Ankenævnet for Forsikring

896/12

Den 26. juni 2012 blev i sag nr. 81.937:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har opsagt forsikringen.

Selskabet har henvist til, at forsikringen er opsagt i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne i forbindelse med udbetaling af erstatning for en skade.

Klageren har i et bilag til klageskemaet redegjort for sagen således:

"Jeg har haft indbo- og rejseforsikring hos Topdanmark i ca. 25 år og haft få mindre skader.

D. 28. nov. 2010 blev min rejsetaske/kuffert stjålet fra mig og min datter på 12 år.

Jeg anmeldte det til politiet (…) og til Topdanmark.

D. 11.dec. 2010 fremsendte jeg en liste over det stjålne til Topdanmark (…). Men d. 12.jan. 2011 blev jeg til min forundring rykket af Topdanmark for en liste (…).

Jeg ringer derefter til Topdanmark flere gange og får oplysninger, som undrer mig, herunder, at tyveriet ikke kan dækkes, da det ikke er sket i mit hjem!

D. 20. jan 2011 får jeg aktindsigt i politisagen (…). Da jeg undrer mig over nogle detaljer i rapporten anmoder jeg politiet om at gennemlytte deres båndoptagelse af min anmeldelse (…).

I brev af 26. jan. 2011 får jeg medhold af Advokaturen ved … Politi, som bl.a. oplyser, at det klart fremgår af lydfilen med min politianmeldelse, at jeg samtidig med tyveriet gør anskrig (…).

2. 81.937

D. 10. feb. 2011 klager jeg til Topdanmark over en uforståelig behandling (…). Jeg vedlægger ovenfor omtalte brev fra Advokaturen ved … Politi. Ifølge aftale med Topdanmark vedlægger jeg også første del af faktura vedrørende omstilling af lås, idet jeg havde adressebog og nøgler i tasken (…).

Jeg får ikke svar fra Topdanmark.

D. 8.april fremsendte jeg anden del af faktura vedrørende lås (…).

I breve af d. 27. og 31. maj 2011 dækker Topdanmark det stjålne (…). D. 31. maj 2011 opsiger Topdanmark mig (…).

D 6. juni 2011 klager jeg til klageansvarlig … og beder om oplysninger om begrundelsen (…).

Jeg får et brev af 9. juni 2011 fra …, men uden oplysninger om begrundelsen (…).

Derfor ringer jeg til … (sept. 2011) og beder igen om en begrundelse. Til min forbløffelse oplyser … nu, at han slet ikke kender begrundelsen og intet har med opsigelsen at gøre, som kommer fra …

Endvidere oplyser han, at han intet kan finde på sagen og, at han vil vende tilbage til mig snarest med oplysninger om begrundelsen.

I december 2011 har jeg imidlertid stadig intet hørt eller modtaget!

D. 13.dec. 2011 skriver jeg derfor en klage direkte stilet til Direktionen (…).

Jeg hører imidlertid ikke fra Direktionen, men modtager til min forundring et svar fra …, som hævder, at jeg har bedt ham give direktionen en kopi af min henvendelse?! Men jeg havde slet ikke talt med ham om mit brev, som jeg tværtimod havde stilet direkte til Direktionen?!
Han skriver, at baggrunden for opsigelsen er **'at vi mistænkte, at der var tale om forsøg på assurancesvig' (…).**

Jeg er meget vred over denne usande beskyldning.

Det er meget vigtigt for mig at blive renset.

Det undrer mig endvidere, at jeg intet hørte om beskyldningen før ½ år efter opsigelsen, trods flere forespørgsler fra mig om begrundelsen både telefonisk og skriftligt.

Jeg er ikke på noget tidspunkt blevet spurgt af Topdanmark og har ikke haft mulighed for at udtale mig.

Jeg ønsker absolut ikke at forsætte som kunde hos Topdanmark.

Men jeg ønsker, at opsigelsen annulleres således, at jeg kan tegne en ny forsikring hos et andet selskab."

Hertil har selskabet i brev af 7/2 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Vi har opsagt klagers Hjemforsikring**

3. 81.937

Vi har opsagt klagers Hjemforsikring med 14 dages varsel i brev til klager fra 31. maj 2011 til ophør 15. juni 2011. Opsigelsen er sket umiddelbart efter, at vi har udbetalt skadeserstatning 27. maj 2011.

Opsigelsen sker efter Hjemforsikringsvilkår 6650-1 pkt. 7 B1, hvor både forsikringstager og Topdanmark kan opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel i forbindelse med en skade.

Klagen ændrer ikke vores beslutning
Vi må fastholde vores opsigelse. Hvis klager ikke allerede har købt en ny forsikring i andet selskab, vil vi anbefale klager at gøre dette snarest."

Heroverfor har klageren i brev af 16/2 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Selv om jeg er meget vred over Topdanmarks usande beskyldning er jeg klar over, at Topdanmark har ret til at opsige en kunde i forbindelse med en skade.

Men Topdanmarks behandling har stillet mig i en håbløs situation i forhold til at få en ny forsikring i et andet selskab. Når jeg har henvendt mig til forsikringsselskaber og ikke har kunnet oplyse den egentlige årsag til opsigelsen, er jeg blevet bedt om at spørge Topdanmark og så vende tilbage. Men Topdanmark har jo som oplyst ikke besvaret mine spørgsmål, så jeg har ikke kunne vende tilbage. Først et halvt år efter opsigelsen oplyste Topdanmark første gang (i brev afd.27.dec.2011), at opsigelsen skyldtes mistanke for forsøg på assurancesvig."

Herefter har selskabet i brev af 1/3 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi må fastholde vores opsigelse
Vi må fastholde vores opsigelse af klagers Hjemforsikring til ophør 15. juni 2011.

Vi stiller dog os gerne til rådighed som direkte reference, hvis klager har svært ved at kunne købe en ny indboforsikring i andet selskab. Klagers eventuelle nye selskab kan rette henvendelse direkte til mig på telefon …"

Klageren her fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 13/3 2012 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Varighed, opsigelse og ændring**
...
B Opsigelse eller ændring ved skade
Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel."

4. 81.937

Nævnet udtaler:

Et forsikringsselskab kan med de begrænsninger, der følger af forsikringsaftaleloven, opsige en forsikring med det i forsikringsaftalen aftalte varsel. En forsikringstager kan kræve en forklaring på anledningen til opsigelsen, men hverken ankenævn eller domstole kan pålægge et forsikringsselskab at undlade at gøre brug af opsigelsesadgangen.

Selskabet har opsagt forsikringen med 14 dages varsel i forbindelse med udbetaling af erstatning for en skade. Opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 7B, stk. 1, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson