveriet den 20. april 2009, må vi fastholde, at den pågældende familieforsikring ikke var i kraft på gerningstidspunktet.

I øvrigt er det vores opfattelse, at den oprindelige indgåede forsikringsaftale var ophørt på gerningstidspunktet, ikke mindst grundet den sene indbetalingsdato, jævnfør Forsikringsaftalelovens § 14.

Dette er således ensbetydende med, at forsikringsaftalen tidligst kan genoprettes fra den 24. april 2009 (dagen efter at præmien er blevet indbetalt).

Med hensyn til klagerens angivelse af, at vores medarbejdere skulle havde givet udtryk for, at Alm. Brand ville erstatte de ved indbrudstyveriet stjålne indbo genstande, hvis blot der skete indbetaling af tidligere forfalden præmie, må vi meddele, at der [ikke] forefindes registreringer, som støtter klagerens udsagn.

Vi har forelagt den af klageren overfor nævnet fremlagte sagsfremstilling for de navngivne medarbejdere, som klageren har været i kontakt med i forbindelse med dels anmeldelse af indbrudstyveriet og dels den senere betaling af skyldig præmie.

Det kan herefter oplyses, at ingen af de pågældende medarbejdere, som har været involveret i forløbet udtaler, at de overfor klageren skulle have givet udtryk for, at Alm. Brand i den

konkrete sag ville se bort fra den manglende præmiebetaling på gerningstidspunktet, og erstatte de stjålne indbo genstande - hvis blot den skyldig præmie med tillæg af gebyr efterfølgende blev indbetalt.

Vi må således fastholde, at
- Alm. Brand har udsendt elektronisk opkrævning af den pr. hovedforfald 1. januar 2009 skyldige fornyelsespræmie med sidste rettidige betalingsfrist 7. januar 2009,
- Alm. Brand har tilsendt forsikringstageren opsigelsesskrivelse dateret 24. januar 2009 om manglende betaling af den pr. 1. januar 2009 skyldige præmie og konsekvenserne heraf,
- familieforsikringen på gerningstidspunktet den 20. april 2009 var ophørt, grundet manglende præmie indbetaling,
- ingen af vores medarbejdere skulle have givet udtryk for dækningstilsagn for de ved indbrudstyveriet stjålne genstande, hvis blot skyldig præmie efterfølgende blev indbetalt
- klageren først den 23. april 2009 indbetaler den pr 1. januar 2009 skyldige præmie med tillæg af efterfølgende gebyr,
- Alm. Brand er berettiget til at afvise at erstatte de ved indbrudstyveriet den 20. april 2009 stjålne indbo genstande."

Ved skrivelse af 2/6 2009 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"**Vi må således fastholde:**
- Vi har i over 10 år haft forsikringer i Alm. Brand og at der desværre er sket i fejl så vores Husstandsforsikring er røget ud af PBS betalingsservice da vi skiftede bank.
- Men vi har ikke modtaget hverken rykker el. opsigelser (vi kan ikke se nogen grund til vi skulle opsige lige netop den forsikring, som er meget vigtig)
- Alm. Brand oplyser kun at forsikringen er IN-AKTIV og at vi skal få betalt hurtigst muligt (vi får ikke at vide at vi ikke kan få dækket sagen nu)
- Det passer ikke som de skriver at medarbejder fra start har sagt den ikke dækker (ellers var min mand taget fri fra arbejde, kørt i Alm. Brand og få udleveret konto og i bank og betalt denne og retur med den for at fremvise denne - så burde hun allerede her sige at sagen ikke kunne optages)
- [Klageren] snakker pr. tlf. med C. i kundeservice - som først ringer og siger vi ikke kan få dækning - men da han hører forløbet med betalingen, siger han at det nok kan være vores held.

*Vi ville aldrig være kørt så langt med denne sag, hvis det ikke var fordi vi havde fået lovning fra Alm. Brand i starten.*"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.

"**1.8 Opkrævning af betaling, afgifter og gebyr**
1.8.1.
Alm. Brand opkræver betalingen via girokort eller Betalingsservice med tillæg for porto eller tilsvarende opkrævningsgebyr.

Betales forsikringen ikke senest på den betalingsdag, der står på opkrævningen, sender Alm. Brand et rykkerbrev, der indeholder oplysning om, at forsikringsdækningen ophører, hvis forsikringen ikke er betalt senest på den nye betalingsdag, der er anført."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at måtte lægge til grund, at selskabet har fremsendt elektronisk præmieopkrævning den 14/12 2008 med betalingsfrist den 1/1 2009, samt rykkerskrivelse den 24/1 2009 med betalingsfrist den 19/2 2009. Som sagen er forelagt nævnet, findes der ikke at være grundlag for at antage, at rykkerskrivelsen, der samtidig er en opsigelse, ikke på sædvanlig vis er kommet frem til klageren.

Klageren betalte ikke præmie til selskabet inden for betalingsfristen den 19/2 2009, og forsikringen var derfor ophørt på tidspunktet for det anmeldte indbrudstyveri, der efter det oplyste fandt sted den 20/4 2009. Da nævnet ikke finder det godtgjort, at klageren telefonisk skulle have indgået aftale med en eller flere af selskabets medarbejdere om, at selskabet ville se bort fra retsvirkningerne af præmierestancen, kan nævnet ikke kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for det anmeldte indbrudstyveri.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

---

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson