**Ankenævnet for Forsikring**

926/13

Den 4. november 2013 blev i sag nr. 84.285:

xxxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har haft ulykkesforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har opkrævet præmie efter den 22/10 2012, fra hvilket tidspunkt hun mener, at forsikringen er ophørt.

Selskabet gør gældende, at forsikringen blev afgangsført den 22/10 2012 på grund af præmierestance og genoptaget med virkning fra den 6/11 2012. Herefter blev forsikringen opsagt af et andet selskab med virkning fra den 1/2 2013. Med henvisning hertil har selskabet opkrævet præmie til den 1/2 2013.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 9/4 2013, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg vil hermed indgive en klage over Codan. Codan har gentagne gange opkrævet betaling for en ulykkesforsikring til trods for at jeg har opsagt denne. Jeg havde tegnet Familiens Basisforsikring samt en ulykkesforsikring hos Codan, men opsiger disse. Dette gøres da jeg trods forespørgsel om ratebetaling for begge forsikringer (jævnfør bilag ...), får ratebetaling på Familiens basisforsikring og ikke ulykkesforsikringen. Jeg henvender mig til Codan pr. mail og beder dem om at forklare hvorfor, det kun er den ene forsikring jeg kan ratebetale (jævnfør bilag ...). Jeg får ikke svar fra Codan, men kun et inkassovarsel. Jeg kontakter Codan telefonisk den 22-10-2012 og spørger om hvorfor jeg ikke kunne ratebetale på min ulykkesforsikring og ikke har fået svar på min henvendelse. Kundekonsulenten siger, at det var fordi de kun troede at det var den ene forsikring, til trods for at jeg i mailen henviser til det samlede beløb for begge forsikringer. Jeg spørger igen om jeg kan ratebetale, da jeg ikke har et rådighedsbeløb, så stort. Han undersøger sagen, men afviser, hvorefter jeg opsiger forsikringen mundtlig. Jeg får efterfølgende en bekræftelse fra Codan om dette (jævnfør bilag ...).

Codan har efterfølgende fortsat sendt opkrævninger på min tidligere ulykkesforsikring, men ikke på tidligere Familiens basisforsikring. Begge forsikringer er opsagt samtidig, men de fortsætter kun opkrævningen med ulykkesforsikringen. Logisk burde dette gælde for begge. Jeg rettede henvendelse til Codan om dette (jævnfør bilag ...). Kundekonsulenten svarer at min forsikring er opsagt af Nykredit pr. 01.02.13. Jeg svarer at dette ikke er korrekt og vedhæfter et scan af bekræftelsen af min forsikring var afgangsført den 22.10.12 (jævnfør bilag ...). Jeg får ikke noget svar på denne henvendelse, men yderligere tilsendelse af fakturaer og trusler om inkasso.

Jeg kan ifølge Codans betingelser, gældende for opsigelse af forsikring, opsige mine forsikringer til hovedforfald med en måneds varsel (jævnfør bilag ...). Disse datoer er 1. september, december, marts og juni (jævnfør bilag ...). Jeg opsagde mine forsikringer den 22.10.12 , hvilket er over en måned før forfald af præmiebetaling den 1. december. Codan har ikke krav på betaling for forsikringspræmie efter 1. december.

Jeg har betalt fakturaen, men indgivet indsigelse mod betaling samt orientering om klage til Codan.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At de stopper med at sende fakturaer samt at jeg ikke skal betale for en forsikring som jeg har opsagt."

Selskabet har i brev af 7/5 2013 til nævnet anført følgende:

"Vi anerkender modtagelsen af jeres brev af 11. april bilagt klageskema fra vores ovennævnte forsikringstager, der klager over vores opkrævning af præmie for en ulykkesforsikring.

Forsikringstageren har tegnet såvel indbo- som ulykkesforsikring i Codan - begge forsikringer med ikrafttræden 01.10.2012. [bilag ... og ...]

Forsikringstageren har i mail af 02.10.2012 [bilag ...] forespurgt om muligheden for kvartalsvis betaling af præmien. Desværre var det ikke muligt at identificere policen/policerne ud fra den pågældende mail, og vi har derfor d. 03.10. [bilag ...] bedt hende oplyse os kunde-, police- eller personnummer.

I mail af 08.10. [bilag ...] vender forsikringstageren tilbage med oplysning om kundenummer, personnummer samt policenummer vedr. en ulykkesforsikring. I overensstemmelse hermed ændrer vi ulykkesforsikringen fra helårlig til kvartalsvis betaling.[bilag ...]

Forsikringstageren betaler imidlertid ikke præmien, hvorfor policen afgangsføres pr. 22.10.2012. Efterfølgende betaler hun præmien for perioden 01.10.2012 - 30.11.2012, og vi genoptager forsikringen med virkning fra 06.11.

D. 06.12.2012 modtager vi en opsigelse fra Nykredit, der opsiger forsikringen med virkning fra 01.02.2013.[bilag ...]

Vi har i overensstemmelse hermed opkrævet præmie for perioden 01.12.2012 - 01.02.2013. Forsikringstageren har d. 08.04.2013 betalt denne præmie.

I kommentar til klagen gør vi således gældende

- At forsikringstageren i sin mail af 02.10.2012 ikke anfører oplysninger, der gør det muligt for os at identificere kundeforholdet, ligesom det ikke fremgår, hvilken type forsikring der ønskes ændret til kvartårlig betaling

- At vi i mail af 03.10. har orienteret hende om, at vi ikke kan identificere kundeforholdet

- At forsikringstageren herefter i mail af 08.10. oplyser policenummeret vedrørende sin ulykkesforsikring

- At vi på dette grundlag går ud fra, at det er denne forsikring, der ønskes ændret til kvartårlig betaling

- At vi ikke har modtaget nogen opsigelse fra forsikringstageren vedrørende hverken indboforsikringen eller ulykkesforsikringen

- At vi alene har modtaget en opsigelse fra Nykredit vedrørende ulykkesforsikringen

- At indboforsikringen er ophørt d. 22.10.2012 på grund af præmierestance, og at vi har fremsendt præmieopkrævning for perioden 01.10. - 22.10.2012, hvilken præmie forsikringstageren har betalt d. 30.11.2012."

Hertil har klageren i brev af 22/5 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Codan anfører at grundet jeg anførte policenummeret på min ulykkesforsikring, bliver kun denne ændret. Codan beder i mailen om kundenummer, personnummer eller policenummer. Jeg oplyser disse i mailen, dog ikke begge policenumre, qua jeg tidligere har anført det samlede beløb for begge forsikringer i tidligere mail samt Codan kun beder om et policenummer De anfører policenummer i ental og ikke i flertal, hvorfor jeg kun oplyser dette ene. Ud fra Codans ønske om oplysningen af et kundenummer, personnummer ELLER et policenummer, udleder jeg deraf at kun et enkelt nummer er påkrævet. Jeg kunne have anført mit personnummer, som eneste identifikationsnummer ud fra Codans anmodning om oplysninger og ikke nødvendigvis et policenummer. Nummeret skal ifølge Codan bruges til at finde mig i deres system (jf. bilag ...). Eo ipso er det kun til identifikation af undertegnede som kunde og ikke som angivelse af hvilke af mine tidligere forsikringer, hvis præmiebetaling jeg ønsker ændret. Jeg oplyser ud over policenummer yderligere kunde- og personnummer, qua jeg ikke havde anført nogen numre i tidligere mail.
>
> Codan anfører yderligere at de alene har modtaget en opsigelse fra Nykredit vedrørende ulykkesforsikringen. Hvis Codan ikke havde modtaget en opsigelse fra undertegnede vedrørende Familiens Basisforsikring, skulle jeg stadig have modtaget opkrævninger for denne, hvilket ikke er tilfældet."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder udskrift fra selskabets sagslog, hvoraf fremgår, at selskabet den 6/12 2012 modtog EDI-opsigelse af klagerens ulykkesforsikring pr. den 1/2 2013. Nævnet har endvidere fået forelagt faktura af 31/10 2012, hvoraf bl.a. fremgår:

"**Policenr. ...** **Ulykkesforsikring**

4. 84.285

Forsikringen er afgangsført pr. 22.10.2012 Dækker: [Klageren]

| | | | |
|---|---|---|---|
| Præmie | 01.10.2012-30.11.2012 | 601,50 | |
| Policepenge | | 45,00 | 646,50 |
| Præmie | 22.10.2012-30.11.2012 | | -389,50 |
| Stempelafgift | | 261,00 | |
| Policepenge | | 45,00 | 306,00 |
| Rykkergebyr | | | 200,00 |
| Opkrævningsgebyr | | | 60,00 |
| Skyldig saldo | | | 823,00 |

Forsikringen er nu ophørt, og vi har beregnet vores tilgodehavende til det ovennævnte beløb.

I mail til selskabet af 22/12 2012 har klageren bl.a. anført:

"Hej Codan
Jeg har modtaget en faktura fra jer af, til trods om jeg har fået en brev fra jer af om at mine forsikringer er afgangsført den 22/11-12. Desuden skulle mit nye forsikringsselskab også have opsagt mit engagement hos jer."

I mail af 8/1 2013 har selskabet hertil svaret:

"Hej … [klageren]

Tak for din henvendelse.

Din ulykkesforsikring er opsagt pr. 01.02.2013 af Nykredit.
Vi kan desværre først opgøre forsikringen ca. 14 dage før den udgår. Du er derfor blevet opkrævet for perioden 01.12.2012 - 28.02.2013. Når forsikringen udgår tilbageføre vi for meget indbetalt præmie til dig."

Nævnet udtaler:

Selskabet meddelte ved faktura af 31/10 2012 klageren, at ulykkesforsikringen var afgangsført pr. den 22/10 2012. På det foreliggende grundlag finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at der er indgået aftale med klageren om, at forsikringen er trådt i kraft igen. Forsikringen må herefter anses for ophørt den 22/10 2012, og selskabet skal tilbagebetale den præmie, der måtte være betalt for perioden fra den 22/10 2012 til den 1/2 2013.

5. 84.285

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal anerkende, at forsikringen er ophørt den 22/10 2012 og skal tilbagebetale den præmie, der måtte være betalt for perioden fra den 22/10 2012 til den 1/2 2013.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels