Ankenævnet for Forsikring

Den 15. marts 2017 blev i sag nr. 89857:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabets sagsbehandlingsfejl har medført, at han, for så vidt angår en indboforsikring, har været dobbeltforsikret.

Selskabet har henvist til, at det ved indtegningen ikke blev aftalt med klageren, at selskabet skulle opsige hans indboforsikring i et andet selskab, at selskabet har været i risiko siden indtegningen, og at det har udbetalt erstatning for to cykeltyverier, senest den 30/12 2013.

Selskabet har pr. kulance refunderet klageren den præmie har betalt i perioden mellem den 1/1 2014 og den 1/4 2014, hvor forsikringsforholdet i det indklagede selskab ophørte.

I klageskema af 13/9 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Vi er i forbindelse med bankskifte blevet opmærksomme på, at vi siden september 2011 har været dobbelt forsikret - dels hos Danske forsikring og dels Tryg.
>
> I 2011 vælger vi at flytte vores indbo forsikring til Tryg samtidig tegne en rejseforsikring samme sted. Tryg lover, at sørger for at vores tidligere forsikring hos Danske forsikring blev afsluttet. Det skete så bare ikke.
>
> Vi opdager selv fejlen, men flere år senere i forbindelse med bankskifte.

Vi kontakter straks Tryg, som ikke kan gøre noget, da vi har haft 2 cykeltyverier i perioden.

De siger i telefonen, at hvis det havde været et par år tidligere, så havde vi nemt fundet en løsning. Og samtidig siger de så, at hvis Danske Forsikring vil overtage skaderne, så vil de betale alle de mange penge vi har betalt til Tryg tilbage til os.

Se nedenstående mail korrespondance.

De indrømmer altså fejlen og at det er deres ansvar, men vil ikke finde en løsning.

Vi håber, at der kan findes en løsning, da vi mener, at det er helt urimeligt, at vi ikke kan få vores indbetalte tilbage, når det ene og alene er Tryg, der har begået fejlen."

I selskabets brev af 6/12 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen drejer sig om, at vores kunder ønsker indbetalt præmie tilbagebetalt grundet, at der har været tegnet forsikring i to selskaber samtidig.

Den 9.8.2011 anmodede vores kundes samlever … skriftligt om et tilbud på en indbo og en rejseforsikring. Vedlagt som bilag 1.

Af anmodningen fra kunden fremgik, at de var kunder i Topdanmark.

Den 10.8.2011 aftalte kunderådgiver med kunden, hvilke summer og dækninger, som kunden ønskede tilbud på, og tilbuddet blev fremsendt til kunden samme dag. Vedlagt som bilag 2.

Af tilbuddet var der intet anført omkring tidligere selskab, eller policenr. eller opsigelsesdatoer, ligesom der ikke var krydset af i et af de to felter om kunden eller Tryg skulle opsige forsikringen i tidligere selskab.

Den 14.8.2011 fulgte kunderådgiveren op på tilbuddet med [klagers samlever], og den 7.9.2011 blev indbo forsikringen udstedt med ikrafttræden 14 dage senere den 21.9.2011. Police vedlagt som bilag 3.

Det fremgår ingen steder, at vi skulle have aftalt med kunden, at vi skulle stå for opsigelse af tidligere forsikring.

I årene der fulgte, var kunden i løbende kontakt med os såvel telefonisk som skriftligt, men kunden gjorde aldrig opmærksom på, at de også var forsikret andetsteds.

Kunden har endvidere anmeldt 2 skader på indboforsikringen, henholdsvis den 10.8.2013 og den 30.12.2013, hvor der i begge skader er udbetalt erstatning.

I foråret 2016 kontaktede kunden os telefonisk, idet de var utilfredse med, at de havde betalt til 2 forsikringsselskaber i 5 år, De oplyste, at de også var forsikret hos Danske Forsikring, og at de ønskede at opsige deres forsikringer hos Tryg med tilbagevirkende kraft.

Kunderådgiveren oplyste kunden, at såfremt Danske Forsikring ville overtage de skader, som vi havde udbetalt erstatning for, ville vi være indstillet på, at lade forsikringen udgå med tilbagevirkende kraft.

Kunden ønskede ikke at anmelde skaderne til Danske Forsikring.

Kunden foreslog en løsning, hvor Tryg skulle tilbagebetale det beløb, som kunden havde indbetalt i deres andet selskab Danske Forsikring, hvorefter de ville forblive som kunder hos Tryg, eller Tryg kunne tilbagebetale den indbetalte præmie fra tegningen og fratrække det, som de havde fået udbetalt for de to skader.

Dette blev afvist fra Trygs side.

For at være imødekommende tilbød vi at tilbagebetale præmie fra 1.1.2014 (lige efter sidste skadedato) og indtil 1.4.2014, fra hvilken dato kunden ikke længere havde sin forsikring i Tryg.

Kunden accepterede tilbuddet, men fastholdt anmodningen om at få dækket hele perioden med begrundelsen, at vi skulle have lovet at stå for opsigelsen i andet selskab. Mails fra 13.9 og 16.9 2016 vedlagt som bilag 4.

Herefter klagede kunden til ankenævnet.

Ankenævnssagen:
I forbindelse med behandlingen af ankenævnssagen bad vi om et samtykke fra kunden til at indhente oplysninger hos Topdanmark og hos Danske Forsikring.

Kunden ønskede ikke at give samtykke til indhentelse af oplysninger i andet selskab, men vi kunne stille de spørgsmål, som vi ønskede besvaret, hvorefter kunden selv ønskede at indhente oplysninger.

Kunden vendte herefter tilbage og oplyste: *'Vi har ikke både Danske Forsikring og Topdanmark... Vi havde Topdanmark som blev til Danske Forsikring i vores tilfælde.... så vi har kun Danske Forsikring.'*

Danske Forsikring har til kunden sendt en mail og oplyst, at kunden har været forsikret hos dem fra den 1.7.1996, og at forsikringen fortsat er i kraft. Der har været anmeldt 2 cykeltyverier i henholdsvis 2003 og 2006.

Vi skal til sagen oplyse, at der er ikke tale om, at Topdanmark er blevet til Danske Forsikring. Topdanmark købte Danske Forsikring i 1999, altså 3 år efter, at kunden havde tegnet sine forsikringer hos Danske Forsikring.

Danske Forsikring eksisterer stadig, og ifølge oplysningerne fra Danske Forsikring, var det også hos dem, at kunden var forsikret, da kunden tegnede forsikring hos Tryg, og ikke hos Topdanmark, som af kunden anført på anmodningen om et forsikringstilbud.

Vi kan intetsteds se, at kunden skulle have bedt os om at opsige tidligere forsikring. Hvis det skulle have været tilfældet, ville det ikke have været muligt, da kunden har oplyst, at han var i Topdanmark, mens forsikringen retteligt var tegnet i Danske Forsikring. Kunden har da heller ikke på noget tidspunkt afgivet yderligere oplysninger omkring sit forsikringsforhold f.eks. i form af det policenr., der skulle opsiges.

Kunderådgiveren har lavet indboforsikringen den 7.9.2011 med ikrafttrædelse den 21.9.2011.

Det at der er et interval på 14 dage fra udfærdigelsen til ikrafttrædelsesdatoen indikerer også, at vi ikke har skullet opsige en forsikring noget andetsteds. Det er normal praksis, at indboforsikringer først sættes i kraft med 14 dages varsel, hvis ikke kunden har haft en forsikring, der har skullet opsiges i andet selskab.

Kunden har gennem alle årene fået opkrævninger (betalingsoversigter) både fra Danske Forsikring og Tryg, og det kan således ikke have været fremmed for kunden, at der var tegnet forsikring to steder. Kunden burde derfor have reageret overfor Tryg på et langt tidligere tidspunkt. Dette er imidlertid ikke sket, og det er først kommet frem nu, at der er tale om dobbeltforsikring.

Vi har været i risiko i forsikringsperioden, og kunden har fået udbetalt erstatning for 2 skader i perioden, den seneste fra den 30.12.2013.

Kunden har ikke ønsket at anmelde skaderne til Danske Forsikring, hvor forsikring også er tegnet.

Da vi har været i risiko i hele perioden og har erstattet de skader, der har været anmeldt, finder vi ikke, at vores kunde har krav på yderligere tilbagebetaling.

Vi har tilbagebetalt præmie fra 1.1.2014 og frem.

Vi fastholder derfor vores afgørelse."

I klagerens mail af 21/12 2016 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"Du har tilsendt os svaret fra Tryg forsikring og vi har følgende kommentarer til brevet:

De anfægter, at vi skulle have sagt ja til, at Tryg opsagde vores tidligere forsikringer med henvisning til nogle rubrikker, der skulle krydses af. De rubrikker kender vi intet til, men vi har tydeligt gjort sælger opmærksom på, at vi ønskede at Tryg ordnede det - og dette er i øvrigt helt normalt ved skift af forsikring. Det er et stående tilbud - hver gang.

Desuden hævder de, at vi ikke har taget kontakt til vores andet forsikringsselskab med henblik på, at de evt. kunne overtage skaderne, således at vi kunne få det fulde beløb til tilbage. Dette er simpelthen ikke rigtigt og det fremgår af de mail vi har sendt til både Tryg og Ankenævnet. Danske Forsikring sagde nej til at overtage skaderne og det meddelte vi Tryg den 31. august 2016 - se indsatte mails nedenfor."

I klagerens anmodning om tilbud af 9/8 2011 er det bl.a. anført:



5. 89857

☐ Campingvognsforsikring	☒ Rejseforsikring
☐ Ejerskifteforsikring	☐ Sundhedsforsikring
☐ Fejl- og Uheldsforsikringsforsikring	☐ Sælgeransvarsforsikring
☐ Fritidshusforsikring	☐ Trailerforsikring
☐ Hundeforsikring	☐ Ulykkesforsikring
☒ Indboforsikring	☐ Villaforsikring
☐ Knallertforsikring	☐ YoungLiving (18-28 år)
☐ Ledighedsforsikring	☐ Årsrejseforsikring
☐ Bådforsikring	☐ Andre forsikringer

Er du kunde i Tryg? ○ Ja ● Nej

Nej, jeg er kunde i: Top Danmark
Angiv evt. hvilke forsikringer du har i andre selskaber end Tryg:
indboforsikring
rejseforsikring gennem master card
Ved bestilling af tilbud på ulykkesforsikring:
Indtast navn, beskæftigelse og fødselsdato på de personer som skal være dækket af ulykkesforsikringen"

I selskabets mail samt tilbud på forsikring af 10/8 2011 til klageren hedder det bl.a.:

"Kære [klagers samlever]

Tak for en behagelig samtale.

Som aftalt sender jeg hermed et vedhæftet tilbud på Indbo og rejseforsikring

Hvis du har nogen spørgsmål, er du mere end velkommen til at ringe til mig.
…

Familiens Basisforsikring II

Forsikringstager 1 …	CPR-nr.	Privat telefon
Forsikringstager 2	CPR-nr.	
Adresse …	Postnr. og by …	Policenr. 656 6.001.799.807
Anden betaler end forsikringstager	CPR-nr.	Tegningsagentur
Adresse	Postnr. og by	529201

Oplysninger om forsikringsstedet

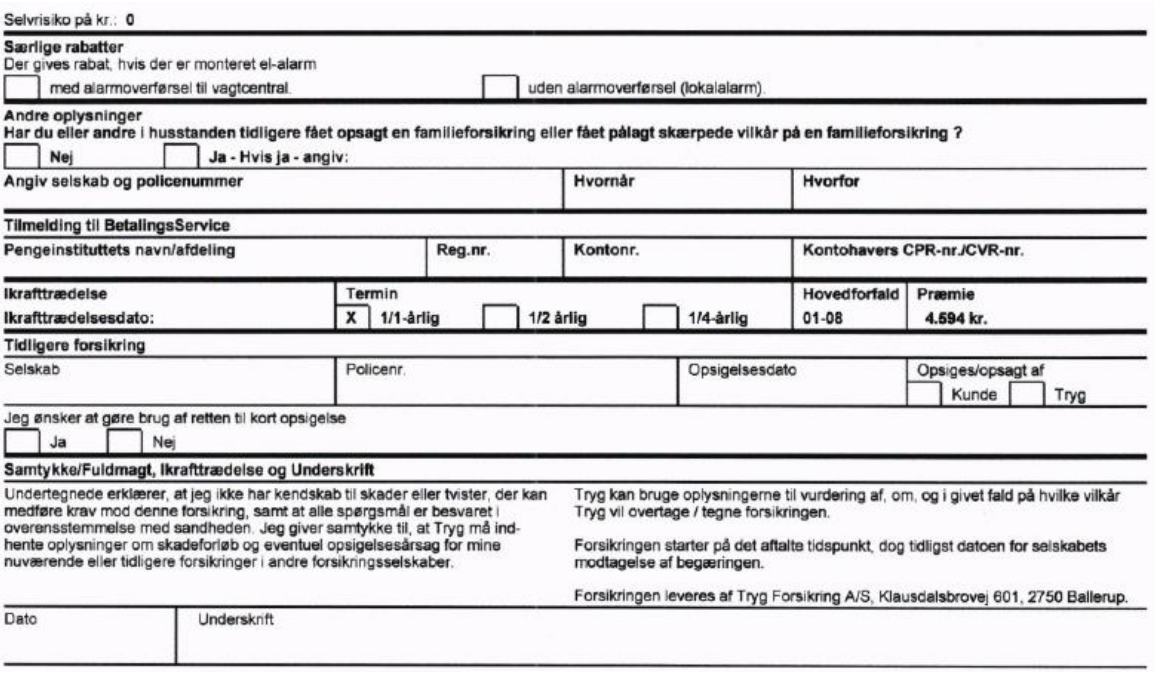
Tagtype på huset er:
[X] Hårdt tag [ ] Blødt tag [ ] Blødt tag med brandsikring

Forsikringsomfang

Grunddækning:
[X] Indboforsikring incl.ansvar og retshjælp med en forsikringssum på kr.: 1.054.000
[X] Særlige private værdigenstande dækkes op til kr.: 159.000

Tilvalgsdækning:
[ ] Glas
[ ] Sanitet (kumme)
[X] Elskade
[ ] Fejl- og Uheldsforsikring
[ ] Årsrejseforsikring
[ ] Afbestillingsforsikring
[ ] Udvidet rejsegaranti
[ ] Udvidet cykeldækning
Max kr. _____ pr. cykel

6. 89857



Selvrisiko på kr.: 0

Særlige rabatter
Der gives rabat, hvis der er monteret el-alarm
☐ med alarmoverførsel til vagtcentral ☐ uden alarmoverførsel (lokalalarm)

Andre oplysninger
Har du eller andre i husstanden tidligere fået opsagt en familieforsikring eller fået pålagt skærpede vilkår på en familieforsikring ?
☐ Nej ☐ Ja - Hvis ja - angiv:

Angiv selskab og policenummer	Hvornår	Hvorfor

Tilmelding til BetalingsService

Pengeinstituttets navn/afdeling	Reg.nr.	Kontonr.	Kontohavers CPR-nr./CVR-nr.

Ikrafttrædelse	Termin			Hovedforfald	Præmie
Ikrafttrædelsesdato:	X 1/1-årlig	☐ 1/2 årlig	☐ 1/4-årlig	01-08	4.594 kr.

Tidligere forsikring

Selskab	Policenr.	Opsigelsesdato	Opsiges/opsagt af
			☐ Kunde ☐ Tryg

Jeg ønsker at gøre brug af retten til kort opsigelse
☐ Ja ☐ Nej

Samtykke/Fuldmagt, Ikrafttrædelse og Underskrift

Undertegnede erklærer, at jeg ikke har kendskab til skader eller tvister, der kan medføre krav mod denne forsikring, samt at alle spørgsmål er besvaret i overensstemmelse med sandheden. Jeg giver samtykke til, at Tryg må indhente oplysninger om skadeforløb og eventuel opsigelsesårsag for mine nuværende eller tidligere forsikringer i andre forsikringsselskaber.

Tryg kan bruge oplysningerne til vurdering af, om, og i givet fald på hvilke vilkår Tryg vil overtage / tegne forsikringen.

Forsikringen starter på det aftalte tidspunkt, dog tidligst datoen for selskabets modtagelse af begæringen.

Forsikringen leveres af Tryg Forsikring A/S, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup.

Dato	Underskrift

"

I selskabets mail af 13/9 2016 til klageren er det bl.a. anført:

> "Kære [klager]
>
> Vi kan betale præmie tilbage for perioden 01012014 til 01042016 vedr. policenummer …
>
> Lad mig høre fra dig, såfremt du ønsker dette."

I klageren mail af 16/9 2016 til selskabet er det bl.a. bemærket:

> "Kære …,
>
> Vi vil gerne takke ja til tilbuddet.
>
> Vi vil dog gerne fastholde anmodningen om, at få dækket hele perioden, hvor vi var dobbeltforsikret. Dette fordi Tryg lovede, at stå for opsigelsen i andet selskab, som er helt almindelig praksis ved forsikringsskift.
>
> Venlig hilsen
>
> [klageren]"

Nævnets sekretariat har anmodet selskabet om at fremlægge et underskrevet tilbud. Hertil har selskabet svaret, at "kunden aldrig har indsendt en underskrevet indtegningsblanket til os, hvoraf fremgår, at han skulle være forsikret i Danske Forsikring, og at vi

skulle opsige eksisterende forsikring. Kunden har kun tilsendt os en anmodning om forsikring, tidligere fremsendt som bilag 1."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at tvisten vedrører erstatning, som følge af dobbeltforsikring og for meget betalt præmie for indboforsikringen.

I klagerens anmodning om tilbud af 9/8 2011 til selskabet er det anført, at han ønskede at tegne indbo- og rejseforsikring, at han ikke var kunde i selskabet, og at han var kunde i Topdanmark A/S. Det er oplyst, at klageren og selskabets kunderådgiver var i telefonisk kontakt inden klageren den 10/8 2011 pr. e-mail modtog et tilbud på indbo- og rejseforsikringen. Af tilbuddet fremgår felter til oplysning om "Tidligere forsikring", og herunder "Selskab", "Policenr.", "Opsiges/opsagt af", "Kunde" eller "Tryg".

Selskabet har oplyst, at kunderådgiveren den 14/8 2011 fulgte op på tilbuddet, og at indboforsikringen blev udstedt den 7/9 2011. Nævnet lægger efter selskabets oplysninger til grund, at selskabet ikke fik det skriftlige tilbud retur i underskrevet/udfyldt stand, og at den endelige aftaleindgåelse således er sket telefonisk. Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke var forsikret i Topdanmark A/S, men i Danske Forsikring A/S, der på tegningstidspunktet var ejet af Topdanmark A/S.

Klageren har oplyst, at han telefonisk blev lovet, at selskabet ville sørge for opsigelsen af indboforsikringen i det andet selskab. Selskabet har anført, at det ingen steder fremgår, at det skulle være aftalt, at det skulle forestå opsigelserne.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise klagerens krav på erstatning vedrørende for meget betalt præmie.

Nævnet har lagt vægt på, at et selskab, der overtager en forsikring fra et andet selskab, sædvanligvis tilbyder at sørge for opsigelsen af forsikringen i det afgivende selskab. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren i anmodningen om tilbud oplyste, at han var kunde i Topdanmark A/S, hvorfor selskabet efter nævnets opfattelse havde til-

strækkelige oplysninger til at sørge for en opsigelse af klagerens indboforsikring i Danske Forsikring A/S, der også dengang var ejet af Topdanmark A/S.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at selskabet indgik aftalen med klageren, uden at klageren havde udfyldt det tilbud, som selskabet havde sendt til ham, og hvor der i acceptbilaget var felter vedrørende opsigelse af eventuelle forsikringer i tilfælde af dobbeltforsikringsforhold. Nævnet må på denne baggrund lægge til grund, at disse oplysninger ikke blev indhentet af selskabets medarbejder, der "fulgte op" på tilbuddet telefonisk.

Under disse omstændigheder finder nævnet det godtgjort, at undladelsen af at opsige indboforsikringen i Danske Forsikring A/S har karakter af en sagsbehandlingsfejl hos selskabet, og det er på denne baggrund nævnets opfattelse, at selskabet er nærmest til at bære risikoen for de misforståelser, der er opstået i relation til opsigelsen af klagerens indboforsikringer hos Danske Forsikring.

Selskabet skal derfor anerkende, at klageren har krav på erstatning vedrørende for meget betalt præmie på indboforsikring hos Danske Forsikring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har krav på erstatning svarende til den betalte præmie på indboforsikring til Danske Forsikring af præmie for indboforsikringen. Beløbet skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings