Ankenævnet for Forsikring

Den 15. juni 2016 blev i sag nr. 88904:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Hun klager over, at selskabet afviser at tilbagebetale præmien for hendes tidligere ægtefælles forsikring, som hun har betalt i perioden fra den 1/1 2010 til den 1/12 2015.

Selskabet afviser at tilbagebetale præmien med henvisning til, at dette er et mellemværende mellem klageren og hendes tidligere ægtefælle.

I klageskemaet af 4/1 2016 kræver klageren tilbagebetaling af præmien.

Dertil har selskabet 29/1 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Vores kunde har tegnet alle sine forsikringer i Tryg via Tjenestemændenes Forsikring. Hun har henvendte sig til kundeservice vedrørende sagen den 24. november 2015, da hun på det tidspunkt var blevet opmærksom på, at hun betalte præmie på sin eksmands ulykkesforsikring.
>
> Vores kunde har bedt om aktindsigt med hensyn til sagen for de sidste 5 år. Vi skal beklage, at vi ikke har nogen oplysninger i vores system tilbage til november 2010, hvor vores kundes eksmand blev taget ud af deres dengang fælles ulykkesforsikring og der i samme omgang blev oprettet en ny ulykkesforsikring til eksmanden.
>
> Vi skal oplyse, at vi ikke har fået en fuldmagt fra vores kundes eksmand med hensyn til hans ulykkesforsikring, hvorfor vi ikke har kunne give oplysninger til vores kunde vedrørende denne forsikring.

Sagsfremstilling
Vores kundes ulykkesforsikring, policenr. … trådte i kraft den 15. april 2005. Forsikringen omfattede på det tidspunkt vores kunde, hendes eksmand og deres 3 børn. Der blev dengang fremsendt en police samt betingelser til vores kunde. Prisen på forsikringen var 145,08 kr. pr. måned.

Den 25. november 2009 blev forsikringen ændret med virkning fra den 1. januar 2010, hvor vores kundes eksmand blev taget ud af forsikringen. I den forbindelse blev prisen på forsikringen ændret fra 172,50 kr. til 115,83 kr. pr. måned. Der blev i forbindelse med denne ændring sendt en ny police til vores kunde.

Ulykkesforsikringen er fortsat i kraft og omfatter vores kunde og 3 børn.

Vores kundes eks-mands ulykkesforsikring

Den 3. december 2009 blev der oprettet en ny ulykkesforsikring til vores kundes eksmand, som trådte i kraft den 1. januar 2010 og som kun omfattede ham. Der blev i forbindelse med oprettelsen, fremsendt en police samt betingelser til eksmanden.

Forsikringen blev betalt hver måned fra tegning og frem til den 1. december 2015, hvor forsikringen blev annulleret. Der har ikke været ændringer på forsikringen i den periode, den har været i kraft.

Præmiebetalingerne på denne ulykkesforsikring er blevet trukket på vores kundes lønkonto.

Vores kundes nuværende mands ulykkesforsikring

Den 7. maj 2012 og således mere end to efter eksmanden ophør på deres fælles ulykkesforsikring, blev der oprettet en ulykkesforsikring til vores kundes nuværende mand. Denne forsikring trådte i kraft den 1. juni 2012 og den omfattede kun ham. Der blev på daværende tidspunkt fremsendt en police samt forsikringsbetingelser til vores kundes nuværende mand.

Forsikringen er fortsat i kraft.

Vores vurdering af sagen
Vores kunde betaler alle forsikringerne en gang om måned via hendes løn og hun har også betalt sin eksmands ulykkesforsikring på den måde fra den 1. oktober 2010 til den 1. december 2015.

Hvert år fremsender vi en forsikringsoversigt til vores kunde, hvor det fremgår, hvilke forsikringer de har hos os og ligeledes fremgår det, hvilket samlet beløb, der vil blive trukket i præmiebetaling i vores kundes lønudbetaling hver måned.

Eks. mandens nye ulykkesforsikring har ikke fremgået af vores kundes forsikringsoversigt, da forsikringen ikke har tilhørt vores kunde.

I forsikringsoversigten for 2011 og 2012 har det fremgået, at der kun var en ulykkesforsikring i husstanden, som omfattede vores kunde og 3 børn. Det fremgik af oversigten for 2011, at der skulle betales 947,08 kr. pr. måned og af oversigten for 2012, fremgik det, at der skulle betales 705,75 kr. Det har fremgået af oversigterne for 2013, 2014 og 2015 at

der nu var to ulykkesforsikringer i husstanden, samt hvad der skulle betales hver måned for forsikringerne.

Vores kunde har derfor haft mulighed for at se, at der var en difference i forhold til det beløb, som blev oplyst på den årlige forsikringsoversigt og det beløb, der hver måned er blevet trukket via hendes løn til betaling af forsikringer.

Vi er ikke bekendt med hvilken aftale vores kunde og hendes eksmand har haft med hensyn til betaling af den ulykkesforsikring, som blev oprettet til ham i forbindelse med deres skilsmisse og som trådte i kraft den 1. januar 2010.

Vores betjener som i årenes løb har gennemgået vores kundes forsikringsforhold, er ikke blevet gjort opmærksom på, at der var uoverensstemmelse mellem det præmiebeløb, som har fremgået af vores kundes forsikringsoversigter og det beløb, som hun er blevet opkrævet hver måned via hendes løn.

Vi må fastholde, at vi ikke kan tilbagebetale vores kunde den præmiebetaling, som hun har indbetalt på sin eksmands ulykkesforsikring fra 1. januar 2010 til 1. december 2015. Tilbagebetalingen er et økonomisk mellemværende mellem de to parter.

Vi skal bemærke, at vi har været i risiko i den periode, der er betalt præmie for, hvorfor vi også har krav på præmie.

Vi skal henvise til tidligere ankenævnskendelser nr. 80.435, 84.583 og 87.973."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i mail af 16/2 2016 til nævnet bl.a. anført:

"1) de skriver at side 1.3 afsnit. 'hvor vores kunde eksmand bliver taget ud, at deres dengang fælles ulykkeforsikring, og i samme omgang bliver der oprettet en ny ulykkeforsikring til eksmanden.

Det giver absolut ikke mening at min eksmand bliver taget ud da jeg beder om det, men at forsikringen sætter ham på igen uden min viden, da jeg formoder han som sagt er slettet ...
2) nederst side 1... police nummer … trådte i kraft den 15/4 2005.

i afsnit 3 skriver de at de beklager at de kun har oplysninger i deres system tilbage til november 2010, men nederst på siden skriver de at kundens ulykkeforsikring , police nummer trådte i kraft den 15/4 2005. det er jeg fuldstændig uforstående overfor, for de må jo så kunne se længere tilbage, end det , og som vi har bedt om at få akt indsigt tilbage fra forsikring start.

på side 2 skriver de yderligere mere at de kan se tilbage til den 25/11 2009 hvor forsikringen blev ændret med virkning fra den 1/1-2010, hvor min eksmand blev taget ud af forsikringen ,som jeg har bedt om...

Længere nede skriver de så at den 3/12 2009 oprettet en ny ulykkeforsikring på min eksmand, som trådste i kraft den 1/1-2010, det kan jeg simpelhen ikke forstå og det er det jeg opunere imod, da jeg som sagt har bedt om at få ham slettet, hvem der har sat ham på ved jeg ikke... Forsikringerne bliver betalt hver måned, over min løn og der står der ikke

noget om at jeg betaler til ham, som skrevet før, har jeg handlet i god tro, været i kontakt med forsikringen flere gange , og trode jeg havde de forsikringer som jeg skulle , dvs 3 ulykke forsikringer, en på mig mine børn og min mand...

De skriver samtidigt på side 2 nederst at min eksmand nye ulykkeforsikring ikke har fremgået af vores forsikringsoversigt, da forsikringen ikke har tilhørt mig..

Hvordan pokker vil de så have at jeg skal kunne gennemskue deres forsikringer, når det virker som om de ikke selv har styr på det og roder rundt i datoer..

samtidigt som skrevet før været i kontakt med forsikringen flere gange plus have en forsikringsmand ude, og jeg er på intet tidspunit gjort opmærksom på at jeg stadigvæk betalte til min eksmand, og jeg stiller mig samtidigt undrende over at forsikringen ikke har gemt deres papirer, og får af vide at de kun gemmer deres ting i 12 mdr...

Det virker fuldstændig galamatias at man fra forsikringens side ikke kan se at jeg ikke har del i det der er sket, og forsikringen skriver også at min eks mand er frameldt ulykkeforsikringen men er tilmeldt igen, hvordan kan dette ske.

Jeg kan da være bekymret for at hvem som helst kan ringe ind til forsikringen og melde til og fra uden at jeg bliver gjort opmærksom på det, da jeg jo har fået af vide at feks en ulykkeforsikring for jeg ikke selv, men den hvis cpr nummer der står på får denne tilsendt..."

Heroverfor har selskabet i brev af 26/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vores kunde, hendes eksmand og deres 3 børn har alle fra den 15. april 2005 og frem til den 1. januar 2010, været omfattet af den samme ulykkesforsikring med policenr. …

Ulykkesforsikringen blev ændret den 25. november 2009, hvor vores kundes eksmand blev taget ud af forsikringen gældende fra den 1. januar 2010.

Vores kundes eksmand blev ikke efterfølgende igen sat ind på ulykkesforsikringen med policenr. …, men der blev oprettet en hel ny ulykkesforsikring med et nyt policenr., som kun omfattede ham.

Vi er ikke vidende om, hvilken aftale vores kunde og hendes eksmand på det tidspunkt havde omkring betaling af hans forsikring. Det er først den 24. november 2015, at vi bliver bekendt med, at vores kunde ikke længere ville betale for hendes eksmands ulykkesforsikring.

Det er korrekt, at vores kunde ikke har kunne opsige hendes eksmands ulykkesforsikring, da den tilhører ham. Men det er pr. 1. december 2015 blevet ændret, så vores kunde ikke længere betaler hendes eksmands ulykkesforsikring.

Vi skal bemærke, at vores kundes nuværende mands ulykkesforsikring først blev oprettet den 7. maj 2012 og trådte i kraft den 1. juni 2012. Så i perioden fra den 1. januar 2010 og til den 1. juni 2012, har der således kun fremgået en ulykkesforsikring omfattende vores kunde og hendes tre børn, på vores kundens husstand og på de forsikringsoversigter, som vi har fremsendt i november 2010 og november 2011.

Af forsikringsoversigterne fra 2012, 2013 og 2014 har der fremgået to ulykkesforsikringer, en omfattende vores kunde og hendes tre børn, og en omfattende hendes nuværende mand.

Det har fremgået af alle de oversigter vi har sendt til vores kunde, hvad hun har skulle betale hver måned for hendes/deres forsikringer. Vores kunde har således haft mulighed for at se, at der var difference i det beløb som hun blev trukket hver måned, i forhold til det der har været oplyst på de fremsendte oversigter.

Aktindsigt
Vi skal beklage, at vi i vores svar til Ankenævnet af 29. januar 2016, har skrevet, at vi ikke har oplysninger i vores system tilbage til november 2010.

Vi har ikke nogen bilag i sagen fra dengang, men det fremgår af vores policesystem, at vores kundes ulykkesforsikring har 1. kraftdato den 15. april 2005 og det fremgår ligeledes, at der blev foretaget en ændring den 25. november 2009, som trådte i kraft den 1. januar 2010. (bilag)

Vi må fastholde, at vi ikke kan imødekomme vores kundes ønske om at tilbagebetale den præmiebetaling, som hun har betalt på hendes eksmands ulykkesforsikring fra den 1. januar 2010 og frem til den 1. december 2015. Tilbagebetalingen er et økonomisk mellemværende mellem de to parter."

Klageren har dertil i mail af 6/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ophævet min eksmans forsikring fordi vi blev sepereret....og bad om at få ham slettet i 2009.... det blev gjort den 25/11- 2009.... og med virkning fra januar 2010.

At han så bliver sat på en ny forsikring med nyt police nummer, er ikke noget jeg kender til, og jeg har gjort klart at der har været problemer med min mand, da han har bedraget med en masse penge og misbrugt min underskrift, hvortil jeg har været i retten med flere sager og heldigvis vundet dem, da det var meget åbenlyst.

Jeg kan hvis man vil det få fat i min advokat som har kørt disse sager til at bevidne at han har misbrugt mit cpr nummer samt underskrift på at feks stifte gæld og div ting...

Og jeg har på ingen måder haft nogle aftaler med min eksmand ang forsikring, og hvis jeg havde feks aftale med min eks, hvad ville formålet så være at oprette en ny forsikring på ham, når jeg står som betaler, det giver absoulut ikke mening...

Og jeg kan gisne om hvad der er sket, og det er ikke så svært at regne ud, men igen så har min eksmand som det ser ud ringet til forsikringen for at få ham på, men med mig som betaler, og hvordan man kan det kan jeg kun stille spørgsmålstegn ved„

jeg syntes det er meget underligt at forsikringen også lige pludselig skriver at de har lavet en fejl, at de ikke kunne gå længere tilbage end 12 mdr....men lige pludselig kan de se længere tilbage , det kan jeg ikke se som værende en fejl, andet end at det er helt bevist fra forsikringen side, da vi stiller os undrende over for det, og det kun nu er fordi at ankenævnet kommer i spil

Jeg mener at der er lavet en fejl fra forsikringens side og jeg mener at have handlet i god tro, og at min eks mand har taget sig nogle friheder og at forsikringen ikke har stillet spørgsmålstegn om ændringerne...

Det er simpelhen for nemt at ændre i ens forsikringspapirer, det er et opkald uden spørgsmål, og jeg har på intet tidspunkt fået tilsendt noget ang min eksmand intet med navn, ja det er korrekt at have fået tilsendt police, men har troet på det var det rigtige da ingen har nævt for mig at jeg betalte til min eksmand, da jeg og forsikringselskabet har gået mine forsikringer igennem... (jeg har løbende ændret i mine forsikringer, da jeg har fået børn på løbende , og igen ingen har nævnt min eksmand)"

I brev af 22/3 2016 til nævnet fra selskabet hedder det:

"Vi skal oplyse, at vi ikke bevist har tilbageholdt oplysninger i denne sag med hensyn til aktindsigt.

Vi er ikke vidende om, hvilken aftale vores kunde og hendes eksmand har haft i forbindelse med deres separation med hensyn til den ulykkesforsikring de begge har været omfattet af, og med hensyn til den nye forsikring til eksmanden.

Som oplyst i vores brev af 29. januar 2016, så har vores kunde i forbindelse med ændringen af hendes ulykkesforsikring den 25. november 2009, hvor hendes eksmand blev taget ud af forsikringen pr. 1. januar 2010, modtaget en ny police, hvor det fremgik at forsikringen nu kun omfattede vores kunde og hendes 3 børn.

Det fremgår ikke af sagen, at vores kunde på daværende tidspunkt henvendte sig vedrørende den nye police, så vi har derfor ikke haft anledning til at tro, at vores kunde ikke var indforstået med ændringen af hendes ulykkesforsikring.

Vi er ikke i perioden fra januar 2010 og til november 2015, blevet kontaktet af vores kunde med hensyn til de beløb vores kunde har fået trukket til betaling af forsikringer, hvorfor vi ikke har været vidnede om, at der skulle være noget galt.

Vi har forståelse for den situation vores kunde er havnet i, men vi må fortsat fastholde, at vi ikke kan tilbagebetale den præmiebetalingen, som vores kunde har betalt på hendes eksmands ulykkesforsikring. Det er et økonomisk mellemværende mellem de to parter."

Dertil har klageren i mail af 11/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

"I tidligere brev skriver Tryg at min eksmand er meldt fra rigtig nok som de skriver i dette brev, men er meldt til igen, de skriver de ikke ved hvem der har meldt min eksmand til...

I brevet her skriver de så at [eksmand] er taget ud af forsikringen 1 /1 - 2010, hvis det er korrekt som de skriver i brevet så har jeg jo rigtig nok fået den rigtige police, med mig selv og mine tre børn, dette er bare ikke korrekt, da jeg så ikke kan forstå jeg så har betalt til min eksmand i så lang tid, hvis han er slettet fra min police.

I afsnit 5 skriver de at de ikke kan se i sagen at jeg har henvendt mig ang den nye police, nej for hvis jeg har fået en ny police med mig og mine tre børn , hvorfor skulle jeg IKKE være indforstået med det, og hvorfor skulle jeg stille spørgsmålstegn til det,da det jo er det

> som jeg har ændret, at min eksmand skulle slettes og det så kun skulle være mine børn og jeg.
>
> Og jeg har været i løbende kontak med Tryg, da der har været ændringer til min forsikring løbende, og som tidligere skrevet, idet jeg har fået ny mand, og han også skulle på.
>
> I afsnit 3 skriver de så igen at de ikke er blevet kontaktet, dette er ikke korrekt, har både været i telfonisk kontakt og haft en forsikringstager ud, nettop for at få den rigtige forsikring, og derfor stiller jeg mig fuldstændig uforstående over for dette."

Efterfølgende er selskabet og klageren fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 26/4 2016 samt mail af 9/5 2016 til nævnet.

Nævnet udtaler:

Klageren kræver tilbagebetaling af den præmie, hun har betalt for sin tidligere ægtefælles ulykkesforsikring i perioden fra den 1/1 2010 til den 1/12 2015. Hun har oplyst, at eksmandens forsikring er oprettet uden hendes viden, og har blandt andet anført: "Det giver absolut ikke mening, at min eksmand bliver taget ud, da jeg beder om det, men at forsikringen sætter ham på igen uden min viden, da jeg formoder han som sagt er slettet."

Selskabet har oplyst, at "ulykkesforsikringen blev ændret den 25. november 2009, hvor vores kundes eksmand blev taget ud af forsikringen gældende fra den 1. januar 2010. Vores kundes eksmand blev ikke efterfølgende igen sat ind på ulykkesforsikringen med policenr. …, men der blev oprettet en hel ny ulykkesforsikring med et nyt policen nr. …, som kun omfattede ham."

Om forløbet ved tegning af eksmandens forsikring har selskabet oplyst, at det ikke har nogen oplysninger, og har videre bemærket: "Vi er ikke bekendt med hvilken aftale vores kunde og hendes eksmand har haft med hensyn til betaling af den ulykkesforsikring, som blev oprettet til ham i forbindelse med deres skilsmisse og som trådte i kraft den 1. januar 2010."

Præmiebetalingerne for eksmandens forsikring blev ifølge selskabet "trukket fra vores kundes lønkonto".

Klageren har i sin mail af 16/2 2016 til nævnet oplyst, at "Forsikringerne blev betalt hver måned over min løn og der står ikke noget om at jeg betaler til ham…". Klageren har indsendt kopi af lønsedler, hvoraf det fremgår, at ét samlet beløb til forsikringspræmier, hver måned trækkes i lønnen, før den kommer til udbetaling.

Selskabet har oplyst, at klagerens forsikringsoversigter kun har indeholdt oplysninger om ulykkesforsikringer omfattende klageren, hendes børn og hendes nuværende mand. Selskabet har endvidere anført: "Det har fremgået af alle de oversigter vi har sendt til vores kunde, hvad hun har skulle betale hver måned for hendes/deres forsikringer. Vores kunde har således haft mulighed for at se, at der var difference i det beløb som hun blev trukket hver måned, i forhold til det der har været oplyst på de fremsendte oversigter."

Nævnet bemærker indledningsvist, at nævnet i en række sager, f.eks. sag 77.405, 80.435, 84.583 og 87.973, har givet selskabet medhold i, at en person - der i en periode har betalt for sin tidligeres samlevers/ægtefælles forsikringer – ikke kan kræve præmie tilbagebetalt, idet den pågældende person kunne og burde have opdaget den fortsatte betaling for den tidligere samlevers/ægtefælles forsikringer. Denne praksis bør efter nævnets opfattelse fortsat være retningsgivende.

Nævnt finder imidlertid, at ovennævnte praksis kan fraviges, hvis der foreligger særlige omstændigheder.

Efter en gennemgang af sagen og på baggrund af en samlet vurdering af hændelsesforløbet finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise klagerens krav på tilbagebetaling af betalt præmie for hendes eksmands ulykkesforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren henvendte sig til selskabet i 2009 for at få sin eksmand slettet fra den tidligere fælles forsikring som følge af deres separati-

on. Selskabet måtte herefter være bekendt med et ophørt samliv og/eller formuefællesskab, idet selskabet gennemførte ændringen, som klageren bad om.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at selskabet ikke har kunne redegøre for, af hvem eller hvordan eksmandens nye forsikring få dage senere blev oprettet, ligesom selskabet ikke har kunne redegøre for det usædvanlige forhold, at betalingen for hans forsikring skete via et træk direkte i klagerens løn, før den kom til udbetaling.

Endvidere har nævnet lagt vægt på, at selskabet hverken straks eller efterfølgende har orienteret klageren om ordningen, som heller ikke fremgår af klagerens forsikringsoversigter.

Under disse omstændigheder finder nævnet, at det er selskabet, der skal bevise, at klageren har accepteret eller som minimum er blevet informeret om denne ordning.

Da selskabet ikke har kunne fremlægge nogen form for bevis herfor, finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet ikke været berettiget til at iværksætte opkrævning af præmien for eksmandens forsikring via klagerens løn, og at klageren derfor har krav på tilbagebetaling.

Nævnet har noteret selskabets bemærkning om, at eksmandens ordning blev oprettet i 2009, og at klageren ikke før 2015 orienterer selskabet om, at der er tale om en fejl.

Nævnet finder, at klagerens tilbagesøgningskrav må vurderes på baggrund af en konkret afvejning af forskellige hensyn – herunder passivet. Efter en samlet vurdering og afvejning af disse hensyn finder nævnet ikke grundlag for at fastslå, at klagerens tilbagebetalingskrav bør afskæres som følge af, at hun først retter henvendelse til selskabet med tilbagebetalingskravet i 2015.

Efter forældelseslovens § 3 er klagerens krav som udgangspunkt underlagt en 3-årig forældelsesfrist. Fristen regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor klageren har haft rimelig anledning til og mulighed for at gøre kravet gældende over for selskabet. I henhold til

forældelseslovens § 3, stk. 2, regnes fristen dog først fra den dag, hvor klageren fik eller burde have fået kendskab til kravet, hvis hun var ubekendt med kravets eksistens.

Nævnet finder efter en samlet vurdering af oplysningerne i sagen, at den 3-årige forældelsesfrist har været suspenderet, og at klagerens krav på tilbagebetaling af præmiebetalinger for eksmandens ulykkesforsikring derfor ikke er forældet som følge af forældelseslovens § 3.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tjenestemændenes Forsikring, skal anerkende, at klageren har krav på tilbagebetaling af de præmiebetalinger for eksmandens ulykkesforsikring, som klageren har indbetalt til selskabet. Tilbagebetalingsbeløbet skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels