Ankenævnet for Forsikring

Den 3. februar 2016 blev i sag nr. 88292:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Klageren kræver, at selskabet skal anerkende, at hans ulykkesforsikring var i kraft den 24/6 2013, hvor han kom til skade.

Selskabet henviser til, at ulykkesforsikringen blev opsagt mundtligt og skriftligt over for klageren, og at forsikringen derfor ikke var i kraft den 24/6 2013. Selskabet har udbetalt ménerstatning i henhold til en ulykkesdækning for klagerens rejseforsikring for hændelsen den 24/6 2013. Den forsikring, som selskabet mener at have opsagt, havde policenummeret: "…7"

I brev vedlagt klageskemaet af 14/7 2015 har klageren bl.a. anført:

> "Blandt mine mange forsikringer har jeg en Heltids ulykkesforsikring i TRYG police …7, samt en Rejseforsikring inklusive ulykkesforsikring i [fagforening] (Gruppe ordning i TRYG) police …1. Sidstnævnte har som standard inkluderet ulykkesforsikring som ikke kan fravælges. Dette havde jeg gjort hvis det havde været muligt, da jeg jo i forvejen har min Heltids ulykkesforsikring i TRYG.
>
> ***Færdigbehandlet med udbetaling fra [fagforening]/afvisning fra TRYG.***
>
> Efter en ulykke 24-06-2013 hvor jeg pådrog mig varigt men, anmeldte jeg skaden på ***begge forsikringer.*** Sagen er efter ekstremt lang tid og en stribe fejl fra TRYGs side, færdigbehandlet og opgjort til 8 % (BILAG 7 og 8), men kun med udbetaling fra Rejseforsikringen med ulykkesforsikring i [fagforening], da TRYG påstår at have opsagt min Heltids ulykkesforsikring, ved angiveligt at skulle have fremsendt et tilbud/følgebrev, og derfor afviser erstatning fra denne forsikring. (BILAG 1)

Opfordringer og informationer.

TRYG har tidligere gennem en lang årrække gentagne gange **opfordret** mig til at ændre min Heltids ulykkesforsikring, hvilket jeg ***ikke*** har ønsket, og TRYG har i disse sammenhænge heller ***ikke gjort yderligere*** ved det, end blot at **informere** mig, eksempelvis som i oktober **2004** (BILAG 9, 10 og 11), hvor TRYG 3 gange i samme skrivelse ***opfordrer*** mig til at ændre til den nye ulykkes forsikring hvor den primære forskel er en væsentligt højere præmie, - men der er altså blot tale om en ***opfordring.***

Da jeg **22-03-2013** bliver ringet op af … fra TRYG, siger jeg også, i vores ***meget korte samtale***, at jeg ***ikke er interesseret i at forsikringen ændres***. Hun tilbyder at sende mig et ***tilbud***, men på grund af den højere præmie end en eventuel tilsvarende forsikring i [fagforening], siger jeg at jeg ***ikke er interesseret i et tilbud*** fra TRYG (se BILAG 5) 22-03-2013 15.02 *'ikke interesseret'*, for ***HVIS*** der på et tidspunkt skulle ændres ved min Heltids ulykkesforsikring, ville jeg ændre den til [fagforening]. Det er således ***ikke*** korrekt, når der i bilag 1 står, at jeg 'giver lov til' at … skulle sende mig et ***tilbud*** fra TRYG! Jeg modtager da heller ***ikke*** et tilbud/følgebrev fra TRYG, hvilket også understreges af, at jeg ***kun*** har et tilbud fra [fagforening] liggende, - jeg er nemlig typen der gemmer ***ALT***. Desuden eksisterer begrebet mundtlig opsigelse ***ikke***. Forsikringsbetingelsernes § 13 stk. 1, siger citat '***Forsikringen kan af hver af parterne opsiges skriftligt med mindst 1 måneds varsel til en forfaldsdag. Opsiges forsikringen ikke, fornyes den for 1 år ad gangen'*** citat slut, så jeg afventer blot om der **i modsætning til tidligere** skulle ske yderligere på et tidspunkt, men ***det gør der ikke.*** Af tilbuddet fra [fagforening] (BILAG 22) som er det ***eneste*** jeg modtog, *og som TRYG ifølge (BILAG 1) 'desværre' ikke kan fremskaffe?!* fremgår det tydeligt i forhold til den bestående Heltids ulykkesforsikring at *'***Skal forsikringen opsiges, sørger vi for det'** = den bestående Heltids ulykkesforsikring i TRYG fortsætter til du benytter dig af det nye tilbud i [fagforening] og desuden giver [fagforening] besked HVIS den skal opsiges.

Jeg har IKKE modtaget et tilbud/følgebrev fra TRYG (BILAG 2 og 3), som jeg har fået oplyst telefonisk skulle være sendt i samme kuvert.

I det angiveligt fremsendte tilbud/følgebrev fra TRYG, som jeg først nu har modtaget en kopi af, (BILAG 2) ser jeg i øvrigt ***ingen decideret opsigelse*** som for eksempel 'Hermed opsiges policenummer …7i henhold til forsikring betingelsernes §13 stk. 1', men blot en slags 'konstaterende' tekst hvor ikke engang **police nummer** er angivet!!!? Man kan vel ikke opsige en forsikring ***uden*** at angive police nummeret!?

Af (BILAG 4) fremgår det, at der er dannet et tilbud …2 som er fra [fagforening], men ikke at der er dannet et tilbud/følgebrev fra TRYG. Der står noget med tilbudspakke printet.... Pakke 2 og pakke 3 hvilket jeg ikke ved hvad er. ***Desuden står der intet om 'Opsigelse' dannet eller printet!?***

Uanset hvad der måtte være dannet eller printet, er det ***ikke ensbetydende med, at det også er fysisk sendt!***

…

TRYG har misligholdt E-boks aftalen!

Jeg har siden ***12-03-2009*** været tilmeldt ***e-boks*** for ***al korrespondance fra TRYG med mit navn på.*** Som det tydeligt ses i (BILAG 12) *som er klippet fra TRYGs hjemmeside,* omfatter den ***elektronisk skriftlige aftale*** blandt andet '***Varslings breve***' samt '***Tilbud om forsikringer***' og (BILAG 13) viser da også, at ***aftalen er i kraft!*** Alligevel har jeg ***intet***

modtaget vedrørende min Heltids ulykkesforsikring! ***Af uvisse årsager har TRYG valgt at misligholde denne aftale, og dermed gjort sig skyldig i, at jeg har lidt et tab.***

TRYG har ikke benyttet min e-mail adresse!

TRYG har ligeledes valgt ***ikke*** at benytte min e-mail adresse.

…

08-08-2013 kontakter jeg TRYG, hvor jeg først får en mandlig medarbejder i røret og konstaterer chokeret, at TRYG har slettet min Heltids ulykkesforsikring. Jeg fortæller, at jeg ***ikke*** har modtaget en opsigelse og derfor ***ikke*** er bekendt med at det skulle være sket. Han siger at ***der er sket en fejl,*** opsigelsen er dannet men ikke sendt? Han stiller mig videre til …, som ligeledes bekræfter, at ***der er sket en fejl,*** men jeg skal tage det roligt for jeg er ***dækket af min Heltids ulykkesforsikring til d.d.*** Jeg spørger endda om det er noget hun vil sende skriftligt til mig, så der ikke opstår problemer, men hun beroliger mig med at det ikke er nødvendigt, da hun laver et notat i sagen. Notatet ses i (BILAG 5) 08-08-2013 kl. 15.32 ***'Der må være sket en fejl'.*** (Tilbuddet der henvises til er ***ikke*** fra TRYG men [fagforening] som tidligere beskrevet)

20-08-2013 sender jeg en skadesanmeldelse påført police nummeret for rejseforsikringen i [fagforening] samt ***police nummeret på min Heltids ulykkesforsikring i TRYG inkl. notatet 'fejlslettet uden infobrev'.***

03-10-2013 modtager jeg et brev der bekræfter modtagelsen af min anmeldelse. Dette brev indeholder ingen bemærkninger hverken i forhold til ***Heltids ulykkesforsikrings policenummeret*** eller ***notatet*** som er påført anmeldelsen, hvilket fint ***stemmer overens*** med den besked jeg modtog 08-08-2013 om at jeg var ***dækket til d.d.*** på Heltidsulykkesforsikringen. Dette er således ***endnu en bekræftelse*** på, at der er dækning på Heltids ulykkesforsikringen!

Marts 2015 får jeg i en telefon samtale ***bekræftet mundtligt af …, at der er dækning på min Heltids ulykkesforsikring,*** men kort efter får jeg den modsatte besked af en anden medarbejder. Af (BILAG 5 05-03-2015 13.55) fremgår det, at … ***ikke ønsker at ringe*** tilbage til mig for at afvise dækningen, hvilket selvfølgelig er fordi hun netop har ***bekræftet over for mig at forsikringen dækker!***

Hele 19 måneder efter skadesanmeldelsen som er påført Heltidsulykkesforsikrings police nummeret, er dette første gang TRYG vender 180 grader og afviser erstatning fra denne!

…

POSTDANMARK fejlomdeler og post forsvinder i stor stil!

Der er ikke mindre end ***3 breve*** som angiveligt skulle være fremsendt af TRYG, som jeg aldrig har modtaget:

22-03-2013 Tilbud/følgebrev (BILAG 1 og 2)

13-10-2013 Diverse attester.

24-04-2015 Kopi af speciallægeattest.

Der har i årevis været store problemer med Postdanmarks omdeling i området, - blandt andet har jeg en gang i 2013 fået en rykker på en håndværker regning som jeg ***aldrig havde modtaget.***

Som et yderligere eksempel sendte firmaet … A/S den 25-03-2015 ***en brevpakke*** med Postdanmark, ***heldigvis*** som 'Track and Trace'. (Bilag 14), og jeg fik en sms den 26-03-2015 om at brevpakken var afleveret som 'modtagerflex' (aflevering et aftalt sted/skur, hvis ingen er hjemme ved afleveringen) Jeg var hjemme og ***havde intet modtaget.*** Derfor ringede jeg til Postdanmark, og det viste sig, at brevpakken var ***fejl-afleveret*** [anden by], - ikke … hvor jeg bor. Postdanmark måtte så ud på den ***forkerte adresse i …*** og hente brevpakken igen, som jeg modtog den 27-03-2015. (BILAG 15 og 16).

Som det fremgår af (BILAG 17) får jeg ***ofte andre menneskers post,*** herunder post til beboerne på …, - som **også får andre menneskers post!**

Det er ***alment kendt i området,*** at der i ***årevis har været problemer med posten,*** og jeg kunne om nødvendigt få mange flere tilsvarende beboer erklæringer!"

Dertil har selskabet i brev af 18/9 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi kan oplyse, at vi i 2012 og g 2013 var i gang med reducere antallet af vores ulykkesforsikringsprodukter, så vi kunne sikre, at vores kunder altid havde de nyeste produkter og den bedst mulige dækning. Der var tale om clean-up af produktet og opsigelsen var derfor ikke et valg for kunderne.

I den forbindelse kontaktede vi vores kunder pr. telefon og orienterede dem om, at deres ulykkesforsikring. Ved samme lejlighed oplyste vi om muligheden for at tegne en ny ulykkesforsikring på andre vilkår og betingelser. Efterfølgende sendte vi et brev til kunden, hvor vi skriftligt bekræftede opsigelsen og hvad der var aftalt. Hvis kunden ønskede et tilbud på en ny forsikring, blev dette sendt med.

Vores kunde var forsikret i Tryg med sin ulykkesforsikring, policenr. …7. Forsikringen havde forfald den 1.6 og det var forsikringsbetingelser nr. 9308, der var tilknyttet forsikringen. (bilag 1)

Vores kundes øvrige forsikringer, deriblandt hans årsrejseforsikring, var tegnet via [fagforening]. Vi skal oplyse, at vores samarbejde med [fagforening] ophørte i maj 2014, hvorfor det ikke har været muligt, at fremsende en kopi af det tilbud, som vores kunde havde fået tilsendt fra dem.

Vi skal bemærke, at vores kundes skade den 24. juni 2013 ikke har været behandlet på hans ulykkesforsikring i Tryg, da denne forsikring var ophørt pr. 1. juni 2013.

Det er først i marts 2015, at vi er i dialog med vores kunde vedrørende skaden/dækning på hans ophørte ulykkesforsikring i Tryg, Policenr. …7.

Vores kunde har bedt om aktindsigt og bl.a. bedt om lydfiler af to samtaler og postkvittering for fremsendelse af anbefalet brev. I vores brev til kunden den 20. april 2015 har vi oplyst, at vi ikke optager vores samtaler med vores kunder, hvorfor det ikke har været muligt at fremsende lydfiler. Vi har samtidigt oplyst, at brevet til vores kunde vedr. opsigelse af hans ulykkesforsikring ikke er sendt anbefalet, hvorfor vi ikke kan fremsende en kvittering herfor.

Sagsforløb

Vores rådgiver kontaktede vores kunde pr. telefon den 22. marts 2013, hvor hun orienterede kunden om, at hans ulykkesforsikring ville ophøre til hovedforfald den 1. juni 2013, da vi ikke længere ønskede at videreføre den.

Vores rådgiver noterede i den forbindelse følgende i vores Kundesystem, citat:

'Vores kunde synes ikke, at det er ok at vi bare ringer og opsiger forsikringen. Jeg fik dog lov til at sende tilbud, selvom han har alt andet via [fagforening]. De sender også tilbud til ham.'

Samme dag sendte vores rådgiver et varslingsbrev til kunden vedrørende ophør af hans ulykkesforsikring pr. 1. juni 2013. Hun vedlagde samtidigt et tilbud på en ny ulykkesforsikring, som de havde aftalt.

Det fremgår af sagen, at Finansforbundet også sendte et tilbud til vores kunde på en ulykkesforsikring samme dag den 22. marts 2013.

Vores kundes ulykkesforsikring ophørte herefter pr. 1. juni 2013, i henhold til det varslingsbrev vi havde sendt til vores kunde den 22. marts 2013.

Den 8. august 2013 kontaktede kunden Trygs Kundecenter og en af vores kvindelige rådgiver noterede i den forbindelse i vores Kundesystem, citat:

' Han har aldrig modtaget clean up brevet vedr. at den gl. ulykke ophørte 1.6.13!!! Men tilbuddet havde han!!! Der må være sket en fejl.'

Rådgiveren noterede ligeledes, at kunden blev stillet om til [fagforening] vedrørende en ny ulykkesforsikring.

Der blev den 8. august 2013 oprettet en ulykkesforsikring til vores kunde via [fagforening] på baggrund af det tilbud, som vores kunde havde fået tilsendt fra dem den 22. marts 2013. Forsikringen trådte i kraft den 9. august 2013.

Vurdering af sagen

Vi har den 22. marts 2013 telefonisk kontaktet vores kunde og orienterede ham om, at hans ulykkesforsikringen ville udgå pr. 1. juni 2013.

Iflg. vores rådgivers notat, blev det aftalt med kunden, at han ville få tilsendt et tilbud på en ny ulykkesforsikring via Tryg og også et tilbud fra [fagforening].

Samme dag den 22. marts 2013 sendte rådgiveren pr. post et brev til kunden vedrørende ophør af hans ulykkesforsikring, hvor der samtidigt var vedlagt et tilbud på en ny ulykkesforsikring via Tryg, som rådgiveren havde forstået kunden ønskede.

Vi har således varslet opsigelsen korrekt i henhold til de gældende forsikringsbetingelser nr. 9308, side 5, punkt 13 - *Hvornår og hvordan kan forsikringen opsiges* - hvor det fremgår, at vi kan opsige forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til en forfaldsdag.

Vi skal bemærke, at varslingsbrevet til vores kunde i øverste højre hjørne var påført policenummeret på hans ulykkesforsikring i Tryg. (bilag 2)

Brevet samt tilbuddet blev sendt til vores kundes adresse … Det fremgår ikke, at vi har fået det pågældende brev retur fra Post Danmark.

E-Boks
Det er korrekt, at vores kunde den 12. marts 2009 blev tilmeldt til at modtage digitale dokumenter fra Tryg via e-Boks.

Vi skal oplyse, at det ikke var ensbetydende med, at alt materiale fra Tryg til vores kunde, blev sendt via e-Boks, hvorfor vi ikke har misligholdt vores aftale, da vi har sendt et brev til vores kunde pr. post.

Vi skal i den forbindelse henvise til vores hjemmeside www.tryg.dk, hvor det bl.a. fremgår - citat:

'Vi arbejder løbende på at sende flere af vores breve via Tryg.dk og e-Boks. Du vil derfor indtil videre (2014 og 2015) også kunne modtage breve fra Tryg, Tjenestemændenes Forsikring, IDA Forsikring og FOMO sendt som almindelig post, indtil vi får lagt al post om til at blive digital.'

Ovennævnte har også været gældende, da vores kunde tilmeldte sig til at modtage digital post via e-Boks i 2009, og i 2013, hvor vi sendte brev til vores kunde pr. post. (bilag 3)

Betaling af forsikringen
I forbindelse med vores kundes klage til Kvalitetsafdelingen i Tryg, har vi i vores brev til kunden af 20. april 2015, fejlagtigt oplyst, at vi fik besked fra Betalingsservice den 15. maj 2013 om at PBS-aftalen på vores kundes ulykkesforsikring var afmeldt.

Det forholder sig imidlertid sådan, at da vores kundes ulykkesforsikring ophørte pr. 1. juni 2013, blev der ikke opkrævet for en ny periode. Opkrævningen har således heller ikke fremgået af vores kundes betalingsoversigt for juni 2013.

Vi skal oplyse, at vores kunde ikke på noget tidspunkt har henvendt sig til os vedrørende manglende opkrævning eller betaling på hans ulykkesforsikring.

Kontakt til Tryg
Fra vi talte med vores kunde den 22. marts 2013 omkring opsigelsen af hans ulykkesforsikring og frem til den 8. august 2013, har vi ikke registreret nogen kontakt med kunden.

Kunden fik en skade den 24. juni 2013, som blev anmeldt på hans årsrejseforsikring den 22. august 2013.

Ukendt af hvilke årsager kontakter kunden Trygs Kundecenter den 8. august 2013, hvor kunden iflg. eget udsagn erfarer, at hans ulykkesforsikring er ophørt. Han oplyser, at han ikke har modtaget en opsigelse og derfor ikke er bekendt med at det skulle være sket.

På tidspunktet for kontakten til vores Kundecenter den 8. august 2013 var skaden indtruffet den 24. juni2013, men ikke anmeldt.

Det kan derfor undre os, at vores kunde ikke blot anmeldte skaden på den ulykkesforsikring han mener er i kraft, men i stedet vælger at kontakte vores Kundecenter for at forhøre sig om sin ulykkesforsikring.

Det fremgår af vores kundes korrespondance til Ankenævnet, at han den 8. august 2013 først har talt med en mandlig medarbejder, som angiveligt skulle have oplyst, at opsigelsen var dannet, men ikke sendt.

Denne samtale er ikke registreret i vores kundesystem og med hensyn til kundens oplysning om at opsigelsen er dannet, men ikke sendt, så fremgår det af vores kundesystem, at brevet er sendt til kunden den 22. marts 2013. Det er en oplysning, som ikke give mening i frohold til afsendelse af et brev.
Den pågældende dag har vi imidlertid noteret, at vores kunde talte med en kvindelig rådgiver, som iflg. kunden skulle have oplyst, citat:

'at der er sket en fejl, men jeg skal tage det roligt for jeg er dækket af min Heltids ulykkesforsikring til d.d.'

Det fremgår af vores Kundesystem, at vores kvindelige rådgiver har noteret følgende omkring samtalen med kunden, citat:

Han har aldrig modtaget clean up brevet vedr. at den gl. ulykke ophørte 1.6.2013!!! Men tilbud det havde han!!! Der må være sket en fejl.

Dette er en gengivelse af kundens udsagn og ikke en stillingtagende til sagen.

Vi må derfor afvise, at vores kvindelige rådgiver har bekræftet over for vores kunde, at han var dækket på hans ulykkesforsikring frem til den 8. august 2013. I øvrigt fremgå det ingen steder, at vores kunde har oplyst at der var indtruffet en skade i perioden.

Vi skal i den forbindelse oplyse, at vi heller ikke sendte en opkrævning til vores kunde på hans ulykkesforsikring for perioden 1.6.2013 - 8.8.2013.

Anmeldelse af skade på årsrejseforsikringen
Den 22. august 2013 anmeldte vores kunde skade på sin årsrejseforsikring, policenr. …1 sket den 24. juni 2013.

Den 3. oktober 2013 bekræftede vi modtagelsen af vores kundes anmeldelse på hans årsrejseforsikring.

Det pågældende brev er påført skadenummer … 24.06.2013, hvilket henviser til kundens årsrejseforsikring, hvor skaden er anmeldt under. (bilag 4)

Det fremgår af brevet, at 'hændelsen er dækket af forsikringen', hvilket er den forsikring, der er omtalt i brevet, som er kundens årsrejseforsikring. (bilag 5)

Vi må afvise, at vi har bekræftet dækning på en ulykkesforsikring, som var ophørt den 1. juni 2013.

Konklusion
På baggrund af ovenstående, fastholder vi, at vores kundes ulykkesforsikring ikke har været i kraft på ulykkestidspunktet den 24 juni 2013.

> Vi fastholder ligeledes, at vi i overensstemmelse med de gældende regler for opsigelse, har opsagt vores kundes ulykkesforsikring i Tryg pr. 1. juni 2013 meddelt i vores brev af 22. marts 2013.
>
> Vi skal gøre opmærksom på, at det er kunden som skal bevise/sandsynliggøre, at han ikke har modtaget brevet med information om ophør af hans ulykkesforsikring i Tryg, hvilket vi ikke finder sandsynliggjort. Vi skal i den forbindelse henvise til kendelse nr. 85.083 (bilag 6)
>
> Vi har ligeledes kontaktet kunden telefonisk den 22. marts 2013 og oplyst, at ulykkesforsikringen ville ophøre pr. 1. juni 2013, hvilket der ikke herser uenighed om.
>
> Den 22. marts 2013 henvendte kunden sig til [fagforening] og fik tilsendt et tilbud på en ny ulykkesforsikring via dem. Så var han orienteret om muligheden for at tegne en ny ulykkesforsikring via dem, når ulykkesforsikringen i Tryg ophørte pr. 1. juni 2013.
>
> Vi skal oplyse, at vores kundes ulykkesforsikring var betalt frem til den 1. juni 2013, hvor forsikringen ophørte. Kunden har ikke betalt for en ny periode, og har heller ikke henvendt sig til os vedrørende opkrævning eller betaling på forsikringen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 12/10 2015 til nævnet anført en række kommentarer.

Selskabet har heroverfor i brev af 26/10 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

> "På intet tidspunkt har [fagforening] haft adgang til at se de forsikringer, som deres kunder evt. havde tegnet hos Tryg. [Fagforening] havde derfor ikke mulighed for at se, at vores kundes ulykkesforsikring i Tryg havde forfald 1.6 og at den ville udgå pr. denne dato, da de den 22. marts 2013 oprettede et tilbud til ham."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

Brev af 22/3 2013 til klageren fra selskabet. På brevets højre del af sidehovedet er der trykt et nummer: "…7". Af brevet fremgår endvidere bl.a.:

> "**Din ulykkesforsikring ophører - og du har ønsket et tilbud på en ny**
>
> Jeg har for nylig talt med dig, hvor jeg oplyste, at din ulykkesforsikring ikke længere lever op til den standard for tryghed, som vi ønsker at levere til vores kunder, og at din nuværende forsikring ophører. Som afløser for din nuværende forsikring tilbød jeg dig vores nyeste ulykkesforsikring med bedre dækninger og flere valgmuligheder. Du sagde ja til at få et tilbud på den nye ulykkesforsikring hos os, som jeg vedlægger.
>
> Jeg anbefaler, at du går over til den nye ulykkesforsikring senest fra den dato, hvor din og dine eventuelle medforsikredes nuværende forsikring ophører, dvs. pr. 1. juni 2013."

Selskabets aktivitetsoversigt, hvoraf fremgår, at der den 22/3 2013 blev dannet et "tilbud" og printet 2 "tilbudspakker", og at klagerens "beskæftigelse rettet".

Selskabets aktivitetsskema, hvoraf fremgår, at der i kolonnen for emne er anført "clean up" udfor rækken "22-03-2013". I samme række i kolonnen "Kommentarer" er anført:

> "[Klageren] synes ikke det er ok at vi bare ringer og opsiger forsikringen. Jeg fik dog lov til at sende tilbud, selvom han har alt andet via [fagforening]. De sender også tilbud til ham."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**13. Hvornår og hvordan kan forsikringen opsiges**
>
> **Stk. 13.1**
> Forsikringen kan af hver af parterne opsiges skriftligt med mindst 1 måneds varsel til en forfaldsdag. Opsiges forsikringen ikke, fornyes den for 1 år ad gangen.
>
> **Stk. 13.2**
> Både forsikringstageren og selskabet har ret til at opsige forsikringen med 14 dages varsel fra tidspunktet for anmeldelse af en skade, og indtil 14 dage efter udbetaling af erstatning eller afvisning at skade."

Nævnet udtaler:

Det følger af forsikringsaftalelovens § 33, at meddelelser fra selskabet til forsikringstageren først bliver virksomme, når de modtages af forsikringstageren. Det er selskabet, der har bevisbyrden for, at meddelelsen er kommet frem, jf. herved bl.a. landsretsdommen gengivet i UfR 2015.770.

Det er derfor selskabet, der skal bevise, at meddelelsen om opsigelse af forsikringen er kommet frem til klageren.

Selskabet gør gældende, at forsikringen blev opsagt ved brev af 22/3 2013 og ved telefonsamtaler med klageren.

Det er oplyst, at selskabet ville opsige forsikringen til hovedforfald den 1/6 2013. På baggrund af forsikringsbetingelsernes stk. 13.1, om, at forsikringen skal opsiges skriftligt til forfaldsdag, finder nævnet, at selskabets eventuelle mundtlige meddelelser om ophør af forsikringen ved telefonsamtaler ikke kan medføre, at forsikringen er opsagt.

Det er herefter spørgsmålet, om forsikringen er opsagt i medfør af brevet af 22/3 2013 til selskabet.

Klageren afviser at have modtaget dette brev.

I den forbindelse bemærker nævnet, at det tilsyneladende hverken fremgår af selskabets aktivitetsoversigt eller aktivitetsskema, at der er sendt et brev om opsigelse af forsikringen.

I betragtning af ovenstående og da selskabet alene angiver at have sendt ét brev til klageren inden den 24/6 2013 om opsigelse af forsikringen, finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet ikke har bevist, at meddelelsen om opsigelsen af forsikringen er kommet frem til klageren. Nævnet finder herefter, at selskabet skal anerkende, at forsikringen ikke er opsagt ved brevet af 22/3 2013.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren allerede den 24/6 2013 efter det oplyste var udsat for en ulykke, og at der på dette tidspunkt var gået så kort tid siden den 1/6 2013, at man ikke kan kræve, at klageren burde have opdaget – eksempelvis via de årlige dækningsoversigter eller grundet den manglende præmieopkrævning på betalingsoversigten for juni 2013 – at han ikke længere var dækket af den pågældende ulykkesforsikring. Nævnet finder, at selskabet i en sådan situation bærer risikoen for og har bevisbyrden for, at den skriftlige opsigelse er kommet frem til klageren.

Nævnet finder anledning til at bemærke, at det må anses for tvivlsomt, om ordlyden af selskabets brev af 22/3 2013 ("ophører") opfylder kravene i forsikringsbetingelserne om skriftlig opsigelse.

11. 88292

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at forsikringen ikke blev opsagt telefonisk eller ved brevet af 22/3 2013. Selskabet skal derfor genoptage sagen og skal yde forsikringsdækning for ulykkestilfældet den 24/6 2013 i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. En eventuel erstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand