Ankenævnet for Forsikring

944/14

Den 7. juli 2014 blev i sag nr. 85.404:

xxxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xxxx xxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet indbo-, rejse- og bilforsikring i Alka Forsikring, men har fået afslag på begæring om ulykkesforsikring. Han klager over selskabets sagsbehandling og særligt over, at selskabet har opsagt forsikringer i hans tidligere selskab, når begæringen om ulykkesforsikring ikke kunne imødekommes.

Selskabet har afvist at tegne ulykkesforsikring med henvisning til de modtagne helbredsoplysninger. Selskabet har tilbudt klageren at blive fritstillet med hensyn til hans indbo-, rejse- og bilforsikring og at refundere ham 122 kr. til dækning for gebyrer for forkortet opsigelsesvarsel i hans tidligere selskab.

Det fremgår af sagen, at klageren accepterede et forsikringstilbud om indbo-, rejse-, bil- og ulykkesforsikring af 15/5 2013. Efter at have gennemgået helbredsoplysninger og indhentet supplerende helbredsoplysninger meddelte selskabet den 1/8 2013 afslag på at tegne ulykkesforsikring med henvisning til klagerens kroniske tarmsygdom og deraf forøget skaderisiko.

Klageren gør gældende, at han havde aftalt telefonisk med selskabet, at oprettelsen af forsikringerne var betinget af, at selskabet ville overtage samtlige forsikringer. Han har anført, at selskabet ved at opsige hans tidligere indbo-, rejse- og bilforsikring har brudt

aftalen og påført ham gener samt udgifter på 678 kr. pga. gebyr for forkortet opsigelsesvarsel i hans tidligere selskab.

Det er uomtvistet, at selskabet har været berettiget til at afvise at tegne ulykkesforsikring.

Klageren har i et bilag til klageskemaet af 19/11 2013 anført følgende:

> **Sagsfremstilling**
> Som medlem af HK kontaktes jeg forår 2013 af Alka Forsikring med et tilbud om at opnå en billigere forsikring hos Alka i stedet for [klagerens tidligere selskab]. Der er tale om indbo, rejse, bil og ulykkeforsikring.
>
> Jeg meddeler Alka, at jeg er i fleksjob og gør det helt klart overfor Alka, at jeg vil acceptere en eventuel flytning af mine forsikringer fra [klagerens tidligere selskab] til Alka Forsikring under forudsætning af, at alle forsikringer behandles under et og alle kan overtages af Alka Forsikring.
>
> DER AFTALEN MED ALKA FORSIKRING
>
> Alka bekræfter aftale/tilbud den 15. maj 2013 og opsiger mens jeg er på ferie indbo, rejse og bilforsikring hos [klagerens tidligere selskab].
>
> Efter vendt hjem fra ferien kontakter jeg Alka telefonisk og opponer over for denne handling, idet aftalen er at alle forsikringer flyttes samtidigt. Man beroliger mig med at det skal nok bliver ordnet.
>
> Samtidig gør jeg opmærksom på, at jeg ikke har fået nogen information om, at der skal betales gebyr til [klagerens tidligere selskab] i forbindelse med forsikringsskift. Alka svarer hertil, at der er penge at spare på længere sigt og ignorer hermed min protest.
>
> Den 1. august 2013 meddeler Alka Forsikring mig, at de ikke kan tegne en ulykkeforsikring til mig. Se vedlagte korrespondance og dette sker naturligvis efter fortrydelsesfristen for de øvrige forsikringer er udløbet.

Selskabet har i brev af 13/12 2013 til nævnet bl.a. anført følgende:

> Sagen drejer sig om, hvorvidt klager har krav på, at selskabet tegner ulykkesforsikring for ham. (…)
>
> Klager henvendte sig til Alka Forsikring for at tegne indboforsikring, bilforsikring og ulykkesforsikring og selskabet fremsendte den 15. maj 2013 tilbud på ovennævnte forsikringer til klager.
>
> Da det ikke var lykkedes for Alka Forsikring at kontakte klager telefonisk, bad selskabet - som det fremgår - klager om at udfylde en helbredserklæring til brug for selskabets vurdering af om der kunne tegnes ulykkesforsikring. Af brevet fremgår det endvidere, at såfremt klager

kunne svare ja til 6 specifikke spørgsmål var det ikke nødvendigt at udfylde erklæringen, hvorfor klager i givet fald kunne kontakte selskabet telefonisk. (…)

På baggrund af de indkomne oplysninger meddelte Alka Forsikring ved brev af 1. august 2013, at selskabet desværre ikke kunne tilbyde klager ulykkesforsikring. (…)

Ved brev af 1. oktober 2013 henvendte klager sig på ny til selskabet og meddelte, at aftalen - efter hans opfattelse - var baseret på, at Alka Forsikring overtog alle hans forsikringer under et og ikke behandlede forsikringerne individuelt. Klager efterlyste baggrunden for selskabets vurdering af risikoen samt tilføjede, at han var pålagt gebyr af [klagerens tidligere selskab] for flytning af bilforsikringen og indboforsikringen.

Alka Forsikring forklarede i brev af 8. oktober 2013 sagens forløb for klager og fastholdt, på baggrund af den foretagne risikovurdering, at selskabet ikke kunne tegne ulykkesforsikring for klager. Selskabet præciserede, at klagers ulykkesforsikring i [klagerens tidligere selskab] ikke var sagt op.

Klager fastholdt sine indsigelser i brev af 11. oktober 2013, herunder at han ikke kunne se betydningen af hans sygdom for en eventuel ulykkesforsikring.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 14. oktober 2013, at selskabet igen ville forelægge sagen for lægekonsulenten og vende tilbage med en uddybning. Selskabets medarbejder tilbød samtidig en øjeblikkelig fritstilling af klager i forhold til de øvrige forsikringer, såfremt han måtte ønske det.

På baggrund af lægekonsulentens svar skrev Alka Forsikring den 18. oktober 2013 til klager og meddelte, at lægekonsulenten havde udtalt, at der var erfaring for, at såfremt man med en lidelse som klagers kom ud for et ulykkestilfælde, ville det være umuligt at vurdere skadesomfanget, da klager i forvejen havde en væsentlig nedsat funktionsevne både fysisk og psykisk, ligesom eventuelle varige følger ville forværres som følge af den bestående nedsatte funktionsevne.

Alka Forsikrings medarbejder gentog tilbuddet om fritstilling af klager for så vidt angik både indboforsikringen og bilforsikringen, fra en hvilken som helst dato klager måtte ønske, men fastholdt, at selskabet ikke kunne tilbyde ulykkesforsikring for klager.

Ved brev af 21. oktober 2013 anførte klager på ny, at han ikke var særligt udsat for ulykkestilfælde på grund af sin sygdom og anførte, at han i mange år havde haft ulykkesforsikring i … og senere [klagerens tidligere selskab] og påpegede på ny det betalte gebyr til [klagerens tidligere selskab].

Ved brev af 25. oktober 2013 gentog klager alle sine anbringender og tilføjede, at han i kraft af sit HK medlemskab var omfattet af en kollektiv ulykkesforsikring og at han i øvrigt ville vende tilbage angående den tilbudte fritstilling.

På baggrund af en telefonopringning fra klager meddelte Alka Forsikrings medarbejder ved mail af 26. november 2013, at klager var fritstillet hvad angik både indboforsikringen og bilforsikringen, og således kunne vælge at opsige disse forsikringer gebyrfrit, til en hvilken som helst ønsket dato, hvorefter overskydende præmie ville blive overført til hans NemKonto.
Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring. (…)

Proceduren ved indtegningen af klagers forsikringer har været helt normal og i overensstemmelse med sædvanlig branchekutyme. Alle forsikringer tegnes på baggrund af risikooplysninger og for så vidt angår ulykkesforsikringer sker risikovurderingen på baggrund af forsikringssøgendes helbred.

Det fremgår intet steds, at klager skulle havde stillet særlige betingelser/krav til tegningen af forsikringerne, og det fremgår da også først af klagers brev af 1. oktober 2013, at det skulle have været et krav for tegning af bilforsikring og indboforsikring, at selskabet også antog ulykkesforsikringen.

Alka Forsikring har IKKE opsagt klagers ulykkesforsikring i andet selskab og klager har som udgangspunkt ikke krav på at tegne en ulykkesforsikring i Alka Forsikring.

Ulykkesforsikringen er ikke en lovpligtig forsikring, og selskabet har ret til at foretage en risikovurdering og på baggrund af de modtagne oplysninger vurdere, om den aktuelle risiko er noget selskabet ønsker at påtage sig.

Selskabet har flere gange siden den 14. oktober 2013 tilbudt at fritstille klager vedrørende tegningen af bilforsikringen og indboforsikringen, således at klager uden omkostninger kunne vælge at opsige forsikringerne til en hvilken som helt ønsket dato, men selskabet har endnu ikke hørt, hvorvidt klager ønsker at gøre brug af tilbuddet.

Selskabet er også indstillet på at refundere klager de to gange 61 kr. som klager har betalt i gebyr for det forkortede opsigelsesvarsel i tidligere selskab.

Klager har ikke lidt noget tab - hverken økonomisk eller retligt - i forbindelse med selskabets behandling af sagen og sluttelige afvisning af at tegne ulykkesforsikring for klager.

Klageren har hertil i brev af 30/12 2013 til nævnet bemærket følgende:

Der er ikke tale om krav på, at Alka Forsikring tegner en ulykkesforsikring for mig. Dette fremgår af mit brev til Alka Forsikring af 11. oktober 2013.

Klagen går ud på, at Alka Forsikring ikke overholder den indgående aftale om, at alle mine eksisterende forsikringer kan først opsiges hos [klagerens tidligere selskab] når alle forsikringer godkendes af Alka Forsikring.

Det er Alka Forsikring der kontakter mig i kraft af mit medlemskab hos HK med et tilbud om at overtage mine forsikringer med en lavere omkostning.

Jeg kan ikke forstå påstanden om at Alka Forsikring ikke kan træffe mig telefonisk, idet jeg taler med dem telefonisk ved flere lejligheder. I den forbindelse gør jeg udtrykkeligt opmærksom på, at jeg er i fleksjob og svarer på alle spørgsmål, hvor meget jeg arbejder, hvad jeg fejler om jeg er rask osv.

Allerede på dette tidspunkt, maj 2013 gør jeg opmærksom på, at jeg kun er interesseret i at Alka Forsikring overtager min forsikringer under forudsætning af, at alle mine forsikringer godkendes hos dem. Her forstår jeg på telefonsamtalen, at dette ikke bør være noget problem.

Den 1. august meddeler Alka forsikring mig om, at man ikke kan tegne en ulykkesforsikring for mig.

I den forbindelse henvender jeg mig til Alka Forsikring telefonisk og efterlyser en begrundelse for deres beslutning. Der kommer ikke noget kvalificeret svar på mit spørgsmål, idet jeg umiddelbart mener, at muligvis deres beslutning er baseret på gamle oplysninger om mit helbred. Derfor foreslår jeg, at det kan være hensigtsmæssigt at indhente en lægelig udtalelse fra den læge som jeg går til regelmæssig kontrol hos … Hospital.

Samtidig gør jeg opmærksom på den aftale jeg har med Alka Forsikring om, at Alka Forsikring kun overtager mine forsikringer under forudsætning af, at alle mine forsikringer godkendes hos dem.

Alka Forsikring har allerede på dette tidspunkt overtaget, indbo, bil og vejhjælp samt rejseforsikring.

Det er ikke første gang den 1. oktober jeg klager over den indgået aftale med Alka Forsikring, dette fremgår også af mit brev af 1. oktober 2013. Alka Forsikring forholder sig jo ikke til sagens substans.

Det er bemærkelsesværdigt at Alka Forsikring påpeger, at jeg har en væsentlig nedsat funktionsevne både fysisk og psykisk samt varige følger?

Det er således selskabets vurdering der får mig til at stille spørgsmålstegn ved følgende forhold. Hvis vi antager påstanden som gældende, er dette ikke gældende for bilforsikring, indboforsikring eller rejseforsikring, som er godkendt hos Alka Forsikring?

Alka Forsikring bør allerede i maj måned tage stilling til tegning af en ulykkesforsikring for mig, før man behandler og overtager mine andre forsikringer især når jeg meddeler dem, at jeg er i fleksjob og især fordi jeg bliver spurgt om mit helbred og arbejdsforhold.

Tilfældigvis bliver jeg i slutning af november måned opmærksom på præmieopkrævning af min bil, indbo og rejseforsikring pr. 2. december 2013. I den forbindelse kontaktes Alka Forsikring telefonisk hvor jeg efterlyser en forklaring på baggrunden for denne tidlige opkrævning, idet jeg mener dette bør være først primo juni 2014. Det er jo normalt at præmieperioden er et helt år.

Heller ikke her lykkedes det for mig at få en forklaring på dette forhold. Medarbejderen hos Alka Forsikring kan ikke forstå dette og kan heller ikke give mig en forklaring herpå?

Det er første gang jeg bliver bekendt med at Alka- Forsikring er indstillet på- at refundere et to gange beløb på 61 kr. Et beløb som jeg slet ikke kan forstå, idet som det fremgår af vedlagte oversigt fra [klagerens tidligere selskab] er der tale om et gebyrbeløb på i alt 678,00 kr.

Sluttelig er jeg aldeles uenig og utilfreds med Alka Forsikrings måden at behandle min sag på. Ligeledes er jeg uenig i selskabets provokerende udtalelse om, "at klager ikke har lidt noget tab - hverken økonomisk eller retligt - i forbindelse med selskabets behandling af sagen..."

Jeg bliver bekendt med opsigelsen af mine forsikringer hos [klagerens tidligere selskab] via min netbanks transaktioner og mens jeg er på ferie i udlandet i maj måned og har siden mange gener og besværligheder med måden Alka Forsikring behandler min sag på, især når ALKA Forsikring mener at jeg har en væsentlig nedsat funktion både fysisk og psykisk.

6. 85.404

Klageren har til dette brev af 30/12 2013 vedlagt en bekræftelse på sletning af forsikringer, afgivet af hans tidligere selskab. Af bilaget, som er dateret den 17/5 2013, fremgår, at hans Årsrejse-, Tophjælp Bil-, Bil Elite og Hjemforsikring således ville ophøre den 1/7 2013, og at klageren skulle betale gebyrer på henholdsvis 62 kr., 184 kr., 370 kr. og 62 kr. for "kort opsigelse".

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder, at klageren har sandsynliggjort, at han over for selskabet har gjort det til en forudsætning, at selskabet kunne antage alle forsikringerne, herunder ikke mindst hans ulykkesforsikring. Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at tegning af ulykkesforsikringen krævede afgivelse af helbredsoplysninger, og at det ikke er unormalt, at en kunde ønsker at have alle sine forsikringer i et og samme selskab.

Nævnet finder, at klageren har bevist, at han har betalt i alt 678 kr. i gebyrer for opsigelse af forsikringer i forbindelse med skiftet af forsikringsselskab, hvorfor selskabet skal betale dette beløb i godtgørelse til klageren som følge af selskabets mangelfulde sagsbehandling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal betale 678 kr. til klageren.

Poul Sørensen