Ankenævnet for Forsikring

Den 16. august 2017 blev i sag nr. 90284:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har været betaler af en indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at tilbagebetale den fulde forsikringspræmie, som han har betalt efter den 1/9 2006. Han har anført, at forsikringen er opsagt i 2005/2006 i forbindelse med, at forsikringsstedet – lejligheden – blev solgt.

Selskabet har med henvisning til forældelseslovens 3-årige forældelsesfrist tilbudt klageren at betale 3 års præmie tilbage, i alt 9.478,52 kr. Selskabet har anført, at det ikke har modtaget nogen opsigelse af forsikringen, og at det først i august 2016 blev bekendt med, at forsikringen skulle slettes.

Det fremgår af sagen, at indboforsikringen er oprettet af klageren pr. 12/9 2002 med ham som betaler og hans "forældrekøbslejlighed", hvor hans datter boede til leje, som forsikringssted. Klageren har anført, at "forsikringstager" således er ham selv, mens selskabet har anført, at "forsikringstager" er hans datter.

Af klagerens henvendelse til selskabet af 30/8 2016 fremgår bl.a.:

> "Klage over årelang uretmæssig opkrævning af ikke eksisterende forsikringspolice nr. …
> …
> Den 15. 9. 2005 blev ejerlejligheden …, solgt til ... Forinden da har lejligheden fungeret som en forældrekøbslejlighed. Alle driftsmæssige og lovpligtige udgifter er betalt af undertegnede ejer af lejligheden. Lejlighedens indboforsikring har indtil 15.9.2005 været dækket af Trygs policenr. ... Policen har aldrig været benyttet. I forbindelse med afhændelsen i

2005 er alle juridiske ejerforhold afklaret, herunder retmæssigt opsigelse af forsikringsforholdet i Tryg.

Den 11.8.2016 udskriver Tryg Forsikring - policenr. … - opkrævning til [klageren], på årspræmie kr. 3.493,16 kr. Det meddeles at forsikringen er ændret. Det angives nu - helt ekstraordinært i anvisningsmaterialet - at opkrævningen dækker forsikring på [lejlighed].
…
1. Opkrævning dateret 11.8.2015 - kr. 3.204,89 - privatforsikring, er ikke påført forsikringssted. Opkrævningen anfører intet om hvad der er forsikret eller hvem der er den forsikrede. Da regningen er udstedt på mit navn og min adresse i …, betaler jeg naturligvis præmien i den sikre tro at det er egne forsikringsforhold. Hvad skulle det ellers være ????

2. Opkrævning dateret 8.8.2013 - kr. 3.103,11 - nu angivet som familiens Basisforsikring 11, policenr. … angiver intet forsikringssted eller forsikringstager. Regning er fremsendt til [klageren]. Opkrævninger fra 2012 og 2011 og senere er fremsendt på samme måde, og jeg kan kun være i den tro at det er forsikringsforhold vedrørende husstand på …

3. Hvis opkrævningen dateret 11.8.2016 ikke ***ekstraordinært*** havde indeholdt angivelsen Forsikringssted: [lejlighed], havde jeg aldrig opdaget den uretmæssige opkrævning fra Tryg Forsikring gennem så mange år.
…
Sammenfattende konklusion
Tryg Forsikring har i juridisk forstand ond tro videreført et opsagt forsikringsforhold tilbage fra 2005. Tryg har bevidst udeladt at angive forsikringssted eller personrelaterede oplysninger, der kunne give undertegnede som forsikringstager mistanke om at der var tale om en forsikringsfejl eller andet man naturligt vil reagere på. Policen er ikke opført på Trygs Forsikringsoversigt, der årligt fremsendes - nu på e-boks. Tryg har på det grundlag modtaget betaling for en ikke eksisterende ydelse og uden reelt forsikringsindhold.

Ingen medarbejder i Tryg har nævnt et ord om denne basisforsikring - eller hvilke forsikringsforhold, der 'gemte sig' under denne post."

Selskabet har i brev af 7/10 2016 til klagerens datter bl.a. anført:

"**Svar på dine henvendelser vedr. din datters indboforsikring**
…
Vurdering af sagen
Det fremgår ikke, at vi har modtaget en opsigelse på [klagerens datters] indboforsikring i september 2005, men først i august 2016 bliver vi bekendt med, at forsikringen skal slettes.

Der er hvert år fremsendt en giroopkrævning til dig på [klagerens datters] indboforsikring, og den er blevet betalt, uden at vi er blevet kontaktet vedrørende forsikringen. Vi har således ikke haft nogen anledning til at tro, at forsikringen ikke skulle være i kraft.

Den 30. august 2016 henvendte du dig til os første gang med krav om tilbagebetaling af præmie på din datters indboforsikring.

Efter min gennemgang af sagen, må jeg desværre oplyse, at vi ikke ud fra de foreliggende oplysninger, kan imødekomme dit krav om at tilbagebetale præmie på [klagerens datters] indboforsikring tilbage til september 2005.

I henhold til Forsikringsaftaleloven § 29 og Forældelseslovens § 3, gælder der en 3-årig forældelsesfrist. Forældelsesfristen løber fra det tidspunkt, hvor kunden bliver bekendt med sit krav.

Med udgangspunkt i forældelsesloven vil vi være indstillet på, at tilbagebetale 3 års præmie, svarende til 9.478,52 kr. til dig i forbindelse med [klagerens datters] indboforsikring. Såfremt du acceptere denne løsning på sagen, beder jeg dig sende din accept til mig - som anført til fuld og endelig afgørelse af sagen. Jeg skal ligeledes bede dig oplyse et kontonr., hvortil vi kan overføre pengene.

Jeg har desværre ikke haft mulighed for at fremskaffe et af din tidligere fremsendte indbetalingskort vedrørende [klagerens datters] indboforsikring, hvorfor jeg kan ikke kommentere på oplysningerne, der har fremgået af disse."

Klageren har i klageskemaet og et bilag hertil af 29/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling:**
…
Tryg har mod bedre vidende opkrævet en indboforsikring på en forældrekøbslejlighed, opsagt pr. 1.9.2006. Opsigelsen er sket samtidig med at lejligheden er blevet solgt og at min datter … er flyttet til [udlandet] for at færdiggøre sin uddannelse til …

Opsigelsen af indboforsikringen på [lejlighed] er formentlig sket pr. telefon i juni måned 2006 af undertegnede, der i alle år har betalt forsikringsopkrævningen, da det var en forældrekøbslejlighed med undertegnede som ejer og juridisk ansvarlig for skader på lejligheden, herunder indbo. Jeg kan ikke udelukke at jeg også har afmeldt forsikringen skriftlig i forbindelse med en generel meddelelse til flere instanser, der skal kende til ejerskift.
.
Jeg gør følgende kendsgerninger gældende - alle bør kunne bekræftes af Tryg, hvis de ønsker at fremstå som et hæderligt forsikringsselskab.

Opkrævningsmaterialet - Giroindbetalingskortet.
Alt opkrævningsmateriale er fremsendt til [klageren] som 'forsikringstager'.
Forsikringsopkrævningen er ikke forsynet med oplysninger om 'Forsikringssted'.
Forsikringsopkrævningen er ikke forsynet med min datters navn.
Forsikringsopkrævningen er fremsendt samtidig med generel fremsendelse af alle øvrige forsikringer til undertegnede (vedrørende [klagerens adresse]).

Forsikringsoversigter - Policer - Årlig Dialog Med Forsikringstager.
Indboforsikringen fremgår ikke af den årlige forsikringsoversigt hverken som almindeligt brev - eller som fremsendt med E-post.

[Klagerens datter] har heller ikke - efter en omfattende gennemsøgning - konstateret E-post fra Tryg. Det kan heller ikke undre, da Tryg den 11. august 2016 fremsender post til [klagerens datter] på Adressen [lejlighed], vel vidende at hun fraflyttede i 2006. [Klagerens datter] har på intet tidspunkt modtaget nævnte korrespondance fra Tryg Forsikring, hvorfor der naturligvis ikke er reageret på henvendelsen.

Forsikringsgennemgang for at konstatere overensstemmelse mellem det forsikrede og præmiens størrelse.

Mindst 4 generelle forsikringsgennemgange med Tryg efter deres egen opfordring, har ikke ført til at den aktuelle indboforsikring blot antydningsvist blev omtalt. Især den sidste gennemgang var meget omfattende og omhyggeligt sagsbehandlet. …

Sagsfremstillingen fra Tryg af 7. oktober 2016.
Tryg foreslår en tilbagebetaling på 9.478,52 kr. Jeg må forstå det forslag således at Tryg vedkender sig at der er sket en ret så beklagelig fejl, som selskabet for længst burde have opdaget. Jeg ved at Tryg hurtigt får besked om fraflytninger de ikke kender til, og fremsender nyt forsikringsmateriale for at sikre sig mod forsikringssvindel og ændringer i 'risikoområder' der kan betyde højere præmie.

Tryg fremfører at det er helt 'normalt' at en far betaler et familiemedlems præmie samtidig med at selskabet holder fast i, hvem der er den forsikrede. Det må så virkelig undre, at Tryg ikke i det mindste angiver forsikringstager på opkrævningsmaterialet, når der er knyttet en anden person til det opkrævede. Det må også undre, at Tryg ikke tidligere har drøftet eller informeret mig om, at den formelle og juridiske status, har været, at [klagerens datter] var forsikringstager og ikke undertegnede som betaler.

Såfremt Tryg havde informeret mig herom, havde jeg ikke tegnet den aktuelle forsikring, da det alene er lejlighedens fysiske del jeg ønskede at forsikre. Hertil kommet at min datter selvstændigt har tegnet forsikringer i andre selskaber - … Forsikring - hvorfor jeg i perioden fra 2006 ikke har fokus på Tryg længere.

Men vigtigst: Tryg underspiller i den grad, at den store fejltagelse kun er blevet opdaget af mig, fordi en medarbejder i Tryg, *helt ekstraordinært i 2016, har påført det enkeltstående giroindbetalingskort med påskrift "Forsikringssted: [lejlighed]"*. Trygs fremstilling af hele sagen virker ynkelig, idet selskabet på bedste sagsbehandlervis, fylder deres forklaring med oplysninger, jeg jo selv har opgivet i min klage til Tryg, og selskabet styrer helt bevidst uden om opkrævningsmaterialets udformning og almindelig krav til gennemsigtighed af, hvad man betaler for. Det er en stor undskyldning uden at de beklager noget som helst. En sag af denne type kan ikke forældes, når alle fakta kan dokumenteres.

Tryg undskylder med, at de desværre ikke kan se, hvorledes indbetalingskortene tidligere har været udformet. Jeg kan med sikkerhed oplyse, - da jeg er administrativ rutineret og grundig, og selv anviser regninger før betaling i banken - at opkrævningsmaterialet aldrig har været påført hverken min datters navn eller forsikringssted. Jeg har været i den tro at det var forsikring mod stormflod og bygningsskade på min egen adresse i ... Set i lyset af det gode samarbejde jeg altid har haft med Tryg i flere årtier, har jeg aldrig haft grund til at gennemgå opkrævningsmaterialet særskilt, men her har jeg så 'gjort regning uden vært'.

Jeg præciserer afslutningsvis, at *alle her afgivne oplysninger kan bekræftes af Tryg Forsikring, hvis selskabet er indstillet på at fremstå troværdigt i offentligheden. Naturligvis kan Tryg finde oversigter over tidligere opkrævningsmateriales udformning og data. Selvfølgelig modtager Tryg eksterne offentlige meddelelser om forsikringstageres fraflytninger, når de i forvejen har aftaler herom.*

Jeg godtager ikke Trygs 'forlig' om tilbagebetaling af 3 års præmie, når der er tale om et større mellemværende, der sagtens kunne være standset - enten af Tryg selv - eller ved kontakt til undertegnede.
…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Fuld tilbagebetaling af fejlopkrævning fra 2007 til 2008 incl.
Trygs redegørelse af 7.10. 2016 er fejlbehæftet og konsekvent 'sminket', og Tryg fortsætter mod bedre vidende, at adressere brev til min datter …, til adressen …, på trods af hun fraflyttede i 2006 og at lejligheden er solgt pr. 1.9.2006. [Klagerens datter] har aldrig modtaget forsikringsoversigter fra Tryg, hverken med almindelig post eller i E-boks. [Klageren] (hendes far) har aldrig modtaget forsikringsoversigt for den omtalte forsikring pr. almindelig post eller i E-boks. Alle oplysninger kan klarificeres af Tryg. [Klageren] har mindst 4 gange i forbindelse med selskabets egen opfordring, haft forsikringsgennemgang. Aldrig er den aktuelle forsikring blevet omtalt. Selskabets forlig på kr. 9.478,52 afvises da grundlaget ikke er korrekt."

I brev af 16/2 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores kunde klager over, at vi ikke vil tilbagebetale præmie på hans datters indboforsikring tilbage til september 2006, hvor han oplyser, at lejligheden er solgt og forsikringen formentligt opsagt pr. telefon af vores kunde i juni måned 2006.

Vores kunde har stået som betaler på hans datters indboforsikring.

Vi skal oplyse, at en indboforsikring ikke er en lovpligtig forsikring og den ophører ikke automatisk ved flytning eller ved salg af bolig.

Gennemgang af sagen
Indboforsikringen trådte i kraft den 12. september 2002 og blev oprettet med datteren som forsikringstager på adressen … og vores kunde som betaler. Der blev i den forbindelse fremsendt en forsikringsaftale (police) samt forsikringsbetingelser til datteren og en opkrævning til vores kunde. (Bilag 1)

Forsikringen blev betalt og er efterfølgende betalt hvert år frem til den 1. september 2016. Der er betalt via giro, som hvert år er sendt til vores kunde.

I maj 2010 fremsendte vi brev til forsikringstageren omkring prisstigning på indboforsikringen pr. 1. september 2010. Igen i november 2015 sendte vi et brev vedrørende ændring af forsikringen samt ny pris gældende fra den 1. september 2016.

Den 16. marts 2016 blev vores Kundeservice kontaktet af en pige, som boede i lejligheden beliggende ... Pigen oplyste, at hun modtog post adresseret til vores forsikringstager. I den forbindelse kontaktede vi vores kunde (betaler) og det blev aftalt, at han skulle kontakte forsikringstager og få hende til at ringe til os, så hendes data kunne blive opdateret. Vi blev imidlertid ikke kontaktet af forsikringstager.

Den 11. august 2016 sendte vi en ny forsikringsaftale (police) samt forsikringsbetingelser (nr. 1211) til forsikringstageren, og en opkrævning til vores kunde for perioden 1.9.2016 - 1.9.2017.

Vores kunde kontaktede Trygs Kundeservice den 30. august 2016, da han var uforstående overfor, hvorfor forsikringstagerens indboforsikring ikke var lukket ned. Det blev besluttet, at slette indboforsikring pr. 1. september 2016, da forsikringstager var fraflyttet lejligheden, og var omfattet af en anden indboforsikring.

Den 30. august 2016 klagede vores kunde til Kvalitetsafdelingen. Han oplyste, at lejligheden … var solgt den 15. september 2005, og at alle juridiske ejerforhold på det tidspunkt blev afklaret, herunder retmæssig opsigelse af forsikringsforholdet i Tryg. Vores kunde ønskede derfor, at få præmie tilbagebetalt fra 2005 på forsikringstager indboforsikring. (Bilag 2)

Vi bekræftede vores kundes henvendelse den 8. september 2016, og vi bad i den forbindelse om en fuldmagt fra forsikringstager. Vi modtog herefter en e-mail fra vores kunde, hvor han bl.a. oplyste at forsikringstager aldrig havde haft forsikring hos Tryg, og samtidig kom han med yderligere oplysninger vedrørende sagen. (Bilag 3)

Den 8. oktober 2016 sendte vi svar til vores kunde, hvor vi oplyste at vi ikke kunne se, at den pågældende indboforsikring var opsagt tilbage i september 2005, men at vi med udgangspunkt i forældelsesloven ville tilbagebetale 3 års præmie, svarende til 9.478,52 kr. (Bilag 4)

Forsikringsbetingelserne
Indboforsikringen var omfattet af forsikringsbetingelser nr. 9804 fra tegning i 2002 og frem til den 1. september 2016. (Bilag 5)

Under punkt 1 forsikringsbetingelser nr. 9804 - *Hvem hører til gruppen af sikrede* - fremgår det af stk. 1.1, *at det gør forsikringstageren med husstand*.

Under punkt 17 - *Forsikringens varighed og opsigelse* - fremgår det af stk. 17.1, *at forsikringen kan opsiges skriftligt af en af parterne med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb*.

Under punkt 18 - *Flytning og risikoændringer* - fremgår det af stk. 18.1 og 18.1.1, at *Tryg skal underrettes, hvis forsikringstageren flytter til anden helårsbolig (nyt forsikringssted).*

Forsikringsoversigter (God skik § 26)
Hvert år fremsender vi en forsikringsoversigt til vores kunder, så de kan få et overblik over de forsikringer de har hos os. Det er i henhold til Bekendtgørelse nr. 769 om god skik for finansielle virksomheder.

Vi skal oplyse, at oversigten fremsendes til forsikringstageren, som i nærværende sag er vores kundes datter. Derfor har forsikringstagerens indboforsikring ikke fremgået af vores kundes årlig forsikringsoversigter, idet han alene har været betaler. (Bilag 6)

Vores kunde oplyser, at han har været i den tro med hensyn til betaling af datterens indboforsikring, at han betalte for en forsikring mod *stormflod og bygningsskade* på hans egen adresse i ... Vi skal i den forbindelse bemærke, at hvis vores kunde havde en særskilt forsikring mod *stormflod og bygningsskade*, ville den have fremgået af hans forsikringsoversigt.

Konklusion
I vores kundes henvendelse til Tryg af 30. august 2016 og 8. september 2016 oplyste han, at lejlighedens indboforsikring var ophørt den 15. september 2005 i forbindelse med salg af lejligheden, og at forsikringen skulle være retmæssigt opsagt.

I klagen til Ankenævnet oplyser vores kunde, at forsikringen blev opsagt pr. 1. september 2006, og at den formentlig blev opsagt af vores kunde pr. telefon i juni 2006. Vores kunde

har yderligere oplyst, at det var grundet salg af lejligheden i september 2006 samt at forsikringstageren på det tidspunkt var flyttet til ...

I henhold til de gældende forsikringsbetingelser nr. 9804 skal forsikringstageren give os besked hvis der sker flytning og det fremgår ligeledes, at forsikringen kan opsiges skriftligt af forsikringstageren eller af Tryg.

Vi skal oplyse, at vi ikke har modtaget besked fra forsikringstageren omkring flytning i september 2005 eller i 2006, og vi har vi har heller ikke på det tidspunkt modtaget en opsigelse fra forsikringstageren. Vi skal i den forbindelse oplyse, at vi ikke har haft forsikringstagerens fulde cpr. nr., hvorfor vi ikke har fået en meddelelse fra det Centrale Personregister med hensyn til, at vores forsikringstager var flyttet.

Vi skal bemærke, at vi heller ikke har modtaget en opsigelse fra vores kunde (betaler) i 2005 eller 2006, hverken pr. telefon eller skriftligt. Vores kunde har først i august 2016 henvendt sig vedrørende ophør af forsikringstagerens indboforsikring.

Vi har sendt breve, policer, oversigter m.m. til forsikringstageren pr. post til adressen [lejlighed]. Det fremgår ikke, at vi har modtaget det fremsendte retur fra Post Nord. Vi kan oplyse, at forsikringstageren ikke har været tilmeldt digital Post fra Tryg.

Først den 16. marts 2016 blev vi bekendt med, at forsikringstageren ikke boede i lejligheden …, og vi bad vores kunde foranledige at, forsikringstager kontaktede os. Vi blev imidlertid ikke kontaktet af forsikringstager. Først den 30. august 2016 blev vi kontaktet af vores kunde med hensyn til ophør af forsikringstagerens indboforsikring.

Vi må fastholde, at der er oprettet en indboforsikring tilbage i september 2002, med vores kundes datter som forsikringstager og vores kunde som betaler. Forsikringen er ikke opsagt og den er betalt hvert år, hvorfor vi ikke har haft nogen anledning til at tro, at forsikringen ikke skulle være i kraft.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan tilbagebetale præmie på datterens indboforsikring tilbage til september 2006, men kun kan tilbyde 3 år tilbagebetaling i henhold til vores brev af 7. oktober 2016 til vores kunde."

Klageren har i brev af 22/2 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tryg Forsikring er ikke i stand til at dokumentere eller bevisføre, at [klagerens datter] er forsikringstager. Indboforsikringen er tegnet af [klageren] efter flere forudgående, indgående samtaler med Trygs sagsbehandler i 2002. Tryg kan ikke bevisføre ved erklæringer eller andet, at [klageren] betaler sin datters forsikring. Indboforsikringen knytter sig til ejerlejligheden og ikke lejeren. Hvis andet var tilfældet skulle forsikringen ikke tegnes. Forsikringsudgiften er også gennem flere år indgået i mit (forsikringstagers) selvstændige REGNSKAB TIL SKAT i forbindelse med selvangivelse og de aktuelle retningslinier for afskrivning m.m. af løbende årlige driftsudgifter til forældrekøbslejligheder.

Selskabets ukorrekte videregive/se af journaliserede oplysninger - herunder en 10 år gammel telefonsamtale - der benyttes og videregives som en 2016-begivenhed.

Tryg Forsikring henviser til en telefonsamtale af 16. marts 2016 fra 'en pige, som boede i lejligheden, og som modtog post til forsikringstager'. Jeg blev, som tidligere forsikringstager, telefonisk kontaktet af Tryg Forsikring i 2006 (ikke 2016) med nøjagtig samme oplys-

ning og ordlyd, og med opfordring til at min datter kontaktede Tryg. Her oplyste jeg (igen) at lejligheden var solgt, at forsikringen var opsagt i Tryg, og at min datter nu var bosat i 2 år i … i forbindelse med afslutning af … studie.

Såfremt [klagerens datter] - uden mit kendskab - havde tegnet andre forsikringer i Tryg, ville Tryg jo også kende [klagerens datters] nye adresse, og i øvrigt et anliggende hendes far ikke skal drages ind i.

Sammenfattende: Tryg benytter en 10 år gammel telefonsamtale fra 2006 som Tryg nu genanvender i kommunikationen i 2016 for at retfærdiggøre sig. Jeg husker tydelig telefonsamtalen i 2006 med den fuldstændig identiske ordlyd, og jeg husker også min irritation over at selskabet så konsekvent inddrager min datter i en sag, som er hende uvedkommende. Af samme årsag afviste jeg naturligvis at medvirke, og ved heller ikke på dette tidspunkt at jeg fortsat betaler en præmie uretmæssigt.

Afregningsmateriale og forsikringsoversigter. Bevisførelsen.
Tryg Forsikring er ikke i stand til at dokumentere, bevisføre eller sandsynliggøre at forsikringens afregningsudformning er juridisk korrekt udformet fra 2005 til 2015.

Alt opkrævningsmateriale er uden angivelse af forsikringstager, forsikringssted eller særlige tilhørsforhold, bort set fra at der er tale om en indboforsikring med stormflodsbidrag. Da Tryg opdager fejlen (antagelse) ændrer Tryg straks den tekniske udformning af opkrævningsmaterialet.

Jeg indestår for - afgivet på tro og love - at afregningsmaterialet fra 2005 aldrig har været påført : forsikringssted - hvilken person forsikringen omfattede - eller andre oplysninger, der kunne advare mig før ultimo 2016. Derimod er der på materialet omtalt: stormflod. Jeg har været i den sikre tro, at forsikringen var knyttet til min privatbolig i ...

Tryg Forsikring kan ikke dokumentere, bevisføre eller sandsynliggøre at selskabet har fremsendt forsikringsoversigter til [klagerens datter]. Selskabet oplyser at de den 11. august 2016 sender en ny forsikringsaftale og betingelser til [klagerens datter]. Hvortil er den forsendelse mon fremsendt ??? !!!!
…
Tryg Forsikring henviser i deres redegørelse til regler om forældelse. Disse regler gælder ikke for grove fejl og forsømmelser, hvor et stor selskab bevidst viderefører fejl mod bedre vidende."

Selskabet har i brev af 21/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Telefonsamtale 2006 og 2016
Det fremgår ikke af sagen, at vi har kontaktet vores kunde i 2006 vedrørende hans datters indboforsikring. Først i marts 2016 kontaktede vi vores kunde og bad ham foranledige, at hans datter skulle kontakte os. (bilag 2) Dette skete imidlertid ikke, og først i august 2016 kontaktede vores kunde os igen jf. vores svar af 16. februar 2017.

Indboforsikring og forsikring på stormflod
Vi skal oplyse, at indboforsikringen ikke ændres i september 2016 på grund af fejl vedrørende opkrævningen. Forsikringen konverteres maskinelt pr. 1. september 2016 til vores nye indboforsikring og der blev i den forbindelse fremsendt en ny forsikringsaftale (police) til forsikringstageren og en opkrævning til vores kunde.

Vi skal bemærke, at der ikke findes ikke en forsikring der alene dækker stormflod.

Bonus fra Tryghedsgruppen
For god ordens skyld skal vi i øvrigt oplyse, at datteren, som forsikringstager, i juni 2016 fik udbetalt bonus fra Tryghedsgruppen på baggrund af den omtvistede indboforsikring."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne – herunder en erklæring fra klagerens datter og en oversigt fra klageren over hans indbetalinger til selskabet i perioden 2003-2016.

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

"**17. Forsikringens varighed og opsigelse**
Stk. 17.1
Forsikringen er tegnet for ét-årige perioder og er fortløbende, indtil den af én af parterne skriftligt opsiges med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb."

Nævnet udtaler:

Klageren har krævet tilbagebetaling af fejlagtigt opkrævet og betalt præmie fra 1/9 2006 for en indboforsikring. Han har anført, at forsikringen blev tegnet i 2002 vedrørende en "forældrekøbslejlighed", som han udlejede til sin datter, og at forsikringsstedet/lejligheden blev solgt den 1/9 2006, da datteren var flyttet til udlandet. Han har videre anført, at han har opsagt forsikringen i selskabet pr. 1/9 2006, hvilket selskabet imidlertid har bestridt. Selskabet har tilbudt klageren at betale præmie tilbage for de seneste 3 år – fra september 2013 til september 2016 – og har henvist til forældelseslovens 3-årsfrist.

Selskabet har oplyst, at man i overensstemmelse med § 26 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder hvert år fremsender en forsikringsoversigt til selskabets kunder, så de kan få et overblik over de forsikringer, som de har hos selskabet. Selskabet har oplyst, at oversigten er fremsendt til klagerens datter, idet hun var registreret som forsikringstageren, og idet klageren alene var registreret som betaler. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke har modtaget besked om flytning eller opsigelse i september 2005 eller i 2006, og at selskabet ikke har haft datterens fulde cpr. nr., hvorfor man ikke har fået meddelelse fra det Centrale Personregister om, at datteren var flyttet. Sel-

skabet oplyser videre, at man har sendt breve, policer, oversigter m.m. til datteren pr. post til adressen, og at man ikke har modtaget det fremsendte retur fra Post Nord. Datteren har ikke været tilmeldt digital post fra selskabet.

Det følger af forældelseslovens §§ 2 og 3, at klagerens eventuelle krav på tilbagebetaling af præmie er underlagt en 3-årig forældelsesfrist, der løber separat for hver enkelt præmiebetaling. Fristen skal som udgangspunkt regnes fra det tidspunkt, hvor betalingen til selskabet er sket, men kan efter reglerne om suspension efter omstændighederne regnes fra et senere tidspunkt, hvis klageren hverken kendte eller burde have kendt til sit krav.

Nævnet lægger til grund, at klageren årligt har fået fremsendt præmieopkrævninger for indboforsikringen på giro fra selskabet, og at han frem til 2016 hvert år selv har foranlediget betaling af disse opkrævninger.

Nævnet finder, at klageren dermed burde have haft kendskab til, at præmiebetalingerne til selskabet var fortsat også efter 2006, hvorfor nævnet finder, at reglerne om suspension ikke kan finde anvendelse.

Det, som klageren har anført - om at forsikringsstedet for forsikringen og hans datters navn ikke fremgik af præmieopkrævningerne, og at han antog, at opkrævningerne vedrørte forsikring mod stormflod og bygningsskade på hans egen adresse - kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at det – som sagen foreligger oplyst - må lægge til grund, at selskabet årligt har fremsendt en forsikringsoversigt til datteren på lejlighedens adresse, og at datteren ikke har været tilmeldt digital post fra selskabet, hvorfor selskabet har fremsendt de fornødne oplysninger.

Nævnet bemærker for god ordens skyld, at denne sag dermed indholdsmæssigt adskiller sig i en sådan grad fra sag 88904, at sag 88904 ikke kan bruges som begrundelse for et andet resultat i denne sag.

Nævnet finder herefter, at klagerens eventuelle krav på tilbagebetaling af præmie, der er indbetalt mere end 3 år før sagens indbringelse for nævnet, er forældet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale præmie tilbage for mere end de seneste 3 år, som selskabet har tilbudt.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels