Ankenævnet for Forsikring

Den 30. september 2015 blev i sag nr. 87973:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft familie- og ulykkesforsikring hos Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at han er blevet opkrævet præmie for tidligere samlevers forsikringer.

Selskabet har afvist et tilbagebetalingskrav fra klageren, idet der ikke er tale om dobbeltforsikring, men derimod at klageren har betalt for tidligere samlevers forsikringer. Selskabet har henvist klageren til at rette et eventuelt tilbagebetalingskrav mod tidligere samlever.

I klageskema af 23/4 2015 har klageren bl.a. anført:

> ”1. sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
> Ophævelse af sambo/partnerskab pr. ultimo 2012. Pr. 080113 udbeder jeg mig min forsikringsagents medvirken til opsplitning af vore fælles forsikringer. Det er her, sagen går fejl. Jeg rykker flere gange uden held til rettelse af sagen. Jeg har således betalt forsikringer for min ex over 2 år, i alt ca. 8.000 kr.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
> Tilbagebetaling af udestående”.

Hertil har selskabet i brev af 11/5 2015 bl.a. bemærket:

> ”Klager er utilfreds med den måde, som forsikringerne er opdelt på efter tidligere samboende er fraflyttet.
>
> Forsikringerne bliver oprettet i [tidligere samlevers] navn den i. februar 2011, som på tidspunktet er samlevende med klager. Da forsikringerne indtegnes vælger kunderne/klager, at betale forsikringerne fra klagers konto og opretter en betalingsaftale for samme.

Da klager den 17. januar 2013 får oprettet sine egne forsikringer, betales disse også fra klagers egen konto. Klager får ikke afmeldt sine betalingsaftaler på de forsikringer, der er tegnet i tidligere samlevers navn, hvorfor han på tidspunktet betaler for begge forsikringer.

Når vi splitter forsikringer op, så gør vi det, at vi tegner nye forsikringer til den kunde, som ikke står for forsikringer på tidspunktet. Betalingsmåde og aftaler er et internt anliggende kunderne imellem, som vi ikke blander os i.

Der er dermed ikke tale om dobbeltforsikring, som klager skriver i sin klage, men derimod at klager har betalt for tidligere samlevers forsikringer.

Da der ikke er tale om dobbeltforsikring, kan vi ikke efterkomme klagers ønske om at tilbagebetale den præmie, som han har betalt for tidligere samlever. Kravet skal derimod rettes mod klagers tidligere samlever".

Heroverfor har klageren i brev af 21/5 2015 bl.a. anført:

"Specifikt harcelerer jeg over 'det underliggende biz concept' fra modparts side som forretningsdrivende, idet jeg finder, det er 'halvkriminelt', usmageligt og bestemt ikkepassende i en moderne virksomheds profil år 2015 – 'at går den, så går den', - 'lad bare idioten betale, så længe han ikke finder ud af situationen, - så stopper vi bare pengene i kassen - uanset, der ingen forsikring er at betale'. Den er lige til Ekstra Bladets forside....., og til skade for hele branchen.

Det fremgår tydeligt, hvad min 'mission' er i min henvendelse til Alm Brand i f m ophør af partnerskab med min ex sambo - og der er for øvrigt ikke tale om et forsikringsforhold på blot ca. 2 år, som det fremgår af Alm Brand's svarskrivelse, men langt længere, idet vi har været partnere i ca. 10 år. Derfor er det dobbelt skuffende, - og jeg har endvidere selv anbefalet Alm Brand loyalt at kontakte min ex på hendes nye adr., hvorfor selskabets optræden virker dobbelt stærkt på mig. Igen understreger jeg, at jeg på intet tidspunkt har modtaget noget skriftlig materiale / dokumentation omkring det totale ændringsforhold i porteføljen, efter min(e) henvendelse(r) primo 2013, ej heller, hvad der evt. påhvilede min person i forlængelse af ændringerne.

Alm Brand må have bemærket, at der indløb beløb fra min side på tidligere forsikringer, da man har tegnet nye forsikringer på min ex samlever (med mig som kilde.....) på ny adr. Altså har man blot stukket pengene i kassen, og grinet godt i skæget…Totalt urent trav – og kedelig markedsføring! Jeg har rådført mig med mit nuværende forsikringsselskab, …, der bestemt giver mig 100% ret. Er dette billedet af en moderne forsikringsverden i dagens Danmark? Hvad lærer man i …?"

Heroverfor har selskabet i brev af 29/5 2015 bl.a. bemærket:

"Alm. Brand har blot til nød, at pointere, at klager og tidligere samlever begge har haft forsikring i perioden, hvorfor der altså ikke er tale om - som klager skriver - at Alm. Brand har modtaget betaling for en service, der ikke er ydet. Klagers tidligere samlever har endda modtaget dækning for en skade i perioden.

Vi understreger endnu en gang, at der ikke er tale om dobbeltforsikring, men derimod, at klager ikke har fået afmeldt den betalingsaftale, som han selv har indgået til at starte med. Klager skriver endvidere, at Alm. Brand må have lagt mærke til, at vi, fra ham, har modtaget penge på en anden forsikring. Det forholder sig sådan, at den enkelte betalingsaftale

er knyttet op på den enkelte forsikring og vi monitorerer ikke hvor, eller hvem, PBS-aftalen tilhører. Det er op til den enkelte kunde, at holde styr på sine egne betalingsaftaler.

Vi må endnu engang opfordre klager til at rette kravet mod tidligere samlever."

Nævnet har i brev af 10/7 2015 bedt selskabet om at fremlægge oversigter over, hvilke og hvor mange forsikringer der er tegnet samt oversigter over, hvilke præmieindbetalinger der er foretaget på de nævnte forsikringer. Ved brev af 10/7 2015 har selskabet fremlagt nævnte oversigter. Selskabet har endvidere bl.a. anført følgende:

”Forsikringerne bliver oprettet i [tidligere samlevers] navn den 1. februar 2011, som på tidspunktet er samlevende med klager. Da forsikringerne indtegnes vælger kunderne/klager, at betale forsikringerne fra klagers konto og opretter en betalingsaftale for samme.

I [tidligere samlevers] navn oprettes der Indboforsikring - der omfatter både hende og klager, da de er samboende på tidspunktet - med policenummer … (Bilag 1) samt Ulykkesforsikring, der omfatter [tidligere samlever], med policenummer … (Bilag 2).

Samtidig oprettes der en Ulykkesforsikring i [klagers] navn med policenummer … (Bilag 3).

Alle disse forsikringer betales af klager igennem betalingsservice.

Da klager den 17. januar 2013 opretter sin egen Indboforsikring med policenummer … (Bilag 4), ifm. fraflytning fra tidligere samlever, betales denne også af klager.

Når vi splitter forsikringer op, på grund af fraflytning og/eller skilsmisse, så gør vi det, at vi tegner nye forsikringer til den kunde, som ikke står for forsikringerne på tidspunktet. Betalingsmåde og aftaler er et internt anliggende kunderne imellem, som vi ikke blander os i.

Der er altså ikke tegnet nye forsikringer til [tidligere samlever], da forsikringerne, til at starte på, var tegnet i hendes navn.

Hun har beholdt de oprindelige forsikringer og det er altså klager, der har tegnet ny forsikring hos Alm. Brand.

Klager har dog ikke afmeldt de gamle betalingsaftaler, for de forsikringer, der nu dækkede [tidligere samlever] alene, og har derfor betalt for disse forsikringer i en periode indtil betalingsaftalen bliver afmeldt.

Vi understreger endnu en gang, at der ikke er tale om dobbeltforsikring, men derimod, at klager ikke har fået afmeldt den betalingsaftale, som han selv har indgået til at starte med.

De oprindelige forsikringer, som klager og tidligere samlever har tegnet sammen, er fortsat i [tidligere samlevers] navn og klager tegner ved fraflytningen sin egen Familieforsikring.

Det er altså klager, og ikke tidligere samlever, der nytegner forsikring ifm. fraflytningen i februar 2013.

Der er dermed ikke tale om, at nogen - hverken klager eller tidligere samlever - er dobbeltforsikret, men blot at klager nu betaler for tidligere samlever, da han ikke får afmeldt sine betalingsaftaler.

Da der ikke er tale om dobbeltforsikring, kan vi ikke efterkomme klagers ønske om at tilbagebetale den præmie, som han har betalt for tidligere samlever.

Vi må derfor igen opfordre klager til at rette sit krav mod tidligere samlever, som vi også læser os til - jf. bilag fremsendt af Nævnet den 7. maj 2015 - at klager har gjort. Klager skriver selv, at han har modtaget 3.986,82 kr. fra tidligere samlever. Såfremt klager mener at have yderligere præmie til gode, skal også dette krav rettes mod tidligere samlever".

Ved brev af 22/7 2015 har klageren blandt andet oplyst:

"Jeg bemærker, at Alm Brand oplyser i sit svar, at jeg har modtaget ca. 4.000 kr. retur. Dette har jeg ikke, og det fremgår ej heller af min korrespondance. Men det er da interessant, at Alm Brand har kunnet 'fremfinde' returkonto eller adr. til … [klagerens samlever].

Ved mail af 8/1 2013 skrev klageren således til selskabet:

"Ved ikke, hvem der i dag er min konsulent.

Sagen er den, at min samlever …, er flyttet tilbage til …, og vi skal have ryddet op i forsikringerne.

Jeg skal have en billig indboforsikring (tilbud), samt stå for mine 2 biler, en Audi … og en Peugeot ...

Ulykke har jeg betalt pr. jan. 2013.01.08
[Klagerens samlever] skal stå for indbo, Mercedes og hundeansvar- og sygekasse.
Evt. andre fors. også.
Hendes nye adr. er: …"

Selskabet fremsendte den 19/1 2013 en police på en familieforsikring til klageren. Brevet har følgende ordlyd:

"Din nye police

Vi sender hermed din nye police, og beder dig læse policen igennem for at se, om indholdet svarer til dine ønsker og forventninger.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Alm. Brand på telefon … alle hverdage mellem kl. 8.30 og 16.00".

Nævnet har ved brev af 30/7 2015 anmodet klageren om at fremsende al skriftlig korrespondance mellem ham og selskabet i perioden fra den 8/1 2013 til den 17/3 2015. Ved mail af 8/8 2015 har klageren bl.a. anført følgende:

> ”d.å. Man udbeder sig korrespondance-kopier.
>
> Jeg har nu været min PC-mappe igennem og kan se, at der ikke er noget skriftligt materiale omkring klager til Alm Brand, desværre.
>
> Sagen er den, at jeg er ’faret op, som trold af æske’ hver gang jeg - og det er adskillige - har modtaget forkerte meddelelser fra selskabet ved at gribe telefonen øjeblikkeligt, og irettesætte min agent: ... Som sagt har dette IKKE hjulpet over en længere periode, uanset, … kvitterede for samme - og for Øvrigt, forstod han det ikke selv, at selskabet ikke efterkom hans rettelser. Sagen kunne således have været rettet på et langt tidligere tidspunkt, men er uopholdeligt blot kørt videre. Agenten har ikke været sin stilling voksen. Har ikke taget hånd om sagen!
>
> Om … ikke har været ’dygtig nok’, vides ikke. Som jeg forstod det, var han temmelig ’grøn’ (elev) i stillingen, og gik ofte på skole, eller ikke koncentreret nok, da han også drev en … i …. - sideløbende
>
> Jeg kan således desv. ikke være Nævnet behjælpelig med yderligere skriftlig korrespondance.
>
> Som meddelt tidligere, har jeg ej heller modtaget skriftlig kvittering for ændring af forsikringsforholdet efter fraflytning af [tidligere samlever], eller instruks om hvorledes, jeg skulle forholde mig betalingsmæssigt. Var dette sket - som god, moderne forbrugervejledning, var denne sag aldrig opstået”.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens tidligere samlever den 1/2 2011 tegnede forsikringer (herunder familie-, ulykke-, og rejseforsikring) i selskabet. Familieforsikringen blev tegnet med klageren som medforsikret. Klageren oprettede samtidig en ulykkesforsikring i eget navn. Ved indtegningen valgte klageren og hans tidligere samlever at betale forsikringerne fra klagerens konto, hvorfor der blev oprettet en betalingsaftale for disse. Ved mail af 8/1 2013 oplyser klageren selskabet om, at samlivet er ophævet, og at "vi skal have ryddet op i forsikringerne". Han angiver samtidig, hvilke forsikringer han fremover skal have, samt hvilke forsikringer klagerens tidligere samlever "skal stå for".

Klageren modtager den 19/1 2013 en police på en ny familieforsikring. Klageren har efter det oplyste ikke modtaget andet skriftligt svar på sin mail af 8/1 2013. Selskabet har ikke redegjort for, hvad det mundtligt måtte have meddelt klageren i anledning af hans mail af 8/1 2013.

Klageren har krævet, at selskabet tilbagebetaler ham den præmie, som han har indbetalt for tidligere samlevers forsikringer efter denne dato.

Selskabet har afvist at tilbagebetale den indbetalte præmie og har til støtte herfor gjort gældende, at der ikke er tale om dobbeltforsikring, men at klageren blot har betalt for den tidligere samlevers forsikringer.

Nævnet finder, at klagerens mail af 8/1 2013 skal forstås som en anmodning om, at forsikringsforholdene tilpasses situationen efter samlivsophævelsen. Efter nævnets opfattelse vedrører en sådan tilpasning ikke alene, hvem der står anført som forsikringstager, men indebærer også, at de pågældende forsikringer betales af den korrekte part.

Da klageren ved sin mail af 8/1 2013 gjorde selskabet opmærksom på, at der var forsikringer, han ikke længere skulle betale for, finder nævnet, at det er kritisabelt, at selskabet efter det oplyste alene har reageret herpå ved at udstede en ny police.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet er erstatningsansvarlig for, at forsikringerne ikke blev tilpasset efter klagerens ønske.

Efter en gennemgang af sagen og på grundlag af en samlet vurdering finder nævnet, at dette ikke er tilfældet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ved modtagelsen af policen den 19/1 2013 burde stå klageren klart, at der var risiko for, at hans anmodning i mail af 8/1 2013 ikke var effektueret i overensstemmelse med hans ønske. Som følge af den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold såvel som den almindelige tabsbegrænsningspligt burde klageren – navnlig i en situation, hvor han alene har henvendt sig skriftligt til selskabet en

gang og har bedt selskabet om at gennemgå og rette et større antal forsikringer - have kontaktet selskabet for at sikre sig, at der ikke var sket en fejl eller misforståelse vedrørende hans anmodning. Efter nævnets opfattelse var klageren også nærmest hertil, da han som følge af betalingsserviceaftalen i 2011 måtte kunne se, at betalingerne af forsikringerne ikke var ændret. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren let selv kunne have afmeldt betalingerne på de forsikringer, som han hidtil havde betalt på vegne af samleveren.

Det, som klageren i øvrigt har oplyst, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels