Ankenævnet for Forsikring

Den 18. november 2015 i sag nr. 88237:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

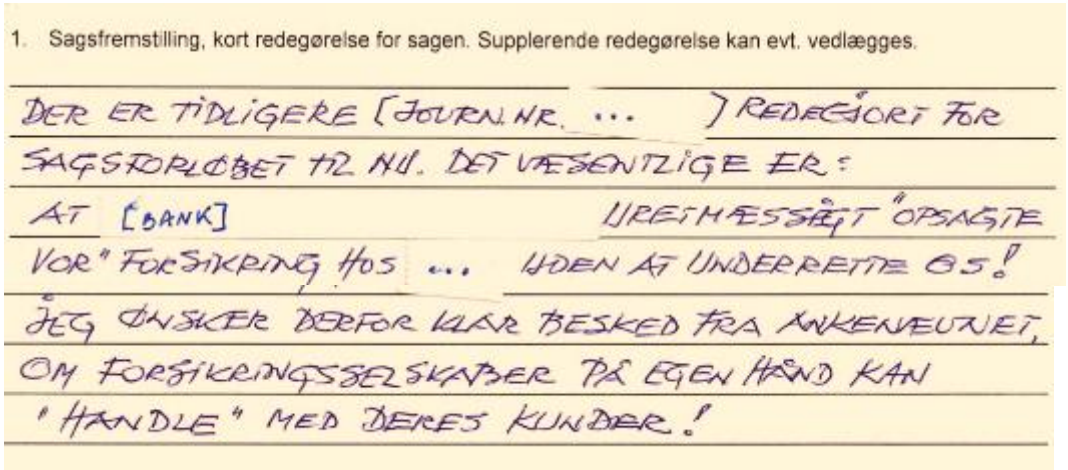
afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjem-, hus- og bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opsagt hans forsikringer i et andet forsikringsselskab.

Selskabet har henvist til, at klageren har skrevet under på, at han ønskede at tegne forsikring i selskabet, og at hans tidligere forsikringer blev opsagt efter aftale med klageren.

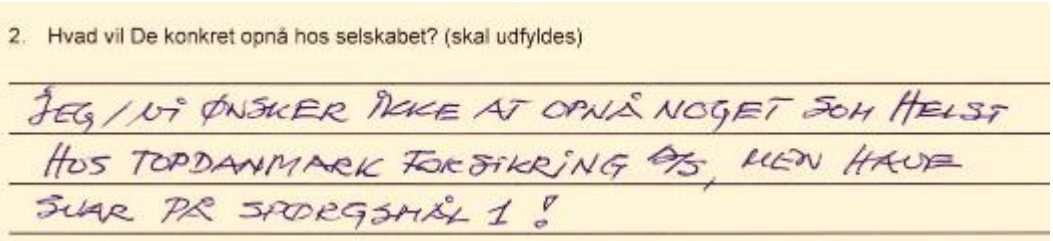
I klageskema af 13/8 2015 samt tillæg af 28/6 2015 er det bl.a. anført:



1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

DER ER TIDLIGERE [JOURN.NR. ...] REDEGJORT FOR SAGSFORLØBET TIL NU. DET VÆSENTLIGE ER: AT [BANK] URETMÆSSIGT "OPSAGTE" VOR" FORSIKRING HOS ... UDEN AT UNDERRETTE OS! JEG ØNSKER DERFOR KLAR BESKED FRA ANKENÆVNET, OM FORSIKRINGSSELSKABER PÅ EGEN HÅND KAN "HANDLE" MED DERES KUNDER!

2. 88237


2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

JEG / VI ØNSKER IKKE AT OPNÅ NOGET SOM HELST HOS TOPDANMARK FORSIKRING A/S, KUN HAVE SVAR PÅ SPØRGSMÅL 1 !

…
Min henvendelse er baseret på følgende kronologiske hændelsesforløb:

1) Mit Anbefalede brev af 17. maj 2015 til …, direktør for [bank] (Dir.tlf. …).

2) Min henvendelse til [andet selskab1] af 4. juni 2015, hvor jeg bad om forklaring på, at [andet selskab1] accepterede 'Opsagt af andet selskab'.

3) Fra [andet selskab1] modtog jeg den 22. juni 2015 fra … (Dir.tlf.: …) en ganske udførlig forklaring, herunder hendes forsøg på at komme i kontakt med …

4) Den 21. april 2015 blev [andet selskab1]-aftalen på villa-, indbo og bilforsikring via PBS afvist af [bank].

5) Den 1. juni 2015 modtog [andet selskab1] en opsigelse fra Topdanmark, som ønskede at overtage forsikringen fra 1. august 2015. Oplysningen til [bank] herom, er der ikke reageret på.

6) PBS-aftalen, som [andet selskab1] sendte den 21. april 2015, blev afvist !

7) Bilforsikring. Den 29. maj 2015 modtog vi ([andet selskab1]) en opsigelse fra Topdanmark, som ønskede at overtage forsikringen fra 1. juli 2015. [Andet selskab1] anerkendte opsigelsen, og sendte besked til Topdanbesked til Topdanmark.

8) Ulykkesforsikring ([andet selskab2]) er kun betalt frem til maj 2015, fordi PBS-aftalen blev afvist.

9) Ulykkesforsikring ([andet selskab3]) er betalt frem til 1. juli 2015.

Efter … gennemgang, kan hun fastslå, at vi ikke har haft 'rod i vores system' som [bank] har oplyst til dig. Vi har behandlet de opsigelser vi har fået på jeres forsikringer fra Top-danmark !"

I selskabets brev af 3/9 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"[Klageren] har ved sin henvendelse til Ankenævnet for Forsikring klaget over, at hans betalingsserviceaftaler med [andet selskab1] er blevet opsagt i forbindelse med selskabs-skifte fra [andet selskab1] til Topdanmark.

Ved denne besvarelse frafaldes kald og varsel.

Sagsfremstilling

Ved telefonisk henvendelse den 20. april 2015 har Topdanmark Mødebooking indgået aftale med [klageren] om et personligt møde på privatadressen den 28. april 2015 med henblik på en forsikringsgennemgang og eventuelt tilbud på overtagelse af kundens eksisterende privatforsikringer.

Ved mødet blev der udarbejdet tilbud på en hjemforsikring, en husforsikring samt en bilforsikring. [Klageren] fik ved denne lejlighed udleveret et underskriftsdokument til brug for accept af forsikringstilbuddene. Det fremgår af dokumentet, at Topdanmarks tilbud på omtalte forsikringer er accepteret ved [klagerens] underskrift den 30. april 2015.

På grundlag af [klagerens] accept af vores forsikringstilbud, har vi efter aftale med ham opsagt hans hus-, indbo- og bilforsikringen i [andet selskab1], således at disse forsikringer er overtaget af os pr. 1. juli 2015.

Vores vurdering

Ved vurderingen af [klagerens] klage skelner vi mellem følgende problemstillinger:

a) Opsigelse af forsikringsaftalerne
b) Opsigelse af betalingsserviceaftalerne

Ad. a) Opsigelse af forsikringsaftalerne hos [andet selskab1]

På baggrund af kundemødet hos [klageren], hans skriftlige accept af Topdanmarks tilbud af 30. april 2015 samt efterfølgende fremsendelse af policer på hjem-, hus- og bilforsikringerne, er vi af den overbevisning, at der er indgået en bindende forsikringsaftale.

Ved [klagerens] accept af Topdanmarks forsikringstilbud, har vi opsagt tilsvarende forsikringer hos [andet selskab1]. Det er således ikke [bank], som har opsagt forsikringerne i [andet selskab1].

Ad. b) Opsigelse af betalingsserviceaftalerne med [andet selskab1]

Vi har ingen viden om, hvorledes de eksisterende betalingsserviceaftaler med [andet selskab1] er blevet opsagt. Hos Topdanmark har vi ikke mulighed for at opsige kundens betalingsaftaler.

Normalt vil en betalingsaftale, som ikke længere benyttes, blot blive liggende på kunden, indtil kunden selv vælger at slette den. Efterfølgende vil det typisk fremgå af betalingsservicemeddelelsen, at pågældende aftale er 'afmeldt via kundens bank', hvilket kan give en fejlagtig opfattelse af, at det er kundens bank, som har taget initiativ til at opsige aftalen. Om det er dette forhold, der har givet anledning til misforståelserne i denne sag, kan vi naturligvis ikke vide med sikkerhed.

Vi håber med ovenstående at have besvaret [klagerens] spørgsmål bedst muligt. Vi har noteret os, at [klageren] i klageskemaet oplyser, at han herudover ikke ønsker at opnå noget hos Topdanmark."

4. 88237

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

I selskabets forsikringstilbud af 28/4 2015 til klageren, er det bl.a. anført:

"**Her får du et tilbud på dine forsikringer**

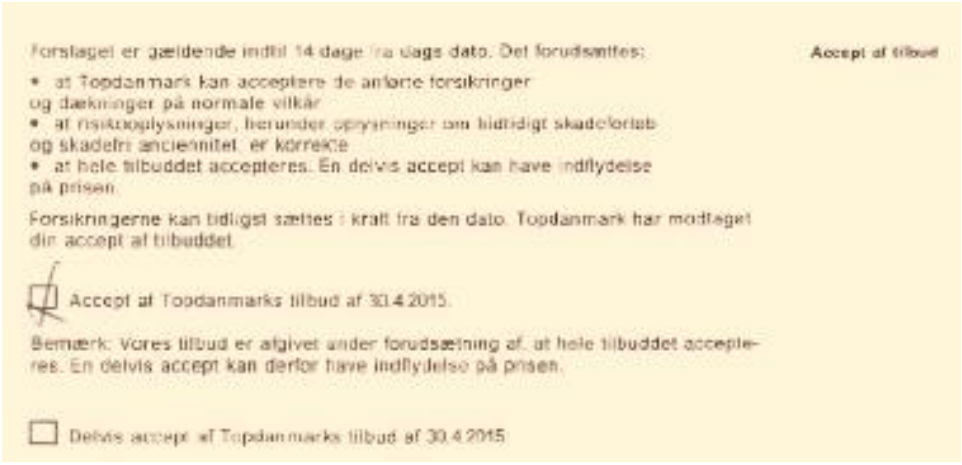
Tak for din interesse for vores forsikringer.

…

Har du forsikringer, som vi skal opsige for dig?

Hvis vi skal opsige dine forsikringer i andet selskab, skal du udfylde afsnittet om 'Opsigelse af forsikringer i andre selskaber' på underskriftsbladet. Så ordner vi resten."

På underskriftsblad af 30/4 2015 vedrørende selskabets forsikringstilbud, er det bl.a. anført:



Forslaget er gældende indtil 14 dage fra dags dato. Det forudsættes:

Accept af tilbud

- at Topdanmark kan acceptere de anførte forsikringer og dækninger på normale vilkår
- at risikooplysninger, herunder oplysninger om bidtidigt skadeforløb og skadefri anciennitet, er korrekte
- at hele tilbuddet accepteres. En delvis accept kan have indflydelse på prisen.

Forsikringerne kan tidligst sættes i kraft fra den dato, Topdanmark har modtaget din accept af tilbuddet.

☐ Accept af Topdanmarks tilbud af 30.4.2015.

Bemærk: Vores tilbud er afgivet under forudsætning af, at hele tilbuddet accepteres. En delvis accept kan derfor have indflydelse på prisen.

☐ Delvis accept af Topdanmarks tilbud af 30.4.2015

…

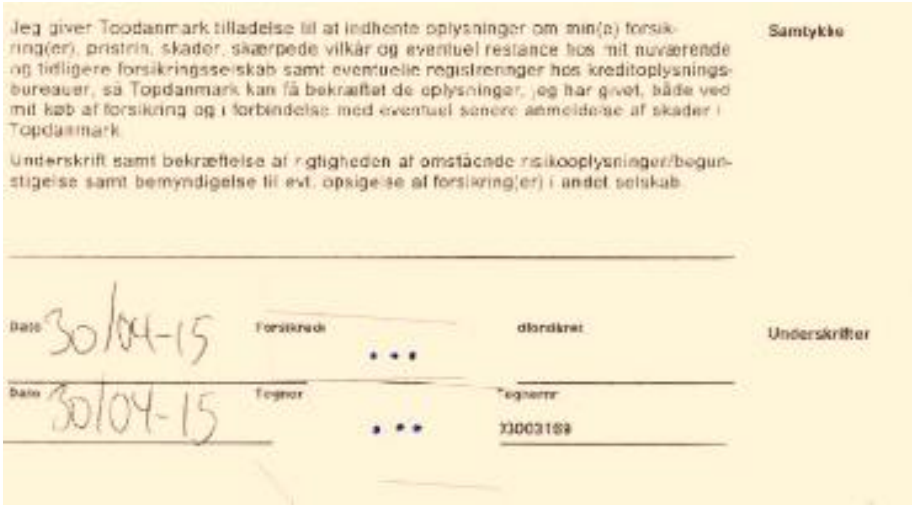


Topdanmark bemyndiges herved til at opsige nedennævnte forsikringer:

Opsigelse af forsikringer i andre selskaber

Forsikring	Selskab	Opsiges den
	Forsikringsnummer	Opsiges med lovt varsel? ☐
Forsikring	Selskab	Opsiges den
	Forsikringsnummer	Opsiges med lovt varsel? ☐
Forsikring	Selskab	Opsiges den
	Forsikringsnummer	Opsiges med lovt varsel? ☐

5. 88237



Jeg giver Topdanmark tilladelse til at indhente oplysninger om min(e) forsikring(er), præmie, skader, skærpede vilkår og eventuel restance hos mit nuværende og tidligere forsikringsselskab samt eventuelle registreringer hos kreditoplysningsbureauer, så Topdanmark kan få bekræftet de oplysninger, jeg har givet, både ved mit køb af forsikring og i forbindelse med eventuel senere anmeldelse af skader i Topdanmark.

Samtykke

Underskrift samt bekræftelse af rigtigheden af omstående risikooplysninger/begunstigelse samt bemyndigelse til evt. opsigelse af forsikring(er) i andet selskab

Dato 30/04-15 Forsikret ... Medforsikret Underskrifter

Dato 30/04-15 Tegner ... Tegnernr 33003189

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klageren den 30/4 2015 skrev under på et tilbud om forsikring af bil, hus og hjem i det indklagede selskab.

Selskabet har opsagt klagerens lignende forsikringer i et andet selskab og har gjort gældende, at dette skete "efter aftale med ham".

Nævnet forstår klagen således, at klageren finder det uberettiget, at selskabet har opsagt hans tidligere forsikringer og at han ikke har bemyndiget dem hertil.

På det underskrevne tilbud af 30/4 2015 er det anført, at klageren skal angive de forsikringer, som han ønsker selskabets bistand til at opsige. Klageren har ikke udfyldt nogle af disse felter på det underskrevne forsikringstilbud. Der er ikke i øvrigt fremlagt dokumentation for, at selskabet skulle have fået bemyndigelsen på anden vis.

Nævnet finder det herefter ikke bevist, at selskabet havde fuldmagt fra klageren til at opsige forsikringerne i et andet selskab, hvilket må anses for kritisabelt.

Da klageren har anført, at han ikke ønsker at opnå noget fra selskabet, kan nævnet ikke pålægge selskabet at foretage sig yderligere.

6. 88237

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at selskabet ikke har været berettiget til at opsige klagerens forsikringer.

Marianne Højgaard Pedersen
formand