Ankenævnet for Forsikring

896/12-5

Den 10. juli 2012 blev i sag nr. 81.726:

xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxx xxx
xxxx xxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren gør ved sin advokat gældende, at Købstædernes Forsikring GS ved en fejl har opsagt en erhvervsevnetabsforsikring tegnet i Codan Forsikring A/S, der omfattede klagerens tre børn, og at Købstædernes Forsikring GS derfor skal tegne en forsikring svarende til den, der blev opsagt.

Det indklagede selskab har afvist klagerens krav med henvisning til, at den fejlagtige opsigelse af forsikringen beroede på Codan Forsikring A/S' forhold. Selskabet har endvidere henvist til, at det ikke tilbyder den pågældende type forsikring, som sagen vedrører.

Klageren har desuden indgivet klage over Codan Forsikring A/S. Denne klage behandles af nævnet under sagsnummer 81.725.

Med ikrafttræden pr. 1/1 2001 tegnede klageren en ulykkesforsikring i Codan Forsikring A/S, der dækkede ham selv, hans daværende ægtefælle og deres tre børn. Ulykkesforsikringen havde policenr. 646…-8.

2. 81.726

Med ikrafttræden pr. 9/11 2001[7] tegnede klageren en forsikring med dækning ved tab af erhvervsevne for sine tre børn. Forsikringen havde policenr. 646…-2. Det er opsigelsen af denne forsikring, sagen vedrører.

Ved brev af 27/4 2005 til Codan Forsikring A/S meddelte klageren, at han i forbindelse med skilsmisse ønskede at udtræde af ulykkesforsikringen (policenr. 646…-8). Hans tidligere ægtefælle skulle fremover være forsikringstager, ligesom præmieopkrævninger skulle fremsendes til hende.

Ulykkesforsikringen (policenr. 646…-8) blev med virkning fra den 1/5 2005 ændret i overensstemmelse med klagerens ønsker. Forsikringen fortsatte således med klagerens tidligere ægtefælle som forsikringstager og børnene som medforsikrede, indtil den blev opsagt pr. 1/1 2008 af Danske Forsikring.

Ved opsigelsesblanket af 20/10 2009[5] anmodede klageren det indklagede selskab om at opsige i alt fire forsikringer (husforsikring, indboforsikring, ulykkesforsikring og bilforsikring) i flere forskellige forsikringsselskaber. Af den udfyldte opsigelsesblanket[5] fremgår bl.a.:

"

Hvilken forsikringstype	Startdato hos Købstæderne	Nuværende forsikringsselskab		
		Udløbsdato	Selskabets navn	Police nr.
…				
Ulykke voksen 1	01-01-2010	01-01-2010	Codan	646…-8

"

En selskabsmedarbejder kontaktede herefter Codan Forsikring A/S med henblik på opsigelsen af ulykkesforsikringen, som klageren imidlertid - som ovenfor anført - allerede var udtrådt af flere år tidligere. Grundet en misforståelse resulterede henvendelsen i, at erhvervsevnetabsforsikringen (policenr. 646…-2) blev opsagt. Opsigelsen skete ved EDI-opsigelse af 20/10 2009[9] og havde virkning fra den 1/2 2010.

Af mailkorrespondance[6] mellem assurandøren og kundebetjeneren i det indklagede selskab, der stod for opsigelsen af forsikringen, fremgår bl.a.:

"**Fra:** [kundebetjener]
Sendt: 20. oktober 2009 09:06

Til: [assurandør]
…
Hej …
Jeg har fundet ud af, at der er noget bøvl med hans ulykkesforsikring. (Har du sagen liggende hos dig)

Jeg har fundet ud af, at børnene … er forsikret i Codan - Policenr.: 646…-2 med udløb pr. 01-02-09. (ikke opsagt endnu)
De oplyser i Codan, at [klager] ikke har nogen ulykkesforsikring hos dem, kan det godt passe [klager] ingen ulykkesforsikring har?

Fra: [assurandør]
Sendt: 20. oktober 2009 09:08
Til: [kundebetjener]
…
Hej …
Vi er i fuld gang med at opklare denne.

Det viser sig at [klagers] fraskilte ægtefælle, har opsagt hele familieulykkesforsikringen i Codan med skifte til Danica el. danske forsikring, således at [klager] er røget med i opsigelsen, uden han vidste det.

Jeg regner med at få etableret ulykke for ham i denne uge, - men han skal lige vende tilbage med hvor mange børn der skal med på…
…
Fra: [kundebetjener]
Sendt: 20. oktober 2009 09:12
Til: [assurandør]
…
Okay. Det lyder fint, at du er i fuld gang med at opklare sagen. De sagde dog, at [klager] aldrig har haft en ulykkesforsikring hos dem - Ved ikke om det kan være en hjælp.
Jeg har også haft ringet til Danske Forsikring og der har [klager ingen forsikring…

Skal jeg vente med at opsige forsikring i Codan på børnene …

Fint du sender sagen til mig.
…
Fra: [assurandøren]
Sendt: 20. oktober 2009 09:15
Til: [kundebetjener]
…
Nej du siger dem bare op nu, - og så etablerer du forsikring efter mit tilbud i nr. …73, og starter med [klager], idet vi så må gå ud fra at han er uforsikret dags dato, - men der må være sket en fejl fra et af de andre selskaber. Jeg ved at jeg en gang i Codan selv etablerede forsikringen for [klager] og familien..

Nå men den må bare i kraft….
…
Fra: [assurandør]
Sendt: 24. februar 2011 13:23
Til: [kundebetjener]
…

4. 81.726

Hej …

Jeg fandt i mine slettede mails vores korrespondance angående det vi lige har talt i telefon om...

En hel del af forklaringen dukker op her, som det fremgår..

Jeg kunne forestille mig at du har taget knoglen og ringet Codan op, her har de så oplyst (fejlagtigt..) at børnene var forsikret på en 'ulykkesforsikring', 646…2, men det er jo død og kridte en forkert police de oplyser dig, - og jeg er ikke opmærksom på dette policenummer, da du skriver til mig, og derfor beder jeg dig om at gå videre med at 'opsige' den.

Så vi tror vi opsiger en børne- og familieulykkesforsikring, (som [klagers] fraskilte kone allerede har opsagt en del af), og i stedet får vi opsagt børne[nes] TAE'en som Codan har på dette policenr. Det gør vi jo kun netop fordi de oplyser det som om det er en ulykkesforsikring...

Der er nok ikke det store i det, - jeg prøver at tale med kunden, og så må vi tage den derfra."

Klagerens advokat anmodede ved brev af 20/6 2011[7] selskabet om at etablere en forsikring svarende til den, selskabet havde opsagt i Codan Forsikring A/S. Dette afviste selskabet ved brev af 14/9 2011[8]. Sagen er herefter indbragt for nævnet.

Klagerens advokat har i brev af 12/12 2012[3] til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om opsigelse af min klient [klagers] børns forsikring mod tab af erhvervsevne ved ulykke eller sygdom før det fyldte 18. år, herefter kaldet TAE-forsikring, jf. **bilag ...**

Min klient anmodede Købstædernes Forsikring om at overtage parcelhusforsikring, indboforsikring, voksenulykkesforsikring og bilforsikring i henhold til opsigelsesblanket af 20. oktober 2009, jf. **bilag ...**

Det fremgår af opsigelsesblanketten, at der er tale om ulykkesforsikring med policenummer 646…-8.

Det fremgår af intern mailkorrespondance i Købstædernes Forsikring, jf. **bilag …,** at ulykkesforsikringen dog allerede var opsagt, idet min klients tidligere ægtefælle havde opsagt hele familieulykkesforsikringen og skiftet til et andet selskab uden, at min klient var vidende om, at hans ulykkesforsikringsdækning var opsagt.

Det fremgår endvidere af den interne mailkorrespondance, at der blev taget telefonisk kontakt til Codan, der skulle have oplyst, at der var en ulykkesforsikring for børnene med policenr. 646….2.

Denne forsikring er imidlertid ikke en børneulykkesforsikring, men derimod den føromtalte TAE-forsikring.

Min klient har aldrig været indstillet på at opsige denne forsikring og har heller ikke vidende givet Codan meddelelse herom. Købstædernes Forsikring har ikke et tilsvarende produkt, hvorfor min klient allerede af denne grund ikke har været indstillet på at opsige forsikringen.

Forsikringen blev imidlertid opsagt elektronisk i EDI systemet, jf. **bilag …**

Da min klient blev opmærksom på, at forsikringen var opsagt rettede han 8. marts 2011, jf. **bilag …** henvendelse til Codan, hvortil Codan i brev af 22. marts 2011 afviste, at der var begået fejl fra selskabets side og at forsikringen kunne gentegnes, jf. **bilag ...** Min klient fastholdt ved skrivelse af 1.april 2011, jf. **bilag …,** at det alene kan være Codan, der i korrespondancen med Købstædernes Forsikring har oplyst policenummeret på TAE-forsikringen, fordi min klient aldrig har udleveret dette policenr. til Købstædernes Forsikring.

Idet det må være Codan, der har udleveret dette policenr., må selskabet anses som den nærmeste til at bære ansvaret for, at Købstædernes Forsikring har fået opfattelsen af, at der var tale om en ulykkesforsikring, hvorved policen blev opsagt. Dette afvises imidlertid i skrivelse af 12. april 2011 fra Codan, jf. **bilag ...**

Jeg indtrådte i sagen ved skrivelse af 26. april 2011, jf. **bilag …,** hvilket blev besvaret ved skrivelse af 16. maj 2011, jf. **bilag …,** hvor selskabet fastholdt sin indstilling.

Ved skrivelse af 26. maj 2011, jf. **bilag …** gjorde jeg gældende overfor selskabet, at det er Codan, der har oplyst policenummeret overfor Købstædernes Forsikring og derfor ikke min klient, det har givet oplysning herom. Denne skrivelse besvares af Codan den 8. juni 2011, jf. **bilag …,** med at selskabet ikke mener, der er begået fejl fra selskabets side.

Da min klient ikke har givet oplysninger om hverken forsikringstypen eller policenummer i forbindelse med opsigelsen, men disse er udleveret af Codan, kan det ikke antages, at min klient har opsagt sine børns TAE-forsikring.

Det skal derfor principalt gøres gældende, at Codan må stille min klient som var forsikringen ikke opsagt, da han ikke har givet tilsagn hertil. Det gøres endvidere gældende, at min klient ikke har modtaget en bekræftelse på opsigelsen fra Codans side, og således ikke har været vidende om, at forsikringsdækningen ville ophøre.

Det gøres subsidiært gældende, at Købstædernes forsikring uretmæssigt har opsagt min klients børns TAE, idet det ikke har været min klients hensigt, hvilket Købstædernes Forsikring heller ikke kan have været i tvivl om.

Det har endvidere ikke indgået i aftalegrundlaget mellem parterne, at nogen af børnenes forsikringer skulle indgå i de overtagne forsikringer. Min klient har således ikke udleveret policenr. på denne forsikringstype til selskabet, idet han var bekendt med, at selskabet ikke havde netop dette produkt i deres produktkatalog.

Købstædernes Forsikring burde have sikret sig de korrekte oplysninger om forsikringstype og kontaktet min klient med henblik på at sikre sig, at denne ønskede at opsige netop denne forsikring forud for opsigelse af denne.

Ved skrivelse af 20. juni 2011, jf. **bilag …,** anmodede jeg Købstædernes Forsikring om at etablere en tilsvarende forsikring i selskabet, som den fejlagtigt opsagte i Codan. Dette afvistes af selskabet i skrivelse af 14. september 2011, jf. **bilag ...**

Da min klient ikke har været vidende om og ej heller har givet tilsagn til, at Købstæderne opsagde forsikringsdækningen af hans børns TAE-forsikring, kan det ikke antages, at han har givet selskabet bemyndigelse til at opsige forsikringen.

Det gøres på denne baggrund subsidiært gældende, at Købstædernes Forsikring skal tegne en tilsvarende forsikring, som selskabet har opsagt i Codan."

Selskabet har over for nævnet ved brev af 26/1 2012[4] fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Købstædernes Forsikring ser handlingsforløbet som følger:

I 2009 indgår vores assurandør, …, en forsikringsaftale med [klager] om at overføre hans erhvervs- og privatforsikringer fra Codan til Købstædernes Forsikring. Af opsigelsesblanketten, underskrevet af [klager] den 20. oktober 2009, fremgår det hvilke forsikringer, der skal opsiges, herunder også ulykkesforsikring med policenummer 646…-8. Disse oplysninger er indtastet i vores tilbudssystem, og den videre håndtering er varetaget af [assurandør]s daværende og helt nye kundebetjener, ... [Kundebetjener] har ikke fra start været involveret i sagen.

Købstædernes Forsikring modtager en afvisning på EDI-opsigelsen på ulykkesforsikringen med policenummer 646…-8 med den begrundelse, at forsikringen allerede er opsagt af andet selskab.

Det viser sig, at [klagers] ekskone tidligere i 2008 og 2009 med assistance fra Danske Forsikring har opsagt denne forsikring, for at tegne en der dækkende forsikring for hende og deres fælles børn i Danske Forsikring. Hertil oplyser [assurandør], at Codan i øvrigt fejlagtigt afgangsfører [klagers] forsikring uden [klagers] skriftlige tilsagn om dette, så vidt det er [assurandør] bekendt.

Dette forhold bliver kendt, da [kundebetjener] telefonisk kontakter Codan den 20. oktober 2009. Her får hun at vide, at der ikke er nogen ulykkesforsikring for [klager], og at han slet ikke er dækket.

I samme samtale oplyser medarbejderen i Codan, at børnene … er omfattet af en ulykkesforsikring. [Kundebetjener] får uden yderligere oplysninger om denne ulykkesforsikring, oplyst et policenummer med opfordring om at sende en EDI-opsigelse på denne ulykkesforsikring.

Det er vor opfattelse, at det er altafgørende, at medarbejderen i Codan omtaler denne forsikring som en ulykkesforsikring, og ikke som det det senere viser sig at være, nemlig denne 'børnetabsaferhvervsevneforsikring', som absolut ikke er et standardprodukt og i hvert fald slet ikke et ulykkesforsikringsprodukt, men et produkt, der har mere karakter af et livsforsikringsprodukt.

[Kundebetjener] bliver på intet tidspunkt bekendtgjort med, at der er tale om denne særlige, livsforsikringsagtige forsikringstype, som Codan har været det eneste selskab til at udbyde. Det kan derfor ikke forventes af branchens øvrige medarbejdere, at de er bekendt med, at der lige præcis i forhold til Codan, skal være en særlig opmærksomhed på begrebet ulykkesforsikring.

[Kundebetjener] skriver i en mail til [assurandør], at det er oplyst fra Codan, at børnene er omfattet af en anden ulykkesforsikring med et andet policenummer og spørger om hun skal

afvente opsigelse, hvilket [assurandør] svarer benægtende til, da Købstædernes Forsikring omgående skal have oprettet en police med dækning på [klager], som på daværende tidspunkt stod uden ulykkesforsikring. [Assurandør] oplyser til [kundebetjener], at så må børnene efterfølgende indtegnes på policen, når ulykkesforsikringen i Codan kan flyttes. Derfor kunne ulykkesforsikringen på børnene godt opsiges nu.

[Assurandør] bemærker i den forbindelse, at det ikke er unormalt, at en police kan skifte policenummer grundet ændringer i vilkår eller omfang efter flere år i samme selskab, og særligt slet ikke, når der henses til det faktum, at [klagers] ekskone via Danske Forsikring har påvirket policeforholdene.

[Assurandør] oplyser, at han på et tidspunkt havde haft kendskab til, at [klager] havde et sådan produkt, eller havde haft det. [Assurandør] har selv været ansat i Codan på det tidspunkt da denne type forsikring blev udbudt og har også haft tegnet dem til enkelte af sine daværende kunder, (herunder bl.a. også til [klager]), men selv for en erfaren assurandør som [assurandør] havde han ikke i sin vildeste fantasi forestilling om eller mistanke til, at det var en børneTAE, som blev omtalt som 'ulykkesforsikring' overfor [kundebetjener].

Videre oplyser [assurandør], at da han sad med [klagers] personlige forsikringspapirer under indtegningen til Købstædernes Forsikring, sad omtalte børneTAE-forsikring ikke sammen med deres forsikringspapirer. Det viser sig efterfølgende, at papirerne på børneTAE sad i en mappe sammen med [klager]s pensionspapirer, som [assurandør] intet har haft med at gøre i den tid han har haft [klager] med familie som kunde i Købstædernes Forsikring, og policenummeret var aldrig i spil til opsigelse og ukendt for [assurandør].

Ved et senere servicebesøg, drøfter [assurandør] og [klager] et sygdomsforløb vedr. et af børnene, og [assurandør] minder [klager] på at han jo har sin børneTAE, hvis altså han betalte på den endnu. [Klager] havde fuldstændig glemt denne forsikring, hvilket vidner om, at den slet ikke var i spil i forbindelse med overførslen af familiens forsikringer fra Codan til Købstædernes Forsikring. [Klager] konstaterer i den forbindelse, at han ikke kan se at have modtaget en ny opkrævning og finder da ud af, at Codan har afgangsført den i forbindelse med en opsigelse modtaget fra Købstædernes Forsikring.

Købstædernes Forsikring vil derfor fastholde, at det hele tiden har været vores opfattelse, at der har været tale om en ulykkesforsikring, som det jo er muligt at have flere af på samme tid. På intet tidspunkt nævnes det, at der er tale om denne særlige forsikringstype, tab af erhvervsevnedækning for børn, altså en børneinvaliderente. Rent forsikringsfagligt er der derfor på ingen måde tale om en ulykkesforsikring i traditionel forstand, og det er derfor misvisende og vildledende, at Codan accepterer en EDI-opsigelse med overskriften 'ulykkesforsikring'. En sådan særlig type af forsikring bør alene kunne opsiges ved skriftlig og direkte henvendelse til selskabet, således som det er normal praksis ved eksempelvis pensionsforsikringer m.fl.

Det kan i øvrigt bemærkes, at Købstædernes Forsikring slet ikke tilbyder og aldrig har tilbudt denne type af forsikring, som denne sag vedrører."

8. 81.726

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det indklagede selskab ved at opsige erhvervsevnetabsforsikringen (policenr. 646…-2) som sket har handlet ansvarspådragende. Nævnet har herved lagt vægt på, at der i opsigelsesblanketten af 20/10 2009 var anført et andet policenummer (policenr. 646…-8) end det, selskabet opsagde, og selv om medarbejderen i Codan Forsikring A/S muligt omtalte forsikringen som en "ulykkesforsikring", burde det indklagede selskab have søgt afklaret, om det var denne forsikring, klageren ønskede opsagt, inden EDI-opsigelsen blev afsendt.

Nævnet har ikke herved taget stilling til, om der er lidt et tab som følge af selskabets fejlagtige opsigelse af forsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Købstædernes Forsikring GS, skal anerkende, at det har handlet ansvarspådragende ved at opsige erhvervsevnetabsforsikringen som sket.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson