Ankenævnet for Forsikring

943/14

Den 23. juni 2014 blev i sag nr. 85.221:

xxxxx xx xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xxxxxxxxx
xxxx xxxxxxx xx

mod

Gjensidige Forsikring ASA
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har landbrugsbrugsforsikring med dækning ved bygningsbrand hos Gjensidige Forsikring ASA. De klager over selskabets håndtering af overflytningen af deres forsikringer fra deres forhenværende forsikringsselskab.

I klageskemaet, modtaget den 17/10 2013, fremgår det at klagerne kræver, at selskabet anerkender at være skyld i forsinkelsen af opsigelsen hos Alm. Brand ved ikke at indsende klagernes opsigelse rettidigt, og at selskabet derfor yder erstatning på 3.692,83 kr., som klagerne ved fogedretten er blevet pålagt at betale til Alm. Brand. Klagerne har redegjort for forløbet således:

> ”April i 2011
> Alm. Brand retter henvendelse til os, de mener vi forsikret forkert og vil gerne sende nyt tilbud. Vi har på det tidspunkt været kunder siden 1998
> Vi modtager tilbuddet og takker nej tak. Alm. Brand gør opmærksom på at vi bliver fritstillet på vores forsikringer pr. 01/06-2011, grundet ændringer i tilbuddet.
>
> 05-05-2011 Bilag 2
> Vi modtager tilbud fra Gjensidige.
>
> 11-05-2011 Bilag 3
> Vi siger ja tak til tilbuddet fra Gjensidige og giver ved vores underskrift lov til at Gjensidige opsiger vores aftaler hos Alm Brand. Assurandøren får samme dag overrakt dette dokument og sagen er dermed i gang.
>
> Maj/juni 2011 Vi modtager og betaler løbende opkrævninger på de nye forsikringer fra Gjensidige. Samtidig overfører Alm. Brand vores tilgodehavender til vores NEM konto.

Vi betragter derfor forløbet som afsluttet.

Juli i 2011 Bilag 4
Vi betaler d. 20/07-11 vores bygningsforsikring til Gjensidige kr. 8578,00 police nr. …

August i 2011 Bilag 5
Vi modtager en check på kr. 7993,00 for police nr. … retur fra Gjensidige, denne check anvendes til betaling af en ny police der fremsendes fra Gjensidige den 26/08-11, med kr. 7993,00, vi retter henvendelse til Gjensidige med det samme, da vi ikke forstår dette forløb og beder dem få det afklaret med Alm. Brand

Juni 2011 - sagen Bilag 1
Vi modtager ugentligt opkrævninger fra Alm Brand på både vore gamle, men også på de nye tilbudsforsikringer vi overdrages til i april 2011 har sagt nej tak til. Vi vælger at gå hele vejen i fogedretten. Får da også medhold i alle undtaget bygningsforsikringen. Den vil Alm Brand ikke slippe da de påstår ikke at have modtaget opsigelsen før 23/06-11.
Vi har gentagne gange rettet henvendelse til Gjensidige omkring den her problemstilling, og udbedt os dokumentation på at vores opsigelse er tilgået Alm. Brand rettidigt. Dette har desværre ikke været muligt for os. Vi taber således sagen i fogedretten i Randers og dømmes til betaling af kr.: 3692,83, og der tages udlæg i vores hus samt bliver vi adviseret via brev fra Alm Brand om tvangsauktion såfremt beløbet ikke indbetales inden 14 dage. Vi indbetaler derfor med det samme. Samtidig indsender vi en klage til Gjensidige, denne har vi endnu ikke modtaget svar på."

Selskabet har afvist erstatningsansvar under henvisning til, at beløbet udgør præmieopkrævning samt påløbne inkassoomkostninger for dækningsperiode hos Alm. Brand, og at selskabet derudover har håndteret sagen korrekt. Selskabet har i brev til nævnet af 18/11 2013 hertil anført:

"Vores forsikringstagere har tegnet Landbrugsforsikring og mener, at Gjensidige Forsikring skal betale skyldig brandpræmie med påløbne omkostninger, som de ved en fogedretssag er pålagt at betale Alm. Brand.
…
Den 3. maj 2011 havde vores assurandør et møde med forsikringstager, som ønskede at skifte selskab. Vores assurandør præsenterede tilbud på et nyt møde den 11. maj 2011, og tilbud blev underskrevet. I blanketten til brug for opsigelse af forsikringer hos Alm. Brand, har forsikringstager bl.a. skrevet, at opsigelsesdato for bygning, landbrug, familie, hundeansvar og rejseforsikring var 1. juni 2011 samt tilføjet 'fritstillet pga. ændring i betingelser.'

Ovennævnte forsikringer blev samlet i en kombineret police hos os. Den blev udstedt som landbrugsforsikring pga. arealet af udbygninger, men forsikringstager driver ikke landbrugsvirksomhed eller anden erhverv fra ejendommen.

Vores land brugsafdeling modtog papirerne til behandling samme dag, den 11. maj 2011.
Den 17. maj 2011 blev sagen sendt til vores bygningskonsulent for besigtigelse af ejendommen. Bygningskonsulent besigtigede den 22. juni 2011 og meddelte, at bygningerne kunne indtegnes uden forbehold.

3. 85.221

Den 23. juni 2011 sendte vi opsigelse til Alm. Brand gældende fra 1. juni 2011, og vi sendte police med policenr. … samt giroopkrævning til forsikringstager. Opkrævningen lød på 8.578 kr. og blev betalt af forsikringstager den 20. juli 2011.

Vi rykkede Alm. Brand for accept af opsigelsen og modtog besked, at opsigelse først kunne anerkendes pr. 1. juni 2012, fordi der var opsagt for sent. Kundens aftale med Alm. Brand var, at forsikringer skulle opsiges senest den 15. maj.

Den 11. august 2011 skrev vi til forsikringstager, at Alm. Brand først ville acceptere opsigelse pr. 1. juni 2012, hvorfor vi ville fremsende ny police til ikrafttrædelse 1. juni 2012 samt returnere præmie minus stempelafgift, som ville blive overført til den nye police.

Vi fremsendte ny police med policenr. … og returnerede 7.993 kr.

Forsikringstager har i en senere klage bedt om at få beløbet udspecificeret, og vi kan oplyse, at præmien på 8.578 kr. består af

- præmie 7.913 kr.
- stempelafgift 510 kr.
- stormflodsafgift 30 kr.
- gebyr for betaling via giro 30 kr.
- gebyr for administration ved aftaleindgåelse 95 kr.
-

Vi har i tilbagebetalingen beholdt stempelafgift 510 kr. og stormflodsafgift 30 kr. samt trukket 45 kr. i gebyr for udstedelse af ristornocheck.

Forsikringstager kontaktede vores policemedarbejder den 12. august og var meget utilfreds med, at vi ikke havde forsøgt at opsige med forkortet varsel. Forsikringstager oplyste, at Alm. Brand havde informeret ham om, at han kunne opsige til 1. oktober med forkortet varsel.
Vores medarbejder fortalte, at hun ikke af egen drift ville opsige med forkortet varsel, da det ville medføre et ekstra gebyr hos Alm. Brand til forsikringstager, men at hun nu ville gøre det på forsikringstagers anmodning.

Forkortet opsigelse blev bekræftet ved en telefonsamtale mellem vores medarbejder og Alm. Brand, og vi udstedte samme dag en ny police med ikrafttrædelse den 1. oktober 2011.
Forsikringstager henvendte sig igen den 16. august og ønskede forsikringen sat i kraft pr. 1. september 2011. Vi informerede ham om, at vi ikke kunne tvinge Alm. Brand til at slette forsikringen før 1. oktober, men forsikringstager insisterede på tidligere ikrafttrædelse hos Gjensidige. Vi udstedte samme dag en ny police med ikrafttrædelse den 1. september 2011, og den 9. september 2011 indbetalte forsikringstager 7.993 kr. (svarende til det returnerede beløb) for perioden 1. september 2011 til 1. september 2012.

Den 5. september 2011 klagede forsikringstager telefonisk til landbrugsafdelingens chef over indtegningsforløbet. Chefen fulgte samtalen op med en mail, hvor han beklagede forløbet og skrev bl.a.: 'Jeres landbrugsforsikring med policenr. … er trådt i kraft den 1. september 2011, og I er nu dækket i overensstemmelse med det tilbud, I i sin tid har accepteret.' Engang i løbet af efteråret 2011 henvendte forsikringstager sig, fordi han stadig fik præmieopkrævninger fra Alm. Brand. Vores medarbejder undersøgte sagen hos Alm. Brand og meldte tilbage til forsikringstager, at opkrævningerne fra Alm. Brand var for perioden 1. juni 2011 til 1. oktober 2011, hvor Alm. Brand havde været i dækning.

Den 25. september 2012 henvendte forsikringstager sig igen, fordi han havde fået et fogedkrav fra Alm. Brand. Vi svarede ved mail af 1. oktober 2012, hvor vi redegjorde for forløbet

og oplyste, at Alm. Brands krav på præmie var for perioden 1. juni 2011 — 1. oktober 2011, og at forsikring i Gjensidige først dækkede fra 1. september 2011. Der var en måneds dobbeltdækning, men det var på anmodning af forsikringstager selv.

Den 8. juli 2013 modtog vi en mail fra forsikringstager, der opfordrede Gjensidige til at betale et beløb på 3.692,83 kr., som han ved en fogedretssag var blevet pålagt at betale til Alm. Brand.

Mailen blev internt videregivet til den klageansvarlige enhed, som bekræftede modtagelsen den 31. juli 2013.

Ved en beklagelig fejl var sagen ikke besvaret, da vi modtog klagen til Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering
Vi mener ikke, at vi har pådraget os et erstatningsansvar for, at forsikringstager måtte betale præmie til Alm. Brand.

Vi mener ikke, at vi har begået fejl ved indtegningen, og da Alm. Brand ikke ville acceptere at slippe forsikringerne pr. 1. juni, orienterede vi straks forsikringstager, som i det efterfølgende forløb har været vidende om, at Alm. Brand først ville slippe forsikringerne pr. 1. oktober.

Den ene måneds dobbeltdækning i september 2011 er efter forsikringstagers eget ønske.
Med hensyn til forløbet før 1. juni, oplyser vores assurandør, at et opsigelsesvarsel ikke blev nævnt på det første møde den 3. maj 2011, for havde han vidst, at der var en stram tidsfrist, ville han ikke have ventet 8 dage med det næste møde den 11. maj, hvor han præsenterede tilbud. Han kan ikke huske, om der blev talt om opsigelsesvarsel på mødet den 11. maj.

Vores policemedarbejder oplyser, at hun fik sagen fra assurandøren med besked om, at kunden var fritstillet pr. 1. juni. Der blev ikke nævnt noget om et opsigelsesvarsel. Vores medarbejder fremskyndede ikke sagen, fordi hun havde fået det klare indtryk, at kunden havde indgået aftale med Alm. Brand om, at han var fritstillet, dvs. forsikringerne udgik pr. 1. juni, og at Alm. Brand blot afventede besked fra overtagende selskab mht. bygningsbrandforsikringen. I ordet 'fritstillelse' ligger, at man er frigjort fra aftalemæssige forpligtelser, herunder opsigelsesvarsler.

Vores medarbejder oplyser, at vi under alle omstændigheder ikke havde nået at opsige over for Alm. Brand inden den 15. maj, fordi ejendommen i henhold til vores acceptregler skulle besigtiges inden overtagelse. Sagen blev modtaget fra assurandøren den 11. maj, som var en onsdag, og den 15. maj var dermed en søndag.

Med hensyn til forløbet efter 1. juni var vores forsikringstager fuldt orienteret om, at Alm. Brand ikke ville acceptere Gjensidige Forsikrings opsigelse og overtagelse af forsikringer pr. 1. juni, og at dækningerne fortsatte i Alm. Brand fra 1. juni 2011 -1. oktober 2011. Vi er uden indflydelse på Alm. Brands beslutning.

Forsikringstagers krav er på 3.692,83 kr., som består i skyldig bygningsbrandpræmie og påløbne inkasso omkostninger.

Måtte Ankenævnet mene, at Gjensidige Forsikring har pådraget sig et erstatningsansvar, fordi forsikringen ikke blev overtaget den 1. juni, som ønsket af forsikringstager, mener vi, at vi højst skal erstatte forskellen mellem den præmie, som forsikringstager måtte betale til Alm.

Brand, og den præmie, som han skulle have betalt til Gjensidige for perioden. En sådan merudgift har forsikringstager ikke dokumenteret ved de indsendte bilag. Vi skal ikke erstatte inkasso- og sagsomkostninger, som er påløbet, fordi forsikringstager valgte ikke at betale Alm. Brands præmieopkrævning."

Klagerne har i brev til nævnet af 25/11 2013 yderligere anført:

"Alm. Brand havde fremsendt et nyt tilbud til os på vores husforsikring, med en så voldsom stigning, der betød en væsentlig ændring af vores police, og tillige angivet på dette tilbud at vi var fritstillet fra og med den 01/06-11, såfremt vi ikke ønskede at takke ja til det nye fremsendte tilbud. Vi takkede nej tak og rettede henvendelse til Gjensidige i stedet for.
Netop derfor har pågældende assurandør fra Gjensidige også noteret vores "fritstilling" på den opsigelsesblanket vi underskrev d. 11/05-11. Det er ikke os der har udfyldt denne blanket, det har pågældende assurandør!, hos os, d. 11/05-11, vi underskrev blot, for at give Gjensidige fuldmagt til at opsige vores engagement hos Alm. Brand. Han fik også blanketten med sig da han forlod os. Netop for at overholde opsigelsesfrist mv.

Det var således en klar aftale at Gjensidige's tilbud/dækning skulle træde i kraft fra denne dato. Hvilket jo også var tilfældet med alle øvrige forsikringer.

Vi kender ikke noget til en yderligere "godkendelse" af vores ejendom, som skulle være foretaget af Gjendsidige d. 23/06-11. Der har ikke været nogen og se på vores ejendom i den forbindelse, udover den pågældende assurandør.

Vi mener også at Gjensidige ikke helt har styr på hvornår de har modtaget vores sag fra assurandøren til videre ekspedition i 2011 (se vedlagte bilag … og …)

I brev dateret 11/08-2011, fortæller de at de den 15/05-2011 endnu ikke har modtaget vores opsigelse til ekspedition. (bilag …)

I redegørelse fremsendt til Ankenævnet den 18/11-2013 fortæller de at de den 11/05-2011, altså samme dag vi underskrev opsigelsesblanketten, fik overdraget sagen til videre ekspedition. (bilag 2)

Den første opkrævning vi fik fra Gjensidige var også gældende fra 01/06-2011, med hovedforfald denne dato fremover. Hvordan kan de det hvis de ikke har accepteret vores bygninger før 23/06-11?"

I brev til nævnet af 6/12 2013 har selskabet anført, at klagerne ikke har oplyst om et opsigelsesvarsel hos Alm. Brand, at sagen først blev modtaget i deres landbrugsafdeling den 11/5 2011, og at ejendommen blev besigtiget af selskabets bygningskonsulent den 23/6 2011. Endvidere har selskabet anført, at den første police blev udstedt med tilbagevirkende kraft til 1/6 2011, idet selskabet regnede med at skulle overtage forsikringen fra Alm. Brand fra dette tidspunkt, men at Alm. Brand ikke ville anerkende dette, og at klagerne blev oplyst herom.

6. 85.221

Af opsigelsesdokumentet underskrevet den 11/5 2011 fremgår det, at forsikringerne hos Alm. Brand skulle opsiges med opsigelsesdato 1/6 2011, og det er anført, at klagerne er fritstillet pga. ændringer i betingelserne. Ved klagernes underskrivelse af dokumentet blev der givet samtykke til, at selskabet opsiger klagernes forsikring.

I brev til klagerne af 11/8 2011 fremgår det, at Alm. Brand har accepteret opsigelsen pr 1/6 2012, og at forsikringen hos Selskabet vil træde i kraft pr. denne dato. Endvidere fremgår:

> ”Du vil modtage en ny police i løbet af få dage. Når vi nærmer os tiden, hvor din police træder ikraft, sender vi en præmieopkrævning - eller opkrævning via Betalings Service.
>
> Du vil modtage det indbetalte beløb retur fra os – dog minus stempelafgift, som til gengæld ikke vil blive opkrævet på den nye forsikring pr 01.06.2012.
>
> Du bedes kontakte Alm. Brand, således at du kan få klaring over dine betalinger dertil.
>
> Alm. Brand har oplyst, at de skulle have haft opsigelsen fra os inden 15.05.2011, og da havde vi endnu ikke modtaget sagen til ekspedition”

I forbindelse med fogedretssagen mellem Alm. Brand og klagerne, har Alm. Brand i brev til retten af 6/11 2012 bl.a. anført:

> ”Da Alm. Brand A/S overtager Provinziale’s portefølje indtegnes kunden i første omgang under kunde nr.: … med de vilkår som var indgået med Provinziale. Efter at vi varsler kunden om ændringer i hans forsikringer, …. Omtegnes forsikringerne til nyt kunde nr.: … med Alm. Brand’s vilkår og forsikringerne tildeles samtidig nye policenumre.
>
> I varslingsbrevet skriver vi at såfremt, at man ikke ønsker at indtræde i forsikringsforhold med Alm. Brand A/S skal man skriftligt opsige forsikringerne med 14 dages varsel til de nævnte ændringsdatoer.
>
> Den 03.05.2011 fremsendes police … med tilhørende forsikringsbetingelser …
>
> Vi har ikke modtaget henvendelse eller anden opsigelse end den som kommer fra Gjensidige den 23.06.2011 – altså efter fristen for opsigelse.
>
> I første omgang meddeler Alm. Brand A/S tilbage til Gjensidige, at vi først vil acceptere opsigelsen pr. næste hovedforfald – pr den 01.06.2012, men den 12.08.2012 bliver Alm. Brand A/S og Gjensidige ved telefonisk samtale enige om at vi opsiger policen med kort opsigelsesfrist pr. 01.10.2011 og Gjensidige overtager forsikringen.
>
> Vores krav er for perioden 01.06.2011 – 30.09.2011, altså før overdragelsen af policen til Gjensidige.”

7. 85.221

Nævnet udtaler:

Klagerne var ved Alm. Brands brev af 28/4 2011 blevet orienterede om, at forsikringerne skriftligt skulle opsiges med 14 dages varsel pr. 1/6 2011. Ellers ville forsikringerne overgå fra Provinziale til Alm. Brand. Klagerne gav ikke denne oplysning til det indklagede selskab, da klagerne accepterede dette selskabs tilbud den 11/5 2011, men oplyste tværtimod, at de var fritstillede. Det indklagede selskab havde dermed ingen anledning til at være opmærksomme på, at opsigelsen til Alm. Brand skulle sendes inden for de næste få dage for at få virkning fra 1/6 2011.

Det indklagede selskab har endvidere stedse gjort klagerne opmærksomme på, at de efter selskabets opfattelse var forpligtede til at betale Alm. Brands krav.

Nævnet finder herefter, at det indklagede selskab hverken har pådraget sig et erstatningsansvar i forhold til Alm. Brands krav om præmie for perioden 1/6 - 1/10 2011 eller i relation til omkostningerne ved fogedsagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand