Ankenævnet for Forsikring

Den 18. november 2015 blev i sag nr. 88035:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft indbo- og husforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at anerkende, at dækningen på forsikringen ophørte pr. 1/11 2014, da hans præmiebetaling var ophørt, og at selskabet har opkrævet præmie frem til 1/4 2015.

Selskabet har anført, at klagerens dækninger på hans forsikringer ophørte pr. 6/2 2015 som følge af manglende præmiebetaling, bortset fra husforsikringens branddækning, der ophørte pr. 1/4 2015, da denne overgik til et andet selskab. Selskabet har anført, at han skal betale præmie for perioden, hvor der var dækning på forsikringerne.

I klageskemaet af 6/5 2015 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Den 8 oktober slettede undertegnede PBS betaling for de nævnte forsikringer. Da begge forsikringer ikke blev betalt fik undertegnede tilsendt en rykker den 13. Januar hvor det klart fremgik at forsikringerne ikke dækkede efter 1 november.(Dog undtaget brandforsikring). Efter at have fået flere rykkere med samme bekræftelse på at forsikringen ikke dækkede valgte undertegnede at tegne ny forsikring i andet selskab per. 1. april. Dette bevirkede at TRYG opgjorde begge forsikringer som dækkende frem til 1. april. Dette er undertegnede uenig i da det er bekræftet flere gange fra TRYG af dækningen var ophørt på begge forsikringer og undertegnede ved en eventuel skade derfor ikke ville have været berettiget til erstatning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At TRYG's skriftlige bekræftelse på at der ikke var dækning på forsikringerne anderkendes og at de tilsendte rykkere tilbagetrækkes og at der kun fremsendes faktura på brandforsikringen."

Selskabet anmodede ved brev af 2/6 2015 til nævnet om, at klageren fremsendte en kopi af det brev, hvoraf det fremgår, at forsikringerne ikke dækkede efter den 1/11 2014.

I brev af 9/7 2015 til nævnet har klageren bl.a. oplyst:

"Med henvisning til Jeres brev modtaget den 3. juni 2015 med medfølgende brev fra Tryg dateret 2. Juni 2015 har jeg ikke beholdt de omtalte rykkere da jeg anså at de var blevet tilsendt ved en fejl.

Baseret på de automatiske rykkerprocedurer som Tryg har, må det antages at Tryg selv kan fremvise kopi af rykkere tilsendt for policenummer …446 samt …436 og vil derfor henvise til at Tryg leverer disse til Ankenævnet.

Forløbet kan skitseres som følger:

22. april 2015
Bilag 1.
Mail tilsendes Tryg hvor jeg beskriver at jeg har modtaget gentagne rykkere fra Tryg angående mine tre forsikringer …875, …446 samt …436 hvoraf jeg den 13. april 2015 har modtaget trussel om inkasso på police …875 til trods for at jeg på alle tre har modtaget rykkere fra tryg hvori der udtrykkeligt står at forsikringerne er slettet per 1. november 2014.

29. april 2015
Bilag 2.
Mail modtages fra Tryg med brev som vedhæftning hvori Tryg anerkender at forsikring med policenummer …875 er slettet per 1. november 2014 og at undertegnede derfor kan se bort fra rykkerskrivelse. Til trods for at min henvendelse drejede sig om tre forsikringer tages der ikke stilling til policenummer …446 samt …436.

4. maj 2015
Bilag 3.
På baggrund af mail modtaget 29.april fra Tryg tilsender undertegnede mail for at sikre at dette også gælder de to øvrige forsikringer med policenummer …446 samt …436 da der for alle tre policer er modtaget enslydende rykkere hvori der står at forsikringer er slettet per 1. november (Dog ikke branddækning på police …446).

6. maj 2015
Bilag 4.
Mail med vedhæftet brev modtages fra Tryg hvori Tryg afviser at have slettet forsikringerne til trods for at jeg modtog samme rykkerprocedure for police …875 som Tryg indledningsvis tog stilling til.

Ligeledes finder jeg det mærkværdigt og problematisk at jeg den 4. juli 2015 har modtaget to rykkere for police …446 samt …436(Se bilag 5) til trods for at Tryg har bekræftet ryk-

kerstop til både Ankenævnet brev dateret 2. juni 2015 samt undertegnede i mail dateret 22.maj 2015."

Selskabet har i brev af 30/7 2015 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Indledningsvis skal vi beklage, at vi ikke har behandlet vores kundes villa- og indboforsikring ud fra hans første henvendelse til Tryg, hvor det kun var hans ulykkesforsikring, der blev behandlet.

Vi skal ligeledes beklage, at vores kunde har fået tilsendt påmindelser på de to forsikringer, mens sagen har været under behandling i Ankenævnet.

Vores kunde klager over, at vi ikke har slettet hans villa- og indboforsikring pr. 1. november 2014, da han havde modtaget en rykker fra os den 13. januar 2015, hvoraf det fremgik, at forsikringerne ikke dækkede efter 1. november 2014 (dog undtagen brandforsikring).

Vi skal oplyse, at sagen vedr. vores kundes villa- og indboforsikring ikke er behandlet ud fra de samme kriterier, som sagen på hans ulykkesforsikring. Det fremgik af vores kundes første henvendelse til Tryg, at han tog forsikring i et andet selskab i november 2014, da forsikringen ikke dækkede mere. Vi var af den opfattelse, at det kun gjaldt hans ulykkesforsikring, da vi efterfølgende har modtaget opsigelser fra Alka Forsikring, som ville overtage vores kundes villa-og indboforsikring pr. 1. april 2015. Vi gik derfor ikke ud fra, at vores kunde havde tegnet nye forsikringer på sin villa og indbo i november 2014. (Bilag 1)

Vi skal bemærke, at vores kunde ikke har indsendt en kopi af det brev, som han nævner i sin henvendelse til Tryg af 22. april 2015, hvor vi iflg. vores kunde meddelte at dækningen på hans forsikringer var udgået 1. november 2014. Kunden opfordres til at indsende en kopi af dette brev.

Opsigelse
Vi skal oplyse, at man ikke kan undlade at betale sine forsikringer og derved betragte det som en opsigelse. Vi skal i den forbindelse henvise til de gældende forsikringsbetinger for vores villa- og indboforsikring.

I forsikringsbetingelser nr. 0805 for vores kundes villaforsikring, fremgår det bl.a. af side 22, stk. 13.4 - *Forsikringens varighed og opsigelse* - at forsikringen er gældende for en periode på et år, og forlænges løbende for et år af gangen. Forsikringstageren kan opsige forsikringen skriftligt, senest en måned før forsikringsperioden udløber.

Vi skal bemærke, at der er særlige regler omkring opsigelse for branddækningen på en villaforsikring, og kan i den forbindelse henvise til de gældende forsikringsbetingelser nr. 0805, side 22, punkt 13.4 - *Forsikringens varighed og opsigelse* –
…
I forsikringsbetingelser nr. 1211 for vores kundes indboforsikring fremgår det bl.a. af side 17, stk. 9 - *Generelle bestemmelser - Forsikringens varighed og mulighed for at opsige* - at *'forsikringen gælder for et år ad gangen og forlænges automatisk for yderligere et år med mindre den opsiges inden'*.

Det fremgår ligeledes at forsikringstageren kan opsige forsikringen skriftligt senest en måned før forsikringsperioden udløber. Mod et gebyr kan forsikringen også opsiges med kun 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. (Bilag 2 + 3)

Villa
Vores kundes villaforsikring trådte i kraft den 1. maj 2011, og havde hovedforfald 1. maj. Forsikringen blev betalt to gange om året og blev betalt via PBS.

Den 8. oktober 2014 sendte vi besked til PBS om betaling af vores kundes villaforsikring for perioden 1.11.2014 - 1.5.2015.

Den 22. oktober 2014 fik vi oplyst, at PBS-aftalen på forsikringen var afmeldt, og der blev derfor sendt en giroopkrævning til vores kunde for ovennævnte forsikringsperiode.

Da vi ikke have modtaget betaling på vores kundes villaforsikring, fremsendte vi en påmindelse til ham den 13. januar 2015, hvor det fremgik at dækningen på forsikringen ville ophøre den 6. februar 2015 bortset for branddækningen. Det fremgik ligeledes af påmindelsen, at dækningen for bygningsbrand ikke ville ophøre, så længe der er tinglyst pant i ejendommen og da Tryg har udpantningsret for den manglende betaling, ville forsikringen blive ændret til alene at omfatte bygningsbrand, hvis forsikringen ikke blev betalt. Påmindelsen var pålagt et gebyr på 100 kr.

Den 2. februar 2015 sendte vi endnu en påmindelse, da forsikringen fortsat ikke var blevet betalt. Der var også pålagt et gebyr på 100 kr. Den 18. februar 2015 modtog vi en opsigelse fra Alka Forsikring, som bad om at overtaget forsikringen pr. 1. april 2015, hvilket Tryg accepterede.

Forsikringen blev efterfølgende gjort op pr. 1. april 2015, og der blev den 12. marts 2015 fremsendt en ny opkrævning til vores kunde for perioden 1.11.2014 - 1.4.2015.

Indbo
Vores kundes indboforsikring trådte i kraft den 26. november 2009 og havde hovedforfald 1. november. Forsikringen blev betalt en gang om året. Vi skal oplyse, at forsikringen ikke har været tilmeldt til betaling via PBS siden 21. november 2011. I årene fra 2012 - 2014 har vi sendt giroopkrævninger til vores kunde.

Den 10. oktober 2014 fremsendte vi en opkrævning til vores kunde på hans indboforsikring for perioden 1.11.2014 - 1.11.2015.

Da vi ikke havde modtaget betaling på indboforsikringen, fremsendte vi en påmindelse den 13. januar 2015, hvoraf det fremgik, at dækningen på forsikringen ville ophøre den 6. februar 2015, hvis forsikringen ikke blev betalt. Påmindelsen var pålagt et gebyr på 100 kr.

Den 2. februar 2015 sendte vi endnu en påmindelse, da forsikringen fortsat ikke var blevet betalt. Der var også pålagt et gebyr på 100 kr.

Den 18. februar 2015 modtog vi en opsigelse fra Alka Forsikring, som bad om at overtage forsikringen pr. 1. april 2015, hvilket Tryg accepterede.

Forsikringen blev efterfølgende gjort op pr. 1. april 2015, og der blev den 12. marts 2015 fremsendt en ny opkrævning til vores kunde for perioden 1.11.2014 - 1.4.2015.

Vurdering af sagen
Da vi ikke havde modtaget opsigelse fra vores kunde på hans villa- og indboforsikring, fremsendte vi henholdsvis den 22. oktober 2014 og den 10. oktober 2014 giroopkrævninger for periode 1.11.2014 - 1.5.2014.

Den 13. januar 2015 sendte vi påmindelser på de to forsikringer, hvor det har fremgået, at dækningen på forsikringerne på nær branddækningen på villaforsikringen, ville udgå pr. 6. februar 2015, hvis de ikke blev betalt.

Vores kundes villa- og indboforsikring blev ikke efterfølgende gjort op på grund af manglende præmiebetalinger, da vi havde modtaget opsigelser fra Alka Forsikring, som ville overtage forsikringerne pr. 1. april 2015. Vi gik derfor ud fra, at vores kunde havde valgt, at forsikringerne skulle fortsætte i Tryg frem til den dato.

Konklusion
Vi har ikke i november 2014 sendt et brev til vores kunde, hvor det har fremgået, at dækningen på vores kundes villa- og indboforsikring var udgået pr. 1. november 2014, fordi forsikringer ikke var blevet betalt. Det har heller ikke fremgået af de påmindelser vi har fremsendt til vores kunde den 13. januar 2015, at dækningen på de to forsikringer var udgået 1. november 2014, fordi han ikke havde betalt dem.

På baggrund af ovenstående, må vi fastholde, at der har været fuld dækning på vores kundes villaforsikring fra den 1. november 2014 og til den 6. februar 2015, hvor dækningen, bortset for branddækningen, på forsikringen ophørte på grund af manglende præmiebetaling. Herefter har forsikringen kun omfattet branddækning frem til den 1. april 2015. Når vi har været risiko, har vi også krav på præmie.

Vi mener derfor, at vores kunde skal betale fuld præmie på villaforsikringen fra 1.11.2014 6.2.2015, og herefter skal der kun betales for branddækningen frem til 1. april 2015, hvor Alka Forsikring har overtaget forsikringen.

Vi må også fastholde, at der har været dækning på vores kundes indboforsikring fra den 1. november 2014 frem til den 6. februar 2015, hvor dækningen ophørte på grund af manglende betaling. Vi har derfor også krav på præmie på denne forsikring."

Af klagerens brev af 7/8 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Dog kan jeg ikke se at Tryg kan dokumentere at de beskrevne rykkerbreve ikke har oplyst at forsikringen var ophørt. Jeg har ligeledes også oplyst i sidste brev at der på rykkerbrevet for villaforsikringen stod at forsikringen var opsagt minus branddækning.

Jeg skal opfordre Tryg til at frembringe de beskrevne rykkere der er tilsendt undertegnede for at dokumentere at de ikke har oplyst at forsikringen var ikke dækkende da det er min klare overbevisning at der var enslydende tekst på rykkerne for alle tre policer. Dog minus information om branddækningen.

Ligeledes skal jeg opfordre til at Tryg får styr på deres forretningsgange vedrørene rykkerprocedure. Jeg har modtaget inkassobreve for begge policer til trods for at Tryg nu for fjerde gang oplyser at sagen er sat i bero. Jeg ville gerne bede om en skriftligt kreditnota af disse to inkassosager som jeg finder uforståelige."

Selskabet har i brev af 1/9 2015 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi beklager meget, at vores kunde igen har fået tilsendt påmindelser vedr. de to forsikringer. Sagerne er nu stillet i bero hos …, som varetager vores inkassosager.
>
> Vi skal oplyse, at de påmindelse som vi har sendt til vores kunde den 13. januar 2015, er sendt automatisk i henhold til vores regler rykkerprocedure.
>
> Det har desværre ikke været muligt, at fremskaffe en kopi af ovennævnte påmindelser, men vi vedlægger udskrift fra vores Policesystem, hvoraf det fremgår, at der er sendt PÅM1 på begge forsikringer den 13. januar 2015 og det fremgår ligeledes, at opsigelsesdato er den 6. februar 2015. (Bilag 1)
>
> Vi skal bemærke, at varsling vedr. betaling af de to forsikringer, er sket i henhold til de gældende Forsikringsbetingelser nr. 0805 og 1211, hvoraf det fremgår, at hvis forsikringen ikke betales til tiden, sender vi en rykker. Er forsikringen ikke betalt 21 dage efter den første rykker, stopper forsikringen. (Bilag 2)
>
> Vedrørende præmiebetaling på en forsikring, skal vi ligeledes henvise til den gældende lovgivning, Forsikringsaftaleloven §12-§17, og vi skal også henlede opmærksomheden på Ankenævnets hjemmeside under Generelt, hvor der er oplysning omkring præmiebetaling. (Bilag 3 & 4)
>
> Vi sletter derfor ikke en forsikring med tilbagevirkende kraft, selvom forsikringen ikke er betalt til tiden. Vi har været i risiko/dækning og har således også krav på præmiebetaling, frem til dækningen ophører på en forsikring. Med hensyn til branddækningen på villaforsikringen, har vi krav på betaling for denne dækning, frem til et nyt forsikringsselskab overtager dækningen."

I brev af 10/9 2015 til nævnet har klageren bl.a. bemærket:

> "Som jeg tidligere har angivet er det ikke ordlyden i hverken forsikringsbetingelser eller forsikringsaftalen jeg anfægter.
>
> Det der anfægtes er, at det ikke er foregået som beskrevet i betingelserne.
>
> Tvisten går på følgende tre forsikringer tre …875, …446 samt …436.
>
> Som beskrevet i brev tilsendt ankenævnet 9. juli 2015 (Vedlagt som bilag) modtager jeg brev fra Tryg der anerkender at forsikring med policenummer …875 er slettet per 1. november 2014 og at undertegnede derfor kan se bort fra rykkerskrivelse. Der tages ikke stilling til policenummer …446 samt …436.
>
> I brev til ankenævnte fra Tryg dateret 1.september postuleres at forsikringer ikke slettes med tilbagevirkende kraft til trods for at dette er gjort med policenummer …875.
>
> Det er min klare overbevisning at der var enslydende tekst på rykkerne for alle tre policer. Dog minus information om branddækningen."

Af selskabets brev af 23/9 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "Som oplyst i vores brev til Ankenævnet den 30. juli 2015, så er sagen vedr. vores kundes villa- og indboforsikring ikke behandlet ud fra de samme kriterier, som sagen på hans ulykkesforsikring, citat:
>
> ' Vi skal oplyse, at sagen vedr. vores kundes villa- og indboforsikring ikke er behandlet ud fra de samme kriterier, som sagen på hans ulykkesforsikring. Det fremgik af vores kundes første henvendelse til Tryg, at han tog forsikring i et andet selskab i november 2014, da forsikringen ikke dækkede mere. Vi var af den opfattelse, at det kun gjaldt hans ulykkesforsikring, da vi efterfølgende har modtaget opsigelser fra Alka Forsikring, som ville overtage vores kundes villa-og indboforsikring pr. 1. april 2015. Vi gik derfor ikke ud fra, at vores kunde havde tegnet nye forsikringer på sin villa og indbo i november 2014.'
>
> Vi har modtaget opsigelser fra Alka Forsikring på vores kundes indboforsikring og villaforsikring henholdsvis den 12. februar 2015 og den 18. februar 2015, hvor de beder om at overtage begge forsikringer pr. 1. april 2015."

Af betingelserne for klagerens husforsikring fremgår det bl.a.:

> "**13.2 BETALING AF FORSIKRINGEN**
>
> Forsikringen betales helårligt eller halvårligt. På din police kan du se, hvad du har valgt (præmiens forfald). Betaler du halvårligt, opkræver vi et tillæg.
> …
> Hvis forsikringen ikke betales til tiden, får du en rykker. Er forsikringen ikke betalt 21 dage efter den første rykker, stopper forsikringen. Hvis der sendes en rykker, har vi ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, morarenter og evt. andre omkostninger. Vi har endvidere ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, gebyr for udskrivning af dokumenter og øvrige serviceydelser, som svarer til vores udgifter.
> …
> Branddækningen stopper ikke på grund af manglende betaling. Ved restance videreføres brandskadedækningen hos os, men vi har udpantningsret og kan foretage udlæg for den manglende betaling plus renter og andre udgifter.
> …
> **13.4 FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE**
>
> Forsikringen gælder for en periode på 1 år og forlænges løbende for yderligere 1 år ad gangen.
>
> Både du og vi kan opsige forsikringen skriftligt, senest 1 måned før forsikringsperioden udløber.
>
> Mod et gebyr på 62 kr. (2012) kan du vælge at opsige forsikringen med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Opsiges forsikringen indenfor det første forsikringsår, opkræves et supplerende gebyr 621 kr. (2012)."

I betingelserne for klagerens indboforsikring hedder det bl.a.:

"**Forsikringens varighed**
Forsikringen gælder for et år ad gangen, med mindre andet fremgår af forsikringsaftalen.

Den forlænges automatisk for yderligere et år, med mindre den opsiges inden.

Forsikringens betaling
Forsikringen betales en eller flere gange om året. På din forsikringsaftale kan du se, hvad du har valgt.

Ud over prisen på din forsikring opkræver vi afgifter til det offentlige, fx skadeforsikringsafgift og statsafgift.

Du kan betale forsikringen via Betalingsservice eller indbetalingskort. Du betaler et opkrævningsgebyr, der dækker vores udgifter ved opkrævning og indbetaling. Vi sender opkrævningen til den betalingsadresse, vi har fået oplyst.

Hvis forsikringen ikke bliver betalt til tiden, får du en rykker. Er forsikringen ikke betalt 21 dage efter den første rykker, stopper forsikringen.
…
Mulighed for at opsige
Både du og vi kan opsige forsikringen skriftligt senest en måned før forsikringsperioden udløber.

Mod et gebyr kan du vælge at opsige forsikringen med kun 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Opsiges forsikringen allerede indenfor det første forsikringsår, opkræves dog et supplerende gebyr."

Nævnet udtaler:

Klageren har anført, at selskabet skal anerkende, at hans hus- og indboforsikringer i selskabet ophørte pr. 1/11 2014, og at selskabet derfor ikke har været berettiget til at kræve præmiebetaling for perioden 1/11 2014 til 1/4 2015, hvor han tegnede forsikringer i et andet selskab. Han har dog anerkendt at skulle betale for brandforsikringen frem til den 1/4 2015. Han har henvist til, at selskabet ved brev af 13/1 2015 rykkede for præmiebetaling og i den forbindelse oplyste, at dækningerne med undtagelse af brandforsikringen var ophørt pr. 1/11 2014.

Selskabet har afvist, at rykkerskrivelserne af 13/1 2015 til klageren indeholdt oplysninger om, at hans forsikringer var ophørt pr. 1/11 2014.

Selskabet har anført i brev af 30/7 2015 til nævnet, at dækningerne på klagerens forsikringer ophørte den 6/2 2015 på grund af præmierestance – dog fortsatte brandforsikringen frem til den 1/4 2015, hvor den blev overtaget af et andet selskab. Nævnet lægger på den baggrund til grund, at selskabet har anerkendt, at klageren ikke skal betale præmie for forsikringerne – med undtagelse af brandforsikringen – efter den 6/2 2015.

Klageren har anført, at han ikke er i besiddelse af de rykkerbreve af 13/1 2015, han henviser til. Selskabet har oplyst, at rykkerbrevene er udskrevet automatisk og ikke kan gendannes, men at det fremgår af selskabets skadesystem, at opsigelsesdatoen på forsikringerne var den 6/2 2015.

Nævnet finder det herefter ikke bevist, at det i rykkerskrivelserne af 13/1 2015 var noteret, at forsikringerne ophørte den 1/11 2014. Herefter finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastholdt, at klageren skal betale præmie for hus- og indboforsikringen for perioden 1/11 2014 til 6/2 2015 og for bygningsbrandforsikringen frem til 1/4 2015.

Nævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at klageren ikke kan anses for at have opsagt forsikringen ved ikke at betale præmie. Spørgsmål om manglende præmiebetaling og ophør af forsikringsaftalen reguleres af forsikringsaftalelovens §§ 12-17. Det følger af § 13, at selskabets opsigelse af en forsikring som følge af manglende præmiebetaling først kan have den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Selskabet er berettiget til præmie for hele den periode, hvor forsikringsaftalen har været i kraft, og hvor selskabet således har været i risiko.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at selskabets opsigelse af klagerens forsikringer er sket i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens bestemmelser.

10. 88035

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand