Ankenævnet for Forsikring

892/12

Den 2. maj 2012 blev i sag nr. 81.560:

xxxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft familieforsikring i Købstædernes Forsikring GS. Hun klager over, at hendes syge- og ulykkesforsikring blev opsagt, da hun flyttede sine forsikringer til et andet selskab, og at selskabet derfor har afvist at dække en tandskade på hendes hund.

Klageren har i mail af 20/10 2011 til selskabet bl.a. anført:

> "Vi er blevet misinformeret, eller rettere på ingen måde blevet informeret af jer, hvilket nu har resulteret i at vores hund har været uden forsikring i en måned. Jeg er på ingen måde tilfreds med hele denne sag og jeg føler at jeg burde havde fået en eller anden form for varsel i form af et brev eller lign.
>
> Sagen er den at vi i starten af august ønsker at købe en bil, jeg ringer til jer for at høre hvilket tilbud i kan give os på en bilforsikring, da vi i forvejen har en indboforsikring og en hundeforsikring hos jer.
>
> Det tilbud jeg får er noget i stil med at vi kan få en bilforsikring hos jer for ca. 10.000-12.000 om året, jeg kan desværre ikke huske det helt præcist da jeg også havde undersøgt muligheden for en bilforsikring andre steder den dag. Jeg spørger vedkommende hos jer, om det er det bedste i kan tilbyde os, og det er ifølge jeres medarbejder det bedste i kan gøre for os som kunde.
>
> Jeg siger så at I jo på den her måde 'tvinger' os til at finde et andet forsikringsselskab, hvilket er meget beklageligt. Jeg takker pænt nej tak til jeres tilbud, da jeg har fået et bedre tilbud om både indbo, ulykke og bilforsikring til en samlet pris på kr. 10.800,00. Jeg siger til jeres medarbejder at vi jo så desværre er nød til at flytte vores forsikringer, men at vi gerne vil beholde vores hundeforsikring hos jer, hvilket jeg får at vide at den kan vi sagtens beholde hos jer.

Jeg går så ud fra at den information som jeg har fået af jeres medarbejder er sandt, og at vi stadig kan beholde vores hundeforsikring hos jer. Men til min store overraskelse finder jeg ud af i går onsdag d.19. okt., at vi ingen hundeforsikring har hos jer mere, fordi at den har været en del af vores indboforsikring og derfor er blevet sagt op.

Det vil sige at vi **ikke** har haft en hundeforsikring til vores hund i en måned og vi har intet vidst omkring dette. Jeg er dybt frustreret over at i på ingen måde har oplyst os om at vores hundeforsikring var en del af vores indboforsikring, og hvis vi sagde vores indboforsikring op, så ville vores hundeforsikring også blive sagt op.

Det er dybt uprofessionelt at I på ingen måde lige sikre jer at vi nu også, for det først har opsagt vores forsikringer hos jer og at vi for det andet, også er indforstået med at vores hundeforsikring samtidigt også vil blive sagt op. I kunne informere i form af en skrivelse, hvor i lige kort skrev noget i stil med: Kære kunde, du har opsagt din forsikring og er ikke længere kunde hos os, og samtlige af dine forsikringer er nu opsagte, osv., bare lige for at sikre at den her slags fejl ikke sker og at I ikke har nogle tidligere kunder som står uden forsikring. Hvis man nu fik sådan et brev, så havde man i det mindste en chance for at reagere, i stedet for at det kom som et chok.

Men udover det så, kan jeg på ingen måde acceptere at I 'bare' har sagt vores hundeforsikring op, fordi at det er en del af vores indboforsikring. Vi har **aldrig** fået at vide at det er en del af vores indboforsikring, og der er aldrig nogen der har fortalt os, at vi ikke kunne have en hundeforsikring hos jer, hvis vi flyttede vores indboforsikring, tværtimod blev jeg informeret om at det kunne sagtens lade sig gøre.

Så nu står jeg i den situation at vi har en hund som har flækket sin tand og skal have denne opereret ud, hvilket vil koste omkring kr. 5.000,00, men vi har ingen forsikring mere til hunden.

Så hvad skal jeg gøre i denne her situation?

Jeg ved godt at vi selv har valgt at sige vores indboforsikringen op, eller var 'tvunget' til at sige den op, da i ikke kunne matche det tilbud vi fik på bilforsikringen. Men som skrevet tidligere i min mail, så har vi intet fået at vide om at vi ikke kunne have vores hundeforsikring mere hos jer, tværtimod."

Selskabet har i mail af 28/10 2011 til klageren heroverfor bl.a. anført:

"I dine vilkår 6000.5 fremgår det på side 4, at 'Syge og Ulykkesforsikringen for kæledyr' er et tillæg til indboforsikringen.

Du kan hente dine vilkår 6000.5 via dette link: http://www.kab.dk/TextPage.aspx?pid=457

Når vi modtager en opsigelse på Indboforsikringen, gælder derfor også en opsigelse på jeres dækning på 'Syge og Ulykkesforsikringen for kæledyr'.

Endvidere er reglerne omkring de opsigelser, der sendes elektronisk mellem selskaberne (EDI) opstillet således, at selskabet der sender en opsigelse på et police nr. opsiger det 'komplette' forsikringsforhold.

3. 81.560

Ønskede GF kun at opsige din Indboforsikring, skulle der i stedet være sendt en 'manuel opsigelse', hvilket ikke er sket.

Du skriver i din henvendelse, at vi har oplyst at din 'Syge og Ulykkesforsikringen for kæledyr' godt kunne stå alene, selvom din indboforsikring blev opsagt.

Da du ikke har et navn på den kunderådgiver, der skulle have oplyst dig dette og der samtidig ikke er noteret noget på din police, må vi gå ud fra at der her er sket en misforståelse.

Vi mener altså ikke, at vi har handlet anderledes end man kunne forvente og vi mener derfor heller ikke at den pågældende dyrlægeregning skal betales af os."

Klageren har i mail af 31/10 2011 til selskabet heroverfor bl.a. bemærket:

"Jeg kan på ingen måde forstå at det kan være mit ansvar at jeg ikke kan huske hvem jeg har talt med, hovedsagen er vel at jeg har fået nogle informationer fra jer som ikke var korrekte. Endvidere har jeg jo ingen ide om hvordan I forsikringsselskaber imellem opsiger forsikringer hos hinanden, hvilket absolut heller ikke kan være mit ansvar."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Indboforsikring,** med privat forsikring og retshjælpsforsikring.

Du har mulighed for at foretage følgende tilvalg i forbindelse med indboforsikringen:
…
- Syge- og ulykkesforsikring for kæledyr"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at syge- og ulykkesforsikring for kæledyr er et tilvalg til Familieforsikringen. Efter nævnets opfattelse måtte klageren derfor påregne, at denne dækning ophørte, når hun opsagde familieforsikringen. Da klageren ikke har bevist, at en medarbejder i selskabet har givet hende tilsagn om, at hendes syge- og ulykkesforsikring for kæledyr til trods herfor blev opretholdt, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

4. 81.560

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson