882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.116:

xxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med overførsel af en husforsikring til et andet selskab samt forløbet omkring selskabets tilbud til klageren på tegning af auto- og familieforsikring.

I klageskemaet hedder det bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Se vedlagte bilag.
…
Til orientering kan jeg oplyse at jeg har 3 forsikringer. En husforsikring hos Alm. Brand oprettet 12/12-1999. Hos Alka har jeg 2 forsikringer en på min bil og en familieforsikring. Begge oprettet medio 2005.
Da jeg ønskede at have forsikringerne samlet i et selskab kontaktede jeg primo december 2010 Alm. Brand og bad om et tilbud på : En bilforsikring og en familieforsikring.
Dette ønske der vel kan løses på 1-2 min på en PC startede en masse misforståelser hos Alka og mig.
Jeg henviser til vedlagte kopier af div. Fax til Alm. Brand og kan tilføje at Alm. Brand på et tidspunkt overførte min husforsikring til Alka?.
Alt skete uden jeg fik nogle oplysninger om disse rokader.
Mine Fax blev ikke besvaret og først da jeg sendte et anbefalet brev fik jeg en reaktion. De stillede spørgsmål blev ikke besvaret.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
En forklaring på den måde denne sag har kørt på. Af en forsvarlig person der taler, læser og forstår dansk.
En forklaring på det 5/1-2011 hævede beløb på min [konto].
Et tilbud på Bilforsikring og Indboforsikring.

Selskabet har i brev af 3/3 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Alka opsiger den 5. januar 2011 forsikringstagers husforsikring hos Alm. Brand, til overtagelse den 1. marts 2011. Kunden meddeler Alm. Brand den 20. januar 2011, at han fortryder skiftning af selskab, hvorfor at husforsikring overgår til Alm. Brand igen.
Den opkrævede præmie på forsikringstagers betalingsservice den 5. januar 2011 vedrører denne husforsikring, og er præmie som dækker indtil næste hovedforfald.

Den 18. januar 2011 udarbejder Alm. Brands assurandør F. et tilbud på bil- og familieforsikring, som udbedt af forsikringstager. Tilbuddet bliver fejlagtigt behandlet som et accepteret forslag, hvorfor at Alm. Brand forsøger opsigelse af disse forsikringer hos Alka. Grundet mangel på oplysninger i opsigelsen, kontakter Alm. Brand Alka den 26. januar 2011, hvor det bliver meddelt, at kunden ikke ønsker at skifte selskab. Det accepterede forslag bliver derfor slettet med tilbagevirkende kraft.

På foranledning fra kunden den 16. marts 2011, udarbejdes et nyt tilbud til forsikringstager af assurandør K., som endnu ikke er accepteret.

Alm. Brand beklager, at det første tilbud bliver administreret som et accepteret forslag, men ønsker i den forbindelse også at påpege, at der er udarbejdet tilbud til forsikringstager to gange, hvorfor dette klagepunkt må være en misforståelse. Samtidig ønsker Alm. Brand at påpege, at præmien trukket på forsikringstagers betalingsservice er for husforsikringen og dermed berettiget."

Klageren har i fax af 13/4 2011 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Under henvisning til skrivelse fra Ankenævnet dateret 8. april 2011 hvor der til udtalelse var vedlagt en skrivelse fra Alm. Brand dateret 1. april 2011 kan jeg anføre følgende: De rokeringer der er foretaget med mine forsikringer hos Alka, hvor alm. Brand overførte dem - Bil og Indbo til eget regi var jeg ganske ubekendt med, det var sket uden at varsko mig. Jeg blev først klar over det da M. fra Alka den 25/1 spurgte hvorfor jeg overførte mine forsikringer til Alm. Brand. Jeg oplyste, at jeg intet anede om denne rokade og sagde at de overførsler øjeblikkeligt skulle stoppes."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder selskabets svar, hverved klageren har fået en forklaring på de stillede spørgsmål, finder nævnet ikke grundlag for yderligere.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson