Ankenævnet for Forsikring

909/13

Den 18. februar 2013 blev i sag nr. 82.568:

xxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han har siden 2000 været dobbeltforsikret, idet han tillige har en husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet alene har tilbudt at tilbagebetale præmie for 3 år og ikke for hele perioden.

Klageren gør gældende, at selskabet skal tilbagebetale præmie for hele perioden siden 2000, hvor han har været dobbeltforsikret i det indklagede selskab og Alm. Brand Forsikring A/S.

Der er tillige indgivet klage over Alm. Brand Forsikring A/S. Denne sag behandles under sagsnummer 82569.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Da vi købte hus i 1997 fulgte der en husforsikring med fra Alm. Brand. Da vi ønskede at samle vores forsikringer i Tryg, lod vi Tryg opsige husforsikringen i Alm. Brand i år 2000. Vi har indtil 2012 troet, at denne opsigelse af forsikringen var gået igennem. Årsagen til at vi er i god tro er, at vi siden 2000 ikke har modtaget breve eller andre henvendelser fra Alm. Brand om vores forsikring hos dem, men modtaget breve og holdt møder med og brugt Tryg Forsikring. I 12 år har vi været dobbelt forsikret og betalt for det. Vi ønsker nu, at et af forsikringsselskaberne påtager sig ansvaret for den manglende overdragelse af forsikring og betaler os alle de pengene tilbage, som vi er blevet opkrævet uden rimelighed. Alm. Brand vil ikke på-

tage sig ansvaret. Tryg Forsikring vil gerne påtage sig ansvaret og betale 3 år tilbage af vores forsikring. Vi er ikke tilfredse med afgørelsen og vil derfor klage til ankenævnet.

Vi har fundet sag nr. 60.279 som vi mener ligner vores (den er vedlagt som bilag)

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Tilbagebetaling af det indbetalte hos Alm. Brand/Tryg siden 2000."

I en uddybende redegørelse til nævnet har klageren endvidere anført:

"I 1997 købte vi hus på ... Med huset fulgte boligforsikring fra den tidligere ejer.

I 2000 fik vi samlet alle vores forsikringer med hjælp fra vores bankrådgiver …, som også opsagde vores husforsikring , da dette ikke kan gøres af husejer grundet loven.

I Januar i år sad jeg og kiggede vores betalingskonto igennem og undrede mig over, at vi betalte til Alm. Brand, da Tryg jo havde sagt den op i år 2000. Dertil skal siges, at vi ikke har modtaget breve fra Alm. Brand i 10-11 år.

I Januar ringede jeg til Alm. Brand, som kunne oplyse mig om, at vi ikke havde nogen forsikring hos dem, men vi havde fået et tilbud fra dem flere år tilbage. De kendte ikke noget til vores husforsikring på trods af, at jeg oplyste police nr. Jeg kiggede nærmere på regningen og ringede igen. Denne gang kunne de finde mig, men ikke hjælpe mig da forsikringen ikke var opsagt!

Jeg ringede til Tryg og bad dem om at tage kontakt til Alm. Brand. Tryg ringede til Alm Brand, men Alm. Brand, kunne ikke finde os på policenummer eller navn. Jeg måtte så efterfølgende oplyse Tryg , at jeg havde oplevet det samme, men blev fundet.

Årsagen til at de ikke kunne finde os var, at vi lå i et gammelt system. Der skal tilføjes, at på vores regning i betalingsservice står der xxxx ud for hus nr., og adresse, men ikke hvor regningen skulle sendes til. Tryg prøvede igen og vi blev fundet. Tryg blev bedt om at sende opsigelsen, hvilket blev gjort, men beskeden var, at den ville Alm. Brand ikke godtage da den ikke var sendt elektronisk, som man skulle gøre. Min opfattelse er at det først med det nye system at opsigelsen skulle sendes elektronisk. Tilbage i år 2000 mener jeg ikke der var krav om at en opsigelse skulle sendes elektronisk.

Alm. Brand ville gerne have brevet tilbage fra år 2000, hvor de har accepteret opsigelsen, men det er ikke muligt for Tryg at finde dette brev. Tryg kan dog godt finde det brev de har sendt omkring opsigelsen.

Jeg ringede og talte med vores bankrådgiver som hedder …, som fortalte, at det ikke var hendes opgave at tjekke vores betalingskonto, men gennemgik kun vores betalingsoversigt. Ingen fra banken har oplyst os om, at de undrede sig over vi betaler en forsikring til et andet selskab.

Siden januar har jeg talt med … fra Tryg ca. hver 14 dag.

d.18-2-2012 skriver jeg til vores bankrådgiver for at bede om indsigt i regninger betalt til Alm Brand siden 1996, for at vide hvor meget vi har betalt og for at se om der er nogen ændring i regningerne tilbage til år 2000. Banken kan kun give os oversigter tilbage til 2007.

d. 21-3-12 talte jeg med … fra Alm. Brand. Han fortalte, at det er Tryg, som har bevisbyrden i forhold til at opsige forsikringen og som også har ansvaret for at opsigelsen er sket. Han mener, at beløbet skal betales tilbage fra Tryg da de ikke har sørget for opsigelsen. Han fortalte yderligere, at grunden til, at regningen står skrevet uden navn og matrikel nummer er at vi er oprettet som fælleskunde i 1997 og det var måden at gøre det på dengang. Alm. Brand kan ikke finde os på CPR nummer men kun under police nr. …, da den type forsikringer ikke findes mere."

Ved brev af 2/8 2012 til nævnet har selskabet hertil bl.a. anført:

"Vores kunde [klageren] klager over, at vi kun vil tilbagebetale 3 års præmie i forbindelse med, vores kunde synes, at have været dobbeltforsikret med sin villa fra 1. december 2000 og til nu.

Vores bemærkninger til sagen
Vores kunde tegnede en villaforsikring hos os, der trådte i kraft den 1. december 2000. Vi overtog forsikringen fra Alm. Brand. I den forbindelse havde vi fremsendt en opsigelse til Alm. Brand via edi den 14. januar 2000.

Vores kunde har betalt for forsikringen til os i hele perioden fra 1.12.2000 frem til den 1.12.2012.

Vores kunde har i ovennævnte periode anmeldt en skade til os, vi har fremsendt breve samt policer til kunden og der er årligt sendt forsikringsoversigter til kunden.

Konklusion
Det er vores opfattelse, at vores kunde har været viden om, at han har haft en villaforsikring i Tryg siden den 1. december 2000, hvilket også understøttes af vores kundes klage.

Vi finder ikke, at der er sket en fejl fra Tryg side mht. opsigelsen af vores kundes villaforsikring i år 2000 i Alm. Brand. Det fremgår af vores system, at vi har sendt opsigelsen elektronisk. (bilag …)

Vi har tilbudt vores kunde, at tilbagebetale 3 års præmie, med henvisning til at yderligere krav er forældet jf. FAL § 29. Kunden rettede sit krav i mod os medio februar 2012, og vi vil således tilbagebetale præmien for perioden februar 2009 og til februar 2012. Såfremt tilbagebetaling af præmie sker, skal gøres opmærksom på, at vores kunde i perioden ikke har haft sin villaforsikring hos Tryg.

Virkningen af forældelse er, at fordringshaveren mister muligheden for at gøre sit krav gældende, og loven kan ikke fraviges. Den nye forældelsesfrist indtræder som udgangspunkt 3 år efter kreditor kunne kræve sin fordring opfyldt, dvs. fra fordringens forfaldstidspunkt.

Det skal her bemærkes, at kravene forfalder år for år, hvorfor der ved beregning af, om krav er forældede skal tages udgangspunkt i præmiebetalingerne år for år, således kunden bliver bekendt med de enkelte præmiebetalinger år for år.

Jeg vedlægger til støtte for vores afgørelse ankenævnskendelser 46.086, 54.597 og 60.279.

Forsikringen er fortsat i kraft hos os. Det er ikke afklaret med vores kunde, hvorvidt han ønsker at have villaforsikring hos Tryg eller hos Alm. Brand. Kunden bedes oplyse, om han fortsat ønsker at være forsikret hos Tryg.

Slutteligt kan det undre, at vores kunde ikke har modtaget årlige forsikringsoversigter fra Alm. Brand i henhold God Skik i Bekendtgørelse nr. 769, såfremt vores kunde også har været forsikret hos Alm. Brand.

Af Bekendtgørelse nr. 769 om god skik for finansielle virksomheder, investeringsforeninger mv., § 31 fremgår:

Et forsikringsselskab skal årligt oplyse kunden om de skadesforsikringer, som kunden har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer.

Og af Vejledning til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder fremgår det:

Bestemmelsen, som alene gælder for skadesforsikringer, har til formål at sikre, at kunden løbende får mulighed for at danne sig et overblik over sine forsikringer med henblik på at kunne overveje, om der er behov for tilpasninger.

Vores kunde bemærker også selv, at han ikke har modtaget breve fra Alm. Brand i 10 - 11 år."

Ved brev af 19/11 2012 har selskabet yderligere bl.a. bemærket:

"På baggrund af de foreliggende oplysninger kan det lægges til grund, at vi i overensstemmelse med den aftale, som vi i december 1999 havde indgået med kunden, opsagde den gamle forsikring i Alm. Brand - med mindst en måneds varsel til hovedforfald - pr. den 1. december 2000.

Alm. Brand har oplyst om en konvertering i deres it-system. Dette resulterede bl.a. i at Alm. Brand ikke i perioden fra 2003 til 2012 skrev til kunden. Denne konvertering er angiveligt også årsag til, at Alm. Brand ikke kan finde vores opsigelse i deres it-system. Vi har noteret os, at Alm. Brand da heller ikke bestrider, at forsikringen er opsagt korrekt af os.

Dobbeltforsikring
Kunden har desværre været dobbeltforsikring i perioden.

Vi fastholder, at vi har været i risiko, og derfor har krav på præmie. Det kan i øvrigt bemærkes, at vi ikke er bekendt med det nærmere indhold, af den forsikringsaftale, som kunden har med Alm. Brand. Vi henviser til yderligere kendelser nr. 81.366 og 81.373.

Vedr. dobbeltforsikringsaftalen
Jeg bemærker, at der mellem selskaberne er indgået en aftale, den såkaldte dobbeltforsikringsaftale, der giver kunden mulighed for med omgående virkning, at opsige den sidst tegnede forsikring.

Vi bemærker hertil, at vi har forstået på vores kunde, at han faktisk ønsker den forsikring, som han har tegnet hos os, hvorfor vi ikke har slettet forsikringen. Kunden har i flere mails til os anmodet os om, at opsige forsikringen - igen - hos Alm. Brand. Vi tillader os at gå ud fra, at Alm. Brand i hvert fald nu, har noteret forsikringen som opsagt hos dem.

Vi vedstår os vores tilbud om pr. kulance at tilbagebetale 3 års præmie, men må i givet fald fastholde, at kunden derefter ikke har været forsikret hos os i den periode.

5. 82.568

Det er i øvrigt noteret, at Alm. Brand og kunden har undersøgt, om det var muligt at finde en mindelig løsning på sagen, hvilket imidlertid har vist sig ikke at være muligt.

Forældelse
For god ordens skyld skal det igen anføres, at såfremt ankenævnet måtte finder, at vi skal tilbagebetale præmie til kunde, fastholder vi for vores vedkommende, at kundens evt. krav ud over 3 år - under alle omstændigheder - er forældet, jf. vores brev af 2. august 2012 til nævnet."

Af udskrift fra selskabets forsikringssystem fremgår, at selskabet den 14/1 2000 har sendt en EDI opsigelse til Alm. Brand Forsikring A/S med opsigelsesdato 1/12 2000.

Nævnet udtaler:
Efter det oplyste må nævnet lægge til grund, at selskabet opsagde klagerens husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S i forbindelse med, at klageren tegnede forsikring i det indklagede selskab i 2000.

Klageren har endvidere oplyst, at han fortsat ønsker at være forsikret i det indklagede selskab.

Selskabet har tilbudt klageren tilbagebetaling af præmie for 3 år, mod at hans forsikringsforhold i den treårige periode anses for annulleret.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at tilbagebetale præmie ud over det, som selskabet har tilbudt, og med den virkning, at der ikke vil være dækning for skader opstået i de 3 år.

6. 82.568

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson