867/11

Den 9. maj 2011 blev i sag nr. 78.596:

xxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxx xx xxxxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt indbrudstyveri den 27/5 2010.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens familieforsikring ophørte den 22/4 2010.

Klagerens forsikringer er formidlet af forsikringsagentvirksomheden FOMO.

Det fremgår af sagen, at klageren den 22/4 2010 ringede til selskabet og opsagde sin hundeansvarsforsikring og sin indboforsikring, hvilket hun bekræftede pr. mail samme dag. Af mailen fremgår bl.a.:

> "Hermed som aftalt per telefon d.d.
>
> Jeg opsiger hermed min hundeansvarsforsikring og indboforsikring, da jeg har oprettet forsikringer i andet selskab pga. flytning til nedlagt landbrugs ejendom med min kæreste."

Selskabet slettede forsikringerne pr. den 22/4 2010, og selskabets sagsbehandler noterede på policen, at klageren var flyttet til et nedlagt landbrug og havde tegnet fællespoli-

ce. Den 28/4 2010 overførte selskabet overskydende præmie til klagerens konto for perioden fra den 22/4 til den 1/9 2010, som var hovedforfaldsdag.

Den 27/5 2010 var klageren udsat for et indbrudstyveri, hvilket selskabet afviste at yde dækning for med henvisning til, at skadedatoen lå efter ophør af forsikringen. Klageren var utilfreds med selskabets afvisning, men selskabet fastholdt sin afgørelse.

Klageren har indbragt sagen for nævnet ved klageskema dateret den 22/6 2010. Heraf fremgår bl.a.:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Fomo har afvist at dække tabet ved indbrud d. 27 maj 2010 på … (indbruddet er meldt til politiet J. Nr. …) med den begrundelse at jeg skulle have opsagt min forsikring hos dem pr telefon /mail d. 22. april 2010 (se min mail d. 22. april 2010).
> Ifølge Fomos forretningsbetingelser er vi dækket indtil 1 juni 2010. Fomo har på et tidspunkt overført et mindre beløb til min bankkonto - uden følgebrev eller anden meddelelse om at jeg IKKE var dækket mere. Ifølge Fomos forsikringsbetingelser s. 24 punkt 10.3 er jeg dækket indtil 30-5-2010.
>
> **2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
> At få tilsendt en skadeanmelde og få dækket de stjålne genstande."

Selskabet har i brev af 22/7 2010 til nævnet bl.a. anført:

> "Vores kundes telefoniske kontakt til os den 22. april 2010 berettiger efter betingelsernes afsnit 10, pkt. 10.3 til forsikringsophør pr. 1. juni 2010 (løbende måned + 30 dage), og det koster et mindre gebyr at benytte sig af denne ret til 'kort opsigelse'.
>
> Da vi, i lighed med andre selskaber, ikke ønsker at binde vores kunder i situationer som denne (sammenflytning), meddeler vi [klageren], at vi er villige til at slette pr. omgående. Dette kræver dog, at hun indsender skriftlig opsigelse til os - netop for at undgå tvivlsspørgsmål omkring aftalt ophørsdato. Forsikringsbetingelser nr. FA07 er vedlagt som bilag ...
>
> Vores kunde sender samme dag, den 22. april 2010, en mail til os, hvori hun opsiger sin hundeansvarsforsikring og sin indboforsikring. Det er væsentligt at bemærke, at [klageren] benytter formuleringen (citat): '...da jeg har oprettet forsikringer i andet selskab pga. flytning....'. Ordet *har* er for os at se en tydelig tilkendegivelse af, at der allerede er etableret forsikringsdækning i andet selskab, og at det derfor er ønskeligt med øjeblikkeligt ophør hos os.
>
> **Konklusion**
> Vi må fastholde, at det er vores klare opfattelse, at vores kunde både i telefonsamtalen og i den efterfølgende mail udtrykker ønske om øjeblikkeligt forsikringsophør, da hun *har* tegnet forsikringer i andet selskab pga. flytning.
>
> Vi må i øvrigt også gøre opmærksom på, at hvis den telefoniske opsigelse var tiltænkt til løbende måned + 30 dage havde det ikke været nødvendigt med en efterfølgende mail, hvilket understøtter vores opfattelse af, at der er udtrykt ønske om øjeblikkeligt ophør.

Klagen til Ankenævnet giver os derfor ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

Hertil har klageren i brev af 5/8 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er som oplyst rigtigt at jeg pr. telefon tog kontakt til mit forsikringsselskab for at opsige min forsikring, hvor jeg ikke erindrer, at der blev nævnt dags dato.
Derimod blev jeg bedt om at sende en mail, som jo ikke indeholder nogen slutdato, da jeg jo blot havde opsagt min forsikring efter gældende regler, hvilket forsikringsselskabet indirekte bekræfter ved, at indsætte et mindre beløb direkte på min konto uden følgebrev eller anden skrivelse om ændret slutdato, hvilket man naturligt vel ville have gjort opmærksom på hvis ikke det var de almindelige betingelser som var gældende.
Hvis jeg havde bedt om øjeblikkeligt stop af forsikringen, havde dette selvfølgelig fremgået af min mail."

I brev af 18/8 2010 til nævnet anfører selskabet bl.a.:

"**Ingen dato - opsigelse pr. omgående**
Vi må atter henvise til, at vores kunde i mail af 22. april 2010 anvender formuleringen '...da jeg *har* oprettet forsikringer i andet selskab pga. flytning', og at det er vores klare opfattelse, at vores kunde i telefonsamtalen tidligere samme dag anmoder vores kunderådgiver om at foretage afgang pr. omgående.

Vores kunde skriver, at hun naturligvis havde anført en dato, hvis hun havde ønsket øjeblikkeligt stop af forsikringen. Vi vil omvendt hævde, at præcis fordi der ingen dato står i [klagerens] mail af 22. april 2010 og da hun samtidig anvender ordene *har tegnet* kan/skal det netop tolkes som opsigelse pr. omgående.

Hvis mail af 22. april 2010 uden en eksakt opsigelsesdato ikke skulle betragtes som opsigelse pr. omgående, vil det efter vores opfattelse alene kunne tolkes som opsigelse pr. udløb jf. 2. afsnit i betingelsernes pkt. 10.3, og i så fald ville forsikringen være udgået pr. 1. september 2010 uden tilbagebetaling af præmie. Da vores kunde ikke reagerer på vores tilbagebetaling, må vi konkludere, at det ikke var vores kundes ønske at opsige forsikringen pr. 1. september 2010.

Tilbage er alene muligheden for at opsige med 'kort opsigelse' jf. 3. afsnit i betingelsernes pkt. 10.3, og for at kunne udelukke mulighederne 'omgående' og 'pr. udløb', hvor det jf. ovenstående *kunne* ske uden en dato, ville det netop ved muligheden 'kort opsigelse' være nødvendigt at anføre en dato for at synliggøre, at det var efter denne regel opsigelsen skulle behandles.

Da det samtidig koster et gebyr at benytte sig af 'Kort opsigelse' ville vi naturligvis have nævnt dette for vores kunde i telefonsamtalen af 22. april 2010, men ifølge vores kunderådgiver kommer dette slet ikke på tale. Vi må derfor fastholde, at vores kunde ikke overfor os har gjort opmærksom på, at hendes ønske var, at afgang skulle ske pr. 30. maj 2010.

Afgangsbekræftelse
Når en kunde kontakter os og opsiger sin forsikring, er det ikke en del af vores sædvanlige forretningsgang efterfølgende at sende kunden en bekræftelse på, at forsikringen nu bliver afgangsført. Dette går vi helt naturligt ud fra, at kunden er klar over, da det jo er kunden selv, der har anmodet os herom.

> Derfor sender vores kunderådgiver ikke svar retur på [klagerens] mail af 22. april 2010, og af samme årsag sender vi heller ikke et følgebrev til det beløb, som vores kunde efterfølgende modtager på sin konto. Et beløb, som vores kunde må være klar over vil komme.
>
> **Konklusion**
> Vi må fastholde, at det er vores klare opfattelse, at vores kunde både i telefonsamtalen og i den efterfølgende mail udtrykker ønske om øjeblikkeligt forsikringsophør, da der ikke anføres en eksakt dato, og da hun samtidig anvender formuleringen '... *har* tegnet forsikringer i andet selskab pga. flytning'.'

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

> "**10.3 Forsikringens varighed og opsigelse**
> Forsikringen er tegnet for en periode på et år og forlænges løbende for yderligere et år ad gangen.
>
> Både forsikringstageren og FOMO kan opsige forsikringen skriftligt senest 1 måned før forsikringsperiodens udløb.
>
> Mod et mindre gebyr kan forsikringstageren vælge at opsige forsikringen med kun 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Opsiges forsikringen indenfor det første forsikringsår, opkræves et supplerende gebyr."

Nævnet udtaler:

Som begrundelse for opsigelsen har klageren anført, at hun er flyttet sammen med sin kæreste, og at de sammen har tegnet ny forsikring i et andet selskab.

I en sådan situation er det praksis, at selskaberne anerkender en opsigelse pr. straks, da forsikringstageren ikke har gavn af, at der er tegnet 2 forsikringer for samme risiko. Nævnet finder også, at klageren måtte påregne, at opsigelsen ville blive anerkendt pr. straks, hvorfor nævnet ikke finder grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning for tyveriet sket den 27/5 2010.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand