Ankenævnet for Forsikring

897/12

Den 20. august 2012 blev i sag nr. 81.623:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bl.a. husforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets sagsbehandling og urigtige oplysninger til andet selskab. Endvidere klager han over manglende dækning på indbogenstande, som blev beskadiget i forbindelse med en bygningsskade. Herudover klager han over måden, hvorpå selskabet har pålagt samtlige hans forsikringer præmieforhøjelse. Endelig klager han over, at selskabet ikke har kompenseret ham for rengøring i forbindelse med bygningsskaden.

Selskabet har henvist til, at præmieforhøjelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelse herom. Selskabet beklager, at medarbejderen, der behandlede anmeldelsen af bygningsskaden, ikke gjorde opmærksom på, at beskadigede indbogenstande skulle anmeldes over familieforsikringen. I øvrigt anfører selskabet, at de skader, klageren har anmeldt i forsikringstiden, er blevet erstattet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Endelig har selskabet henvist til, at klageren burde have kontaktet selskabet, således at misforståelserne kunne have været ryddet af vejen.

Det fremgår af sagen, at klageren den 21/3 2011 anmeldte en bygningsskade sket den 19/3 2011. Klageren har i beskrivelse af skaden bl.a. anført:

"Hvordan er skaden sket?	skulle varme, delvis optøet suppe, som på et tidspunkt 'eksploderede', gryden røg op i emhætte, derpå ned på induktionskomfur. Suppen på gulvet
...	
Beskriv skadens omfang:	Induktionskogeplade smadret, filter i emhætte bulet og skæv, emhætte bulet. 2 krystalglas knust. Buler i gryde."

Af taksatorens besigtigelsesrapport af 6/4 2011 fremgår bl.a.:

"Skaden er dækket jf. forsikringsbetingelserne AH-02 stk. 3.1.3. eksplosion, da der er konstateret en eksplosion i kogepladerne under opvarmning af gryden med suppe.

da emhætte og kogesektionen er oplyst til værende 5 år gamle skal der jvf. forsikr. bet. stk. 10.8.1 afskrives med 65 %

dvs. at alka betaler 7.437,02 kr. inkl. moms

fst betaler 8.125,18 kr. inkl. moms.

fakt fremsendes til taksator, hvorefter beløbet udbetales direkte til reparatøren."

I breve af 27/7 2011 henholdsvis til klageren og dennes hustru har selskabet varslet præmieforhøjelse af samtlige forsikringer på ca. 58 %.

Klageren undersøgte på baggrund heraf mulighederne for at tegne forsikringer i et andet selskab til en lavere præmie. Han accepterede efter det oplyste et tilbud fra et andet selskab, som angiveligt havde en lavere præmie, og dette selskab opsagde herefter klagerens forsikringer med selskabet.

Det nye selskab har i brev af 18/8 2011 til klageren tilbagekaldt tilbuddet, idet det er anført:

"Vi har modtaget dit accepterede tilbud om Hus- og Familienbasisforsikring i GF Forsikring.

På tilbuddet har du med din underskrift bekræftet, at du eller din husstand ikke blevet opsagt af et tidligere forsikringsselskab.

Imidlertid har vi fået oplyst af dit tidligere selskab - Alka - at de har opsagt dine forsikringer pga dit skadesforløb hos dem.

De oplysninger betyder, at vi ikke kan tilbyde dig at oprette Hus- og Familiens Basisforsikring."

På baggrund heraf anmodede klageren i mail af 24/8 2011 selskabet om at oplyse, hvilke skader, der var anmeldt på hans forsikringer og hvornår. Selskabet har i mail af 25/8 2011 inden for de sidste 3 år anført en glasskade den 30/6 2010 og nærværende sags skade den 19/3 2011 samt en kortslutningsskade på familieforsikringen den 15/8 2010.

Klageren har herefter i brev af 22/9 2011 til Forsikringsoplysningen bl.a. anført:

> "Den 19. marts 2011 skete der en eksplosionsskade på vores induktionskomfur og emhætte. Vi anmeldte skaden elektronisk til Alka. Det var en fredag, komfurpladen var knust og stadig strømførende, og straks mandag kom vor sædvanlige elektriker, medbringende en lånekogeplade, og vi bad ham om et tilbud på de ødelagte ting.
> Samtidig kontaktede vi Alka telefonisk for at sikre os, at skaden var registreret, og fortalte at elektrikeren var her. Nu eksploderede damen fra Alka også: Vi måtte overhovedet ikke foretage os noget som helst, før vi havde fået lov, og vi måtte kun bruge Alkas leverandører, og hvis vi ikke rettede os efter det, fik vi overhovedet ingenting i erstatning
> Vi forsøgte at gøre opmærksom på, at vores elektriker altid havde vist sig at være den billigste, og at det der med forsikringsselskabernes krav om kun at bruge deres leverandører ifølge forbrugerstyrelsen ikke var holdbart. I øvrigt fremgår det af forsikringsbetingelserne, at hvis man ikke kan blive enige om leverandør kan selskabet udbetale det beløb, der skulle være udbetalt hvis selskabets leverandør havde foretaget leverancen.
> Damens tone var ret ubehagelig, og vi kontaktede efterfølgende Forbrugerrådet for at høre, hvordan landet lå. Forbrugerrådet var enig med os, og har bedt om at blive holdt orienteret om forløbet. Alkas taksator kom så for at se på skaderne, jfr. Bilag ... Vi viste ham vores elektrikers tilbud, og han sagde straks, at vi bare kunne sætte det i gang, da det ikke ville kunne gøres billigere.
> Den 27. juli får vi så brev fra Alka om, at vores præmier er forhøjet, jfr. Bilag ...
> Det er jo ganske store forhøjelser, ca. 45 %, og efter at have set lidt på andre selskaber, henvender vi os hos GF-forsikring, hvor vi tegner de tre omhandlede forsikringer til en mere rimelig pris.
> Den 18. august kommer der så et brev fra .GF, jfr. Bilag ..., hvoraf det fremgår, at Alka har sagt vore forsikringer op.
> Dermed antyder Alka jo, at der er afgivet urigtig erklæring, og en sådan antydning er fuldstændig uakceptabel for mig som tjenestemand, det er vist § 25 i tjenestemandsloven, og i øvrigt gælder det jo generelt, at urigtig oplysning medfører tab af erstatning.
> Vi henvender os telefonisk til .GF, og fortæller, hvad der står i brevene bilag ... , og sender kopi af brevene.
> GF henvender sig så igen til Alka, og nu kommer Alka så i tanke om, at forsikringerne slet ikke er sagt op, men at præmierne er blevet forhøjet på grund af for mange skader, hvilket jeg ikke synes, man kan læse af brevene.
> ...
> GF har forsikret os, og har opsagt forsikringerne i Alka. Ikke desto mindre kommer der så en ny police fra Alka den 30. august, men der kommer så ganske vist nogen tid senere en mail, hvori Alka beklager og oplyser, at der har været rod i deres edb-system.
> På et tidligere tidspunkt 'returneres' en mail fra taksatoren, til os, da han ikke har kunnet/villet åbne en vedhæftet file. Det er bare det mærkelige, at vi ikke har sendt ham nogen mail eller file, så hvad der har været af rod i edb-systemet kan man da godt være betænkelig ved. Der kom også en mail fra Alka, hvor vi blev bedt om at bekræfte, at vi havde bedt om en kode til vore forsikringer. Det havde vi ikke.

> Som det fremgår, er der opgivet flere urigtige oplysninger, og vi kan næppe ved henvendelse til Alka regne med at få de rigtige svar.
> Da vi jo har lovet at orientere bla. Forbrugerrådet, vil vi gerne bede om Forsikringsoplysningens syn på, om det er akceptabelt at give urigtige oplysninger, først at forsikringerne er opsagt af Alka, så om at præmieforhøjelserne er sket på grund af for mange skader, hvilket vi ikke havde fået at vide, og endelig om det er rimeligt at forhøje præmierne på alle forsikringer. Endelig er det underligt, at et forsikringsselskab helt suverænt kan ændre/evt. opsige forsikringer uden at involvere forsikringstageren.
> Når vi spørger, er det ikke kun på grund af vores 'løse ender' med forbrugerrådet m fl , men også, at vi ikke kan leve med en mistanke om, at vi har afgivet urigtig erklæring. Hvis der skulle ske en skade igen, vil man jo straks drage skaden i tvivl, for var der ikke noget med...?"

Forsikringsoplysningen har som svar herpå i mail af 30/9 2011 bl.a. anført:

> "Hvordan Alka kan oplyse GF Forsikring, at Alka har opsagt jer pga. jeres skadeforløb, det kan jeg ikke svare på, og det er som udgangspunkt ikke acceptabelt, at der sker sådanne fejl, som kan medføre unødige udfordringer i forbindelse med et selskabsskifte.
>
> I oplyser, at GF Forsikring har accepteret jer som kunde og derfor er det min opfattelse, at de har anerkendt, at det er Alka, der har begået en fejl og at de ønsker jer som kunder på helt almindelige vilkår.
>
> Jeg opfatter jeres mail, som en forespørgsel på, om det der er sket for jer er almindelig accepteret praksis, hvilket jeg kan sige, at det ikke er. Vi vil også bringe sagen videre overfor Alka på et generelt niveau, idet de selv oplyser, at der er tale om 'rod i deres EDB systemer'."

Klageren orienterede i henhold til aftale i brev af 11/11 2011 Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om sagens forløb.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen videresendte klagen til nævnet ved brev af 25/11 2011.

I klageskema til nævnet underskrevet den 5/12 2011 har klageren krævet følgende:

> "Vi har ikke fået erstatning for de knuste krystalglas og for rengøring, men især er det den dårlige behandling og påstanden om at anvende bestemte leverandører, og urigtige oplysninger til ... om, at vi er sagt op af Alka, at vi har haft for mange skader og at vores præmie er forhøjet ekstraordinært vi er utilfredse med.
> Vi synes ikke Alka bør 'slippe' af sted med at afgive urigtige oplysninger. "

Til støtte herfor har klageren henvist til bilagene i sagen.

Selskabet har over for nævnet i brev af 9/1 2012 bl.a. anført:

5. 81.623

"Klager bemærker i sin klage, at han ikke har fået erstattet gryden og de to krystalglas. Gryde og krystalglas skal anmeldes på familieforsikringen, da der ikke er tale om dækkede genstande på bygningsforsikringen, men om indbogenstande.

Der er ikke sket separat anmeldelse, men vi skal for god ordens skyld meddele, at allerede da genstandenes værdi (nypris for gryden 300 kr. - pris pr. glas ifølge klager 150 kr. - 200 kr.) er under den for forsikringen gældende selvrisiko (983 kr.) vil der ikke kunne udbetales erstatning for indbogenstandene.

Selskabet skal i den forbindelse beklage, at den medarbejder, der behandlede skaden på komfur og emhætte (bygningsskade), ikke var opmærksom på gryden og glassene, således at der samtidig blev oprettet en skade også på familieforsikringen. Dette ville dog ikke have ændret på det forhold, at der ikke kunne udbetales erstatning for genstandene.
...
Selskabet modtog herefter opsigelse til hovedforfald den 1. oktober 2011 fra GF forsikring og Alka Forsikring accepterede den 19. august 2011 opsigelsen elektronisk.

Den 29. august 2011 fik Alka Forsikring meddelelse fra GF om at GF ikke ønskede at forsikre klager, hvorfor Alka Forsikring satte klagers forsikringer i kraft på ny, men til den ved selskabets brev af 27. juli 2011 varslede præmie.

Alka Forsikring har efterfølgende igen - den 7. september 2011 - modtaget elektronisk opsigelse og accepteret denne til afgang pr. 1. oktober 2012.
...
<u>For så vidt angår den anmeldte skade:</u>
...
Udover den manglende erstatning for den bulede gryde og de to krystalglas, som vi har meddelt vores bemærkninger til ovenfor står vi ret uforstående overfor årsagen til klagers henvendelse til forbrugerstyrelsen i anledning af skaden.

Klager har i hele forsikringens løbetid fået erstattet de anmeldte skader i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.
...
<u>For så vidt angår den varslede præmieforhøjelse</u>
...
Af afsnit 17.2 fremgår det, at forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (hovedforfaldsdagen). Opsigelsen skal ske skriftligt og med mindst én måneds varsel.

Klagers forsikringer er med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 17.2 ikke tegnet med forkortet opsigelsesvarsel.

Alka Forsikring har imidlertid <u>ikke</u> sagt klagers forsikringer op, men alene ved brev af 27. juli 2011 varslet præmieforhøjelse for klagers forsikringer, således at klager til forsikringens hovedforfald pr. 1. oktober ville komme til at betale en præmie svarende til den risiko selskabet havde påtaget sig.
...
Alka Forsikring har ikke opsagt klagers forsikring, men alene som det mindre i det mere varslet præmieforhøjelse. Alka Forsikring har i forbindelse med præmieforhøjelsen overholdt de forskrevne varsler for opsigelse (mindst én måned før hovedforfald).

Alka Forsikring modtog herefter elektronisk opsigelse af klagers forsikringer fra GF, som selskabet accepterede.

Da Alka Forsikring imidlertid den 29. august 2011 fik besked fra GF om, at GF alligevel ikke ønskede at tegne forsikring for klager satte selskabet klagers forsikringer i kraft igen, hvilket er årsag til at klager modtog nye policer. Police bliver automatisk udskrevet af systemet, når der sker ændringer på policen.

Baggrunden for GF's tilbagekaldelse af den første opsigelse er ikke Alka Forsikring bekendt og selskabet har ikke haft indflydelse på GF's handlemåde.

Afslutningsvis skal vi pointere, at Alka Forsikring IKKE på noget tidspunkt har udtalt sig om at klager skulle havde givet urigtige oplysninger. Vi er heller ikke bekendt med hvilke urigtige oplysninger der i givet fald skulle være tale om. Klager har heller ikke kontaktet selskabet hverken i anledning af skadens behandling eller i anledning af den varslede præmieforhøjelse.
...
Vi må med henvisning til gennemgangen af sagen fastholde, at klager er behandlet fuldt ud i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og praksis og skal tilføje, at de misforståelser der angiveligt har været omkring den anmeldte skades opgørelse/erstatning samt den varslede præmieforhøjelse let kunne være ryddet af vejen såfremt klager blot havde henvendt sig til selskabet."

Afslutningsvis har klageren som reaktion herpå i brev til nævnet bl.a. anført:

"Alka fokuserer lidt meget på selve præmieforhøjelsen. Det er jo mere måden, det er sket på, jeg ikke kan acceptere. Jeg fik et brev om forhøjelsen, som var holdt i ganske generelle begrundelser, men det viser sig jo senere, at det ikke er årsagen.
Da GF opsiger forsikringen på mine vegne hos Alka, oplyses, at Alka har opsagt forsikringen. Kopi af GF's brev til mig desangående er tidligere vedlagt. Da jeg så sender kopi af Alkas varsling om præmieforhøjelse til GF, retter GF så igen henvendelse til Alka, der så retter det til, at jeg har haft for mange skader. Det passer jo med, hvad der står i Alkas brev af 9. januar då. side 3 øverst. Der er altså ikke tale om en generel forhøjelse. Hvorfor skriver man så det?
Alt i alt har disse krumspring betydet, at opsigelsen af forsikringerne blev udskudt et helt år, med 40% forhøjelse.

Senere på side 3 skriver man, at Alka ikke har udtalt sig om urigtige oplysninger fra min side, men når Alka, efter at jeg har oplyst til GF, at jeg ikke er opsagt fra noget forsikringsselskab, urigtigt oplyser, at Alka har opsagt min forsikring, siger Alka implicit, at jeg har givet urigtige oplysninger. At det senere rettes til, at jeg har haft for mange skader, gør det ikke bedre, især, da jeg ikke var bekendt med dette.

På side 2 fremhæver Alka, at der ikke må ske udbedring af skade, før taksatoren havde besigtiget. Vi tilkaldte vor egen elektriker, da komfuret var knust, men strømførende, og bad samtidig om et tilbud på udbedring. Der blev ikke igangsat udbedring, før taksatoren havde givet grønt lys, men vi måtte jo forholde os til faren ved det strømførende komfur, og sikre, at der ikke skete yderligere skade.
Alka redegør for en del betingelser, men ikke alle, bl.a. at man har ret til at anvende sin egen håndværker og få udbetalt erstatningsbeløbet, hvilket Alka påstod, vi ikke måtte.
At én skade skulle erstattes af 2 forsikringer, havde ikke strejfet mig, men det er jo så sådan.
Til gengæld glemmer man så at tage stilling til erstatning for rengøring.
Man glemmer også at oplyse, at opsigelsen kan ske før mod betaling."

7. 81.623

På sekretariatets forespørgsel har selskabet i brev af 16/7 2012 oplyst, at Alka ikke over for GF har oplyst, at klagerens forsikringer er opsagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Bygningsbrand
(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)

...

3.1.3 Eksplosion, hvorved forstås en hurtig forløbende kemisk proces, ved hvilken der udvikles stærk varme og indtræffer en voldsom rumfangsforøgelse af reagerende stoffer.

...

16. Ændringer i forsikringen ud over indeksregulering

16.1. Er indeksregulering af præmie eller selvrisiko ikke tilstrækkelig til at imødegå udviklingen i udgifterne, kan ALKA ekstraordinært forhøje præmie eller ændre forsikringsdækningen. Sådanne ekstraordinære forhøjelser/ændringer kan gennemføres med virkning fra forsikringens hovedforfaldsdag, når det sker med mindst 1 måneds varsel.

16.2. Endvidere kan ALKA kræve ændret præmie eller forsikringsdækning efter enhver anmeldt skade. Ændringen kan gennemføres med 14 dages varsel og skal meddeles senest 1 måned efter at ALKA har betalt skaden eller afvist skaden.

...

17. Forsikringens varighed og opsigelse

17.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen, og fortsætter indtil den skriftligt opsiges af forsikringstager eller ALKA.

17.2. Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske på skrift og mindst 1 måned før udløbsdatoen.

...

19. Forhold i skadetilfælde

19.1. I skadetilfælde er forsikringstageren forpligtet til så vidt muligt at afværge eller begrænse skaden, ligesom ALKA er berettiget til at foretage nødvendige foranstaltninger.

...

19.3. Efter en forsikringsbegivenhed må udbedring af skade, nedrivning og/eller fjernelse af beskadigede genstande ikke finde sted, før ALKA har givet sit samtykke dertil. Er ALKA's samtykke ikke indhentet, bortfalder erstatningspligten."

8. 81.623

Nævnet udtaler:

Præmieforhøjelsen

Indledningsvis bemærker nævnet, at selskabet i forbindelse med præmieforhøjelsen på 58,6% har varslet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selve præmieforhøjelse har nævnet ikke mulighed for at tage stilling til, og da den er foretaget i overensstemmelse med forsikringsaftalen, kan nævnet ikke foretage sig yderligere desangående.

Selskabets sagsbehandling i forbindelse med selskabsskift

GF Forsikring har i brev af 18/8 2011 til klageren oplyst, at tilbuddet er trukket tilbage med henvisning til, at Alka Forsikring har opsagt klagerens forsikringer. Alka Forsikring har imidlertid bestridt at have oplyst at have opsagt klagerens forsikringer, hvilket da også ville have været i strid med de faktiske forhold, ligesom klageren fortsatte som kunde hos Alka Forsikring. Nævnet finder herefter, at det på det foreliggende grundlag ikke kan bebrejdes Alka Forsikring, at klageren i en periode blev afskåret fra at skifte forsikringsselskab.

Eksplosionsskaden

Skaden skete den 19/3 2011. Klageren oplyste ikke i sin anmeldelse af 21/3 2011 eller over for taksator under dennes besøg den 6/4 2011, at han burde kompenseres for et betydeligt rengøringsarbejde i forbindelse med skaden på komfuret og emhætten. Først i klagen til nævnet den 5/12 2011 har klageren rejst krav om erstatning for rengøring uden nogen beskrivelse af omfanget heraf. Selskabet ses ikke at have forholdt sig direkte hertil ud over en bemærkning om, at klageren burde have kontaktet selskabet, hvis der var misforståelser. Under disse omstændigheder finder nævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at pålægge selskabet at erstatte klageren udgifter til rengøring.

Beskadigede indbogenstande

Beskadigede indbogenstande er omfattet af familieforsikringen. Efter det oplyste i sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist dækning heraf, idet erstatningen efter det oplyste ikke overstiger selvrisikoen i denne forsikring.

9. 81.623

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand