Ankenævnet for Forsikring

893/12

Den 29. maj 2012 blev i sag nr. 81.032:

xxxxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager ved sin far over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skybrudsskade den 2/7 2011.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke var trådt i kraft på skadetidspunktet.

Klagerens far har i klagebrev af 3/8 2011 til nævnet anført:

> "D.30.juni 2011 kontaktede jeg, på vegne af min datter [klageren], telefonisk Alka Forsikring og havde en drøftelse om betingelser og priser på en indboforsikring for vores datter.
> Som et resultat af samtalen accepteredes det at tegne en Familieforsikring, der lød på ca. kr. 3.000,- årligt, som ville dække alt undtagen glas og kumme, elektronik samt rejseforsikring.
> Det var i den forbindelse helt afgørende når nu Alka's betingelser var accepteret, at forsikringen trådte i kraft med det samme, hvilket helt klart blev bekræftet. Desværre fik jeg ikke noteret navnet på den kvindelige Alka-medarbejder, men det føltes helt sikkert at sagsbehandleren havde fået alle de nødvendige oplysninger som Alka krævede for at ikraftsætte forsikringen samme dag, d.30.juni 2011.
> Omkring d.12.juli modtog min datter brev dateret d. 30.juni 2011 med angivelse af **Alka Familieforsikring ikrafttræden d. 30-06-2011** med kundenummer ... samt policen, hvor alt det som havde været drøftet i telefonen, var korrekt anført,- og vi afventede nu blot girokort for præmieindbetaling.
>
> Under det voldsomme skybrud d.2.juli skete der en del skade på min datters indbo i kælderen, hvilket blev anmeldt elektronisk og med angivelse af skadedato d. 2. Juli 2011.
>
> D.18. juli 2011 modtages præmieopkrævning, som betales samme dag.

D.20. juli 2011 modtages brev fra Alka, hvori der henvises til skadedato, som af uforklarlige grunde nu er sat til d.19.juli 2011, men,- at forsikringen først er trådt i kraft d. 14.juli 2011 og at man desværre ikke kan hjælpe med erstatning.

Min datters glæde over, at der var blevet tegnet en familieforsikring i Alka, blev vendt til foragt og dyb skuffelse over, at Alka har nægtet at betale den opgjorte og anmeldte skade. Alka henviser til at de først d. 14.juli modtog min datters skriftlige accept på familieforsikringen.

Vi har efterfølgende meddelt Alka at vi under ingen omstændigheder kan acceptere deres afslag.

Som begrundelse for at Alkas afslag ikke kan accepteres skal anføres:

1) **at man har tegnet en familieforsikring ved telefonisk henvendelse med bindende virkning for forsikringsselskabet.**
2) **at et følgebrev og en police, som den vedlagte giver forsikringstager tilstrækkelig sikkerhed for at forsikringsforholdet et trådt i kraft som aftalt.**
3) **at man som kunde ikke kan være afhængig af postvæsenet, når alle selskabets spørgsmål i forbindelse med tegningen af forsikringen, er blevet oplyst, og som i dette tilfælde telefonisk og skriftligt bekræftet,- herunder bl.a. spørgsmål vedr. Ribers Kreditinfo.**
4) **at det forekommer ufint og vildledende når forsikringen rent faktisk har været godkendt af Alka pr.d. 30. Juni, som aftalt ved bestillingen samme dag,- når Alka bekræfter ikrafttrædelsesdato pr. 30.06.2011,-men at Alka efterfølgende nu vil kalde det et tilbud, efter det er konstateret at skybrud d. 2.juli ville påføre selskabet erstatninger.**
   Lidt negativt og uvenligt tænkt fra vores side, men ikke desto mindre en ikke så fjern tanke.

Jeg ser meget frem til Deres svar idet vi mener at Alka vil være erstatningspligtig i h.t. den opgivne ikrafttrædelsesdato d.30-06-2011."

Heroverfor har selskabet i brev af 19/9 2011 til nævnet anført:

"Alka Forsikring fremsendte - på foranledning af telefonsamtale med klagers fader - den 30. juni 2011 et skriftligt tilbud om tegning af familieforsikring til klager. Kopi vedlagt.

Det fremgår af brevet, at klager såfremt hun vil acceptere tilbuddet skal udfylde og underskrive de dokumenter der er vedlagt og returnere tilbuddet inden 14 dage. Det fremgår endvidere af brevet, at Alka Forsikring - såfremt klager kan acceptere tilbuddet - sætter forsikringen i kraft samme dag som accepten modtages.

Alka Forsikring modtog de fremsendte dokumenter og tilbuddet med klagers accept den 14. juli 2011 og selskabet satte forsikringen i kraft samme dag. Police vedlagt.

Klagers fader anmeldte via internet den 13. juli 2011 (modtaget af selskabets skadeafdeling den 19. juli 2011) skade på datterens hårde hvidevarer, som befandt sig i kælderrummet i forbindelse med skybruddet den 2. juli 2011.

Forsikringen blev betalt den 18. juli 2011.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 19. juli 2011, at skaden desværre ikke kunne dækkes, da klagers forsikring først var trådt i kraft den 14. juli 2011. Kopi vedlagt.

Klagers fader meddelte ved mail af 20. juli 2011, at selskabets afgørelse ikke kunne accepteres og Alka Forsikring forklarede og uddybede ved mail af samme dag baggrunden for afgørelsen med henvisning til aftalen. Kopi vedlagt.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Alka Forsikring fremsendte den 30. juni 2011tilbud til klager om tegning af familieforsikring. Det fremgår tydeligt af brevet, at der er tale om et tilbud som kræver accept fra klager for at træde i kraft.

Det fremsendte tilbud skal - som anført i brevet - accepteres inden 14 dage. Såfremt tilbudet accepteres, sættes forsikringen i kraft og der udsendes præmieopkrævning til forsikringstager.

Såfremt tilbudet ikke accepteres inden fristens udløb bortfalder det. Selskabet kan således ikke være sikker på at forsikringen tegnes (og betales) før accepten er modtaget, hvorfor skader der sker i perioden der går fra tilbuddet sendes til accepten modtages ikke kan dækkes på forsikringen.

Den i aktuelle sag fulgte procedure fremgår af selskabets acceptregler, som - når det drejer sig om kunder der ikke har en familieforsikring i forvejen - kræver, at tegning sker på baggrund af skriftligt tilbud.

Det fremgår af acceptreglerne, at forsikringssøgende - som ingen forsikring har på tegningstidspunktet - skal underskrive en forsikringsbegæring og at forsikringen først må sættes i kraft når tilbuddet er modtaget retur fra kunden i underskreven stand. Kopi af accept- regler vedlægges.

Grunden til de anførte antagelsesregler og at forsikringer der tegnes via skriftlige tilbud til de forsikringssøgende således heller ikke dækker med tilbagevirkende kraft er, at Alka Forsikring ikke ønsker at dække risikoen for skader på forsikringer der efterfølgende ikke bliver tegnet eller først bliver tegnet efter en skade er sket.

Vi må således fastholde den trufne afgørelse, hvorefter der ikke kan ydes erstatning for klagers hårde hvidevarer, som blev ødelagt af opstigende kloakvand i forbindelse med skybruddet, da klager ikke havde accepteret selskabets tilbud og forsikringen ikke var i kraft på skadetidspunktet.

Det er naturligvis uheldigt, at klager først 'kommer i gang' med at tegne forsikring 2 dage før det omfattende skybrud, men det er ikke en risiko selskabet kan påtage sig at dække.

Klagers fader bemærker i sit brev af 3. august 2011, at selskabets brev (tilbuddet) blev modtaget den 12. juli 2011 og at det blev anset for at være policen og man alene afventede præmieopkrævning. Såfremt det er tilfældet kan det undre at klager samme dag underskrev tilbuddet og returnerede det til selskabet.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at forsikringsaftalen skulle indgås med klager, skulle dække klagers indbo på klagers adresse og betales af klager, hvorfor en accept af aftalen fra klagers side forekommer indlysende."

Af det omtalte brev af 30/6 2011 fra selskabet til klageren fremgår:

"Mange tak fordi du vil have et tilbud fra Alka. Det vil glæde os meget, hvis du vælger at tegne dine forsikringer hos os.

Oversigt over tilbudets pris og dækning
På de følgende sider kan du få overblik over, hvad den enkelte forsikring dækker og hvad den koster. Når du læser tilbudet skal du tjekke, at dækningerne er som vi har aftalt, og at de oplysninger du har givet os, er korrekte. Hvis der er fejl eller hvis du vil ændre noget, så ring til os på 70 12 14 16. Vi er klar ved telefonerne mandag til torsdag imellem kl. 8 og 21 og fredag fra kl. 8 til 16.30.

Forsikring	**Ikraftræden**
- ALKA Familieforsikring	30-06-2011

Accepter tilbudet og indsend de vedlagte dokumenter
Hvis du accepterer tilbudet, skal du blot udfylde og underskrive de dokumenter, vi har vedlagt, inden 14 dage.

Vi sørger for resten
Har du forsikringer i andre selskaber, sørger vi for at opsige dem og sætte dine nye forsikringer i kraft i Alka samme dag, som de gamle forsikringer stopper. Har du ikke tilsvarende forsikringer i andre selskaber, sætter vi forsikringen i kraft fra den dato vi har modtaget din accept og vi har godkendt forsikringerne.
Vi håber snart at kunne byde dig velkommen som kunde i Alka."

I giroopkrævning sendt til klageren den 15/7 2011 fremgår bl.a., at den vedrører "Præmie for perioden 14. juli 2011 til 30. juni 2012".

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

I overensstemmelse med oplysningerne fra klagerens far lægges det til grund, at han den 30/6 2011 kontaktede selskabet med henblik på at tegne en indboforsikring for klageren.

Henvendelsen førte til, at selskabet i et brev samme dag takkede, fordi klageren ville have et tilbud. Det er herefter i brevet angivet, at der er tale om en familieforsikring, og det er ved en udtrykkelig datoangivelse anført, at ikrafttræden er 30/6 2011. Ordet

"Ikraftræden" lige over datoangivelsen er fremhævet med "fed" skrift. Det angives videre i brevet, at dækningen ifølge eventuelle forsikringer i andre selskabet ikke vil ophøre, før den nye forsikring i Alka er sat i kraft. Endelig angives det - i modstrid med det udtrykkeligt angivne ikrafttrædelsestidspunkt - at forsikringen sættes i kraft fra den dato, hvor selskabet har modtaget accepten og godkendt forsikringen.

Klageren har accepteret selskabets tilbud inden for den frist på 14 dage, som er angivet i selskabets brev, og præmien er betalt den 18/7 2011.

Under disse omstændigheder finder nævnet efter en samlet konkret vurdering, at den uklarhed og modsætning, som er indeholdt i brevet af 30/6 2011, må komme selskabet til skade.

Selskabet har derfor ikke godtgjort, at forsikringens ikrafttræden er sket på et senere tidspunkt end udtrykkeligt angivet i brevet.

Selskabet skal derfor yde forsikringsdækning for skybrudsskaden 2/7 2011.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal yde forsikringsdækning for skybrudsskaden den 2/7 2011 og udbetale klageren erstatning herfor med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson