Den 10. januar 2018 blev i sag nr. 90903:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft ansvars- og kaskoforsikring hos Bauta Forsikring, som er en del af LB Forsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for hendes bil, som brændte den 12/11 2016. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for bilen med henvisning til, at kaskoforsikringen var ophørt på skadestidspunktet.

I klageskema af 23/5 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Jeg mener, at da Bauta forsikring uretmæssigt har ændret min kaskoforsikring til ansvarsforsikring, gældende fra den 01.11.16, uden at jeg er blevet oplyst om dette og derved ikke har haft mulighed for at afvise ændringen, kan jeg ikke acceptere afvisning af erstatningen af en brændt bil efter påsat brand i november måned 2016.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Erstatning af udbrændt bil."

Klageren vedlagde som bilag et brev udfærdiget af hendes repræsentant og oprindeligt sendt til selskabet den 9/3 2017:

> **"Indsigelse mod opsigelse af police …**
>
> På vegne af [klageren], fremsendes hermed indsigelse mod opsigelse af police-nr.: ... Det fremgår af korrespondancen fra den 30. november 2016 mellem [klageren] og Bauta Forsikring (herefter betegnet B), at overnævnte policenummer blev opsagt d. 1 november 2016 grundet ændring af forsikringsforhold, herunder at [klageren] ikke længere bor sammen med [tidligere sambo], som er berettiget til at have overstående forsikring. Ejerforholdet mellem

[klageren] og [tidligere sambo] er, at [klageren] i forsikringskontrakten står som ejer af bilen, mens [tidligere sambo] står som bruger af bilen. Det er nærliggende at benævne, at [tidligere sambo] stadig har adgang til bilen og bruger den i samme omfang som [klageren].

Den 12. november 2016 bliver bilen … nedbrændt, selv samme bil, der er registreret under overnævnte policenummer. [Klageren] retter henvendelse samme dag til B, hvor B oplyser at [klageren] ikke længere er forsikret hos B, grundet tidligere nævnte forhold. B oplyser, at de har opsagt kaskoforsikringen ved brev den 11. november 2015.

[Klageren] oplyser til B at brevet d. 11 november 2015 ikke var kommet til hendes kundskab. [Klageren] har derfor ikke haft kendskab til brevets orientering, hvorfor hun straks herefter gør indsigelse mod B. Af brevet d. 30. november 2016 giver B ikke medhold i [klagerens] klage, om at kaskoforsikringen fra B skal dække hendes nedbrændte bil af 3. november 2016.
…
Da det ikke fremgår af [klagerens] forsikringskontrakt, hvem der bærer forsendelsesrisikoen, må aftaleloven § 40 anvendes analog, da forsendelsesrisikoen ikke er udtrykkeligt reguleret. B's brev af d. 11. november 2015 indeholdt en orientering om retsvirkningen ved ændring af [klageren s] forsikringsforhold. En sådan meddelelse - der ikke har karakter af en pligtmæssig reklamation som omhandlet i aftalelovens § 40 - må efter almindelige regler påhvile afsenderen. Til støtte for overstående argument refererer jeg hermed til en Højesteretsdom af sag 183/2013…

Det er derfor efter min opfattelse, at B er ansvarlig for forsendelsesrisikoen af brevet, hvorfor opsigelsen af kaskoforsikringen d. 1. november 2016 ikke er begrundet."

Selskabet har i brev af 13/6 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således (med korrektion i brev af 14/6 2017 indarbejdet):

"Vores tidligere medlem, der har haft tegnet Bilforsikring, vilkår nr. 10-09, jf. Bilag A, klager over, at vi har opsagt hendes kaskoforsikring, og at vi som følge heraf har afvist dækning for en anmeldt kaskoskade.

Sagsfremstilling:

Den 18. november 2015 skrev vi til vores tidligere medlem, hvor vi informerede hende om, at vi havde noteret os, at hun ikke længere havde adresse hos sin samlever, jf. Bilag B.
Vi forklarede i samme brev, at det er en forudsætning for at have forsikringer hos Bauta Forsikring, at man er medlemsberettiget, eller at man bor sammen med én, som er det.

Vi bad derfor vores tidligere medlem om at rette henvendelse til os, så vi kunne vurdere, om hun var medlemsberettiget, hvis hun var interesseret i at fortsætte sit forsikringsforhold hos os. I modsat fald ville vi opsige kaskoforsikringen, vejhjælp og andre tilvalgsdækninger til hovedforfald den 1. november 2016.

Vi hørte imidlertid ikke fra vores tidligere medlem, og den 25. oktober 2016 udstedte vi en ny police, der alene indeholdt den lovpligtige ansvarsforsikring gældende fra den 1. november 2016, jf. Bilag C.

Vores medlem anmeldte herefter en kaskoskade den 12. november 2016, som skulle være sket samme dag. Hendes [bil] var udbrændt, jf. Bilag D. Forholdet blev afvist som dæk-

ningsberettigende den 14. november 2016, da der ikke var tegnet kaskoforsikring på bilen, jf. Bilag E.

Vores tidligere medlem gjorde herefter gældende, at vi havde opsagt kaskoforsikringen uden at orientere hende, jf. Bilag F. Afgørelsen blev imidlertid fastholdt, jf. Bilag G.

Vi modtog herefter endnu en henvendelse fra vores tidligere medlem, hvor hun gjorde gældende, at vi bærer forsendelsesrisikoen. Til støtte herfor henvistes til U2014.1430H, jf. Bilag H + I. Afgørelsen blev herefter på ny fastholdt, jf. Billag J.

Begrundelse for vores afgørelse:

Det synes at kunne lægges til grund, at der er enighed om, at det i sagen omhandlende brev er fremsendt med korrekt adressering til vores tidligere medlem.

Det er imidlertid vores tidligere medlems opfattelse, at det pågældende brev ikke er kommet frem, hvorfor opsigelsen af kaskoforsikringen ikke kan gøres gældende.

Spørgsmålet er herefter, hvem der bærer forsendelsesrisikoen for det pågældende varslingsbrev.

Det følger af Forsikringsaftalelovens § 33, at meddelelser fra selskabet til forsikringstageren først bliver virksomme, når de modtages af denne, medmindre der er tale om forhold hos modtageren, der er årsag til, at meddelelsen ikke rettidigt kommer frem. Retsvirkningen af brevet indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde.

Det følger derudover af noterne til ovennævnte bestemmelse, at 'selskabet har bevisbyrden for, at meddelelsen er afsendt. Kan selskabet opfylde bevisbyrden, vil der være formodning for, at forsikringstageren har modtaget meddelelsen'.

Det er således vores opfattelse, at det retlige udgangspunkt er, at forsendelsesrisikoen for vores brevforsendelser påhviler os, men at vi, ved at redegøre for postgangen både i den konkrete sag samt generelt, kan skabe en formodning for, at brevet er kommet frem til vores tidligere medlem.

Vores interne regler om posthåndtering regulerer dels vores procedurer for den interne indsamling af post, dels frankering, pakning samt overlevering til postvæsnet, jf. Bilag K.

Derudover har vi interne regler om posthåndtering af returpost, dvs. den post, der af forskellige årsager måtte komme retur fra postvæsnet, fordi den ikke kan leveres til adressaten jf. Bilag L.

Vi har således faste rutiner for vores postafsendelse samt den post, der måtte komme retur. Det har derfor formodningen for sig, at det i sagen omhandlende varslingsbrev også er blevet håndtereret i overensstemmelse med disse procedurer.

Til støtte herfor fremsendes desuden en 'policelog' over afsendte breve til vores tidligere medlem, hvoraf det fremgår, at varslingsbrevet er blevet sendt den 18. november 2015, jf. Bilag M.

Dertil kommer, at der ikke er registreret returpost på vores tidligere medlem. Såfremt vi havde modtaget brevet retur, fordi postvæsenet af den ene eller anden årsag ikke kunne levere brevet, ville det have fremgået af vores 'medlemslog', hvilket altså ikke er tilfældet, jf. Bilag N, ligesom det ville være scannet ind i 'medlemsarkivet', hvortil vores tidligere medlem havde adgang, jf. Bilag L. Det er heller ikke tilfældet.

Derudover skal det bemærkes, at øvrige forsendelser, herunder et forsikringsoverblik, som er sendt i samme periode, heller ikke er kommet retur, jf. Bilag N.

Efter at have redegjort for vores rutiner for postafsendelse, og efter at vi har fremlagt kopi af varslingsbrevet samt udskrift af log, hvor det fremgår, hvornår brevet er afsendt, ligesom vi har redegjort for, at postvæsenet ikke har returneret brevet, er det vores opfattelse, at vi har løftet bevisbyrden for afsendelsen af brevet, og at det ikke er kommet retur.

Dermed må det have formodningen for sig, at vores tidligere medlem har modtaget brevet, og at det i øvrigt må anses for rettidigt, idet det er afsendt med forsvarligt befordringsmiddel, og at dette således har retsvirkning, hvorved der alene er *ansvarsforsikring* på køretøjet pr. 1. november 2016.

Som følge af ovenstående kan vi ikke tilbyde at betale for den anmeldte kaskoskade, da kaskoforsikringen således ikke var i kraft på det oplyste skadetidspunkt."

Til dette har klageren i mail af 11/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg afviser, at have modtaget noget brev, hvilket er årsag til at jeg ikke har haft mulighed for at afvise udstedelsen af kaskoforsikring til ansvarsforsikring. Desuden er det et lovmæssigt krav fra [klagerens bank], at jeg SKAL have kaskoforsikring i forbindelse med et billån hos dem, som jeg fik tilbage i 2011.

Bauta forsikring har ikke kunne fremlægge beviser for, at jeg har modtaget et såkaldt fremsendt brev tilbage i 2015, som jeg aldrig hverken har set eller modtaget. Derudover har jeg ikke modtaget telefonisk opkald, mails vedrørende ændringen, eller mail per e-Boks fra Bauta forsikring i forbindelse med såkaldte opsigelse.

Det fremgår ud fra selskabets brev at jeg ikke er medlemsberettiget. Dette er ikke korrekt, eftersom jeg er uddannet... "

Heroverfor har selskabet i brev af 10/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår vores tidligere medlems angivelse af, at hun er medlemsberettiget, er ikke relevant for den aktuelle sag. Det afgørende er, at vores tidligere medlem, på baggrund af vores brev af 18. november 2015, *ikke* rettede henvendelse til os og fortalte, at hun dels var medlemsberettiget, dels at hun ønskede at fortsætte sit forsikringsforhold hos os. Da hun ikke gjorde det, og vi på daværende tidspunkt ikke kunne vurdere, om vores tidligere medlem var medlemsberettiget eller ej, og om hun overhovedet ønskede at fortsætte forsikringsforholdet, opsagde vi kaskoforsikringen til hovedforfald. Vi henviser til vilkårenes pkt. 15.K.

Derudover er det vedvarende vores opfattelse, … at vi … har løftet bevisbyrden for afsendelse af brevet, og at det ikke er kommet retur …

Ovenstående støttes også af AK 88.148 og AK 87.031, hvor nævnet ikke fandt grundlag for at antage, at selskabets breve ikke var kommet frem til klagerens adresse, idet klager ikke havde godtgjort særlige uregelmæssigheder i postomdelingen i hans postdistrikt i den pågældende periode. Derudover henvises til en utrykt dom af 18. maj 2016 fra Retten i Randers, BS 6-978/2015, der ved dom af 27. juni 2017 blev stadfæstet af Vestre Landsret, V.L. B-0792-16, jf. Bilag 0 og P.

Dermed må det fortsat have formodningen for sig, at vores tidligere medlem har modtaget brevet, og at det i øvrigt må anses for rettidigt, idet det er afsendt med forsvarligt befordringsmiddel, og at dette således har retsvirkning, hvorved der alene er *ansvarsforsikring* på køretøjet pr. 1. november 2016."

Som svar herpå har klageren i mail af 18/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har haft kasko forsikring hos Bauta Forsikring igennem 8 år og har uafbrudt betalt rettidigt samt overholdt alle aftaler, der indbefatter min ret til kaskodækning. Derudover var min store undren selv samme november måned 2016 (samme måned hvor skaden pådrages), hvorfor min regning var halveret? Denne regning er fortsat ikke betalt og mit begreb om at kaskoforsikringen var udstedt til ansvar var forbløffende.

Jeg har i forbindelse med denne sag kontaktet Post Nord og efterspurgt det efter sigende fremsendte brev. Da det stammer tilbage fra 2015, kan de ikke være behjælpelige omkring særlige uregelmæssige postomdelinger i den periode.

Jeg har ønskede at fortsætte mit medlemsberettigede forsikringsforhold hos Bauta Forsikring, eftersom at jeg havde været en tilfreds kunde hos Dem i godt og vel 8 år. Jeg modtager blot ikke det efter sigende fremsendte breve, hvilket umuliggøre en respons fra mig. Desuden påtager Bauta Forsikring sig intet andet udover at fremsende et efter sigende brev. Dette medvirkede til, at jeg hverken kunne gøre fra eller til, indtil jeg modtager en regning som er halvværet og på samme tid, får brændt min bil.

Jeg mener at Bauta Forsikring skulle have fulgt op på det efter sigende sendte brev, i form af telefonopringning eller e-mail, eftersom at jeg ikke havde accepteret/svaret på ændringen/udstedelsen fra kasko til ansvar.

At sende en kopi af et brev til mig et år efterfølgende, efter skaden er sket, finder jeg ikke som hensigtsmæssig dokumentation. Jeg formoder dermed at brevet aldrig er blevet sendt."

Det fremgår af sagen, at selskabet i brev af 18/11 2015 til klageren bl.a. anførte:

"Opsigelse af din bilforsikring

Vi har gennemgået dit forsikringsforhold og kan se, at du ikke længere bor sammen med [klagerens tidligere sambo], som er berettiget til at have forsikringer her.

For at have forsikringer hos Bauta Forsikring, skal man være medlemsberettiget eller bo sammen med en, som er det.

Det er vores erfaring, at langt de fleste har mulighed for at tegne forsikringer i en af vores forsikringsgrupper. Derfor har vi flere gange forgæves forsøgt at kontakte dig for at få afdækket, hvilken løsning vi kan finde til dig.

Du har selv mulighed for at læse mere om vores medlemskriterier på www.lb.dk.

Hvis du er interesseret i at fortsætte på samme gunstige vilkår som hidtil, skal du kontakte os inden 14 dage, så vi kan aftale nærmere.

Hører vi ikke fra dig inden 14 dage, er vi nødsaget til at opsige en eventuel kaskoforsikring, vejhjælp og andre tilvalgsdækninger pr. 01/11 2016.

Den lovpligtige ansvarsforsikring fortsætter indtil anden forsikring er tegnet, dog til forhøjet pris."

Af Police for Bilforsikring stilet til klageren - med klagerens tidligere sambo anført som bruger/medejer fremgår:

[redacted]

Police-nr. [redacted]
Erstatter tidligere police
For forsikringen gælder
vilkår nr. 10-9

Medlems-nr. [redacted]

Police for Bilforsikring Bauta Fastpræmie

Køretøj:	Personbil uden anhængertræk Fabrikat [redacted] Stelnummer [redacted]	Registreringsnr. [redacted] Årgang [redacted]
Dækning:	Policen dækker i henhold til vilkår: Lovpligtig ansvarsforsikring med en selvrisiko på 2905 kr. (2016) ved enhver skade. Udlånes bilen til en fører, der på skadetidspunktet er under 25 år, opkræves et selvrisikotillæg på 2905 kr. (2016). Forsikringen omfatter ikke kasko- og selvrisikodækning. Forsikringen omfatter ikke Bauta Vejhjælp.	

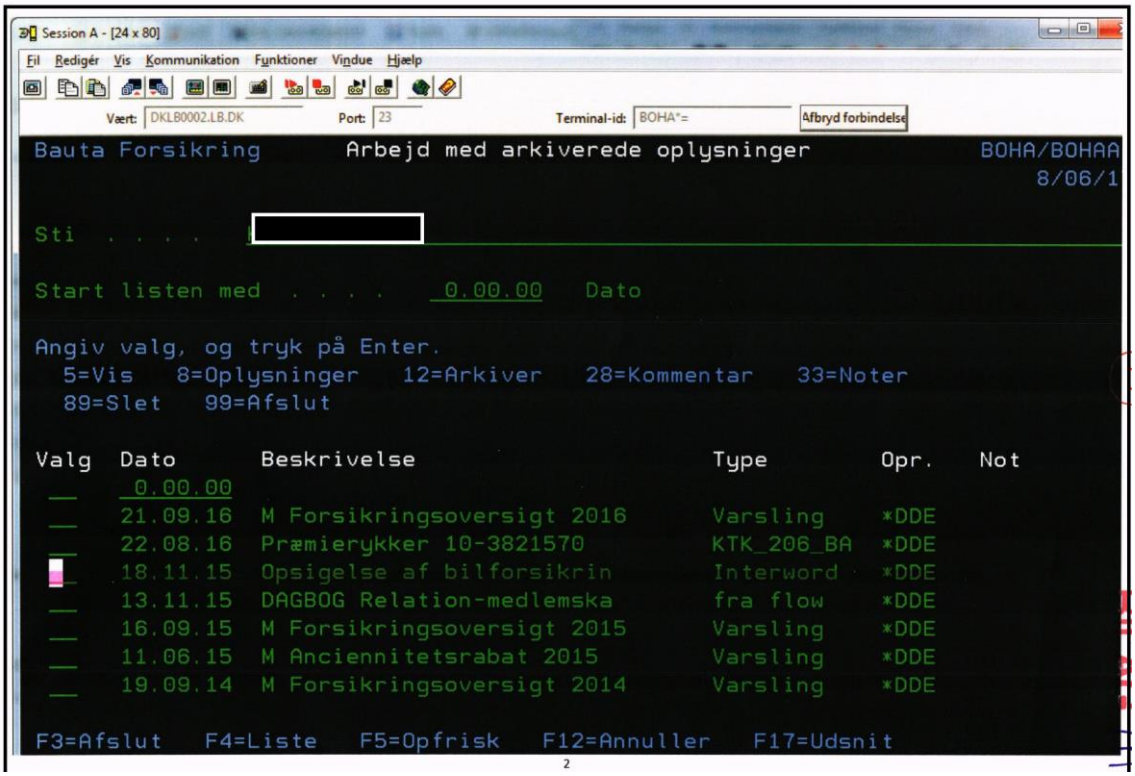
Af forsikringsbetingelserne 10-9 januar 2016 fremgår det bl.a.:

"K. FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE
Opsigelse til fornyelsesdagen

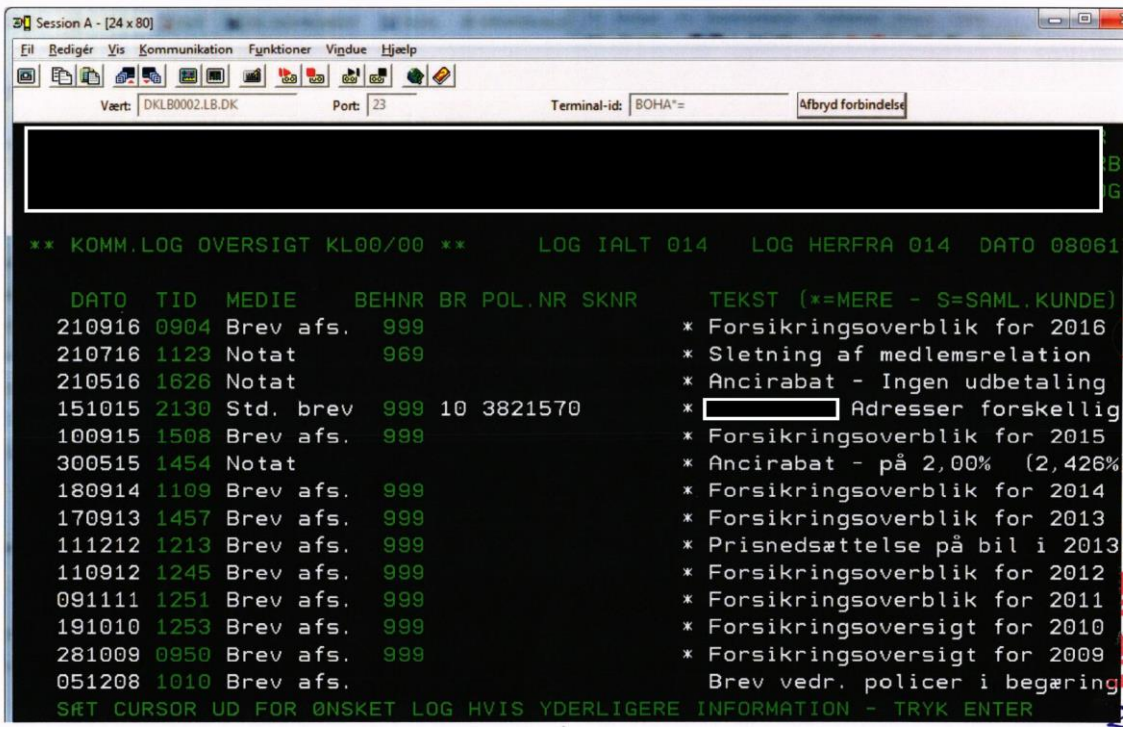
Forsikringen er købt for en 1-årig periode og fortsætter, indtil en af parterne opsiger den med mindst 1 måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen."

Selskabet har tilsendt nævnet følgende skærmudskrift, der ifølge selskabet viser en policelog vedrørende klageren:

7. 90903



Selskabet har endvidere tilsendt følgende skærmudskrift, der ifølge selskabet viser en medlemslog vedrørende klageren:



Selskabet har ligeledes tilsendt dets processkrivelser for intern post og udbringning og for behandling af returpost.

Nævnet udtaler:

Klageren havde auto- og kaskoforsikring i Bauta Forsikring, som tilbyder forsikringer til sine medlemmer og deres samlevere. Klagerens bil brændte den 12/11 2016.

Klageren ønsker erstatning af bilen og har anført, at selskabet "uretmæssigt har ændret min kaskoforsikring til ansvarsforsikring, gældende fra den 01.11.16, uden at jeg er blevet oplyst om dette og derved ikke har haft mulighed for at afvise ændringen". Klageren har yderligere anført, at hun ikke har "modtaget telefonisk opkald, mails vedrørende ændringen, eller mail per e-Boks fra Bauta forsikring i forbindelse med såkaldte opsigelse".

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for bilen med henvisning til, at kaskoforsikringen ikke var i kraft på skadestidspunktet. Selskabet har anført, at "det retlige udgangspunkt er, at forsendelsesrisikoen for vores brevforsendelser påhviler os" og "efter at have redegjort for vores rutiner for postafsendelse, og efter at vi har fremlagt kopi af varslingsbrevet samt udskrift af log, hvor det fremgår, hvornår brevet er afsendt, ligesom vi har redegjort for, at postvæsenet ikke har returneret brevet, er det vores opfattelse, at vi har løftet bevisbyrden for afsendelsen af brevet, og at det ikke er kommet retur".

Det følger af forsikringsaftalelovens § 33, at meddelelser fra selskabet til forsikringstageren først bliver virksomme, når de modtages af forsikringstageren. Det er derfor selskabet, der skal bevise, at meddelelsen om opsigelse af forsikringen er kommet frem til klageren.

Selskabet har for at løfte sin bevisbyrde blandt andet fremsendt registreringer af dets postgang og redegjort for sin håndtering af returneret post, herunder selskabets

skærmprint benævnt policelog, som rummer teksten "Opsigelse af bilforsikring" ud for datoen "18.11.15".

Klageren har henvist til dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2014.1430 H (af klagerens repræsentant omtalt som Højesterets dom "sag 183/2013"), og selskabet har henvist til dom afsagt den 27/6 2016 af Vestre Landsret og ankenævnets afgørelser i sagerne 87031 og 88148.

Efter en gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag - herunder det af selskabet oplyste om sine forretningsgange og postregistreringer - finder nævnet, at selskabet ikke har sandsynliggjort, at selskabets brev af 18/11 2015 er kommet frem til klageren.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabets postregistreringer ikke udelukker, at der kan være sket fejl internt i selskabets postgang, eller at postvæsenet kan have mistet brevet under sin håndtering af brevet eller kan have afleveret brevet til en forkert modtager.

Nævnet henviser til dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2015.770 ØL, hvoraf det fremgår, at det ved bevisbedømmelsen af, om et selskab har ført tilstrækkeligt bevis for, at en meddelelse er kommet frem, må indgå, om der er afsendt et eller flere breve, idet der kun er beskeden sandsynlighed for, at ingen af brevene er nået frem, hvis flere breve er afsendt.

Nævnet henviser ligeledes til sin afgørelse i sag 88292. Nævnet finder, at denne afgørelse passer bedre til de foreliggende faktiske omstændigheder end de nævnsafgørelser, som selskabet har henvist til.

Nævnet har også lagt vægt på, at opsigelsen ifølge brevet af 18/11 2015 ville have virkning fra 1/11 2016, og at den anmeldte skade skete den 12/11 2016, og at selskabet ikke har fremlagt andre informationer, som selskabet måtte have sendt til klageren, og som kunne give klageren grund til at undersøge, om hun fortsat havde de hidtidige dækninger i form af blandt andet kaskodækning. Nævnet bemærker, at selskabets

fremsendelse af den nye police i oktober 2016 ikke opfylder betingelserne for opsigelse, idet opsigelsen efter forsikringsbetingelserne skal ske "med mindst 1 måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen". Policen er fremsendt så kort tid før skadestidspunktet, at fremsendelsen af policen heller ikke i sig selv kan føre til, at klageren inden skadestidspunktet burde have opdaget de ændrede forsikringsforhold.

Nævnet bemærker, at klageren gennem en årrække har haft kaskoforsikring i selskabet, og at selskabets opsigelse af kaskoforsikringen alene var begrundet i det formelle krav om samliv med en medlemsberettiget person. Der er således ikke oplysninger i sagen, som indikerer, at klageren – hvis hun havde modtaget selskabets brev af 18/11 2015 – ikke måtte have ønsket fortsat at have en kaskoforsikring, lige som det må antages, at hun hos et konkurrerende forsikringsselskab ville kunne opnå en kaskoforsikring på vilkår og til en pris, som ikke adskilte sig meget væsentligt fra den hidtidige kaskoforsikring.

Afslutningsvist bemærker nævnet, at selskabet i brev af 18/11 2015 – der bærer overskriften "Opsigelse af din bilforsikring" - meddelte klageren, at "Hvis du er interesseret i at fortsætte på samme gunstige vilkår som hidtil, skal du kontakte os inden 14 dage, så vi kan aftale nærmere. Hører vi ikke fra dig inden 14 dage, er vi nødsaget til at opsige en eventuel kaskoforsikring, vejhjælp og andre tilvalgsdækninger pr. 01/11 2016". I selskabets brev af 13/6 2017 til nævnet omtaler selskabet brevet af 18/11 2015 som et "varslingsbrev".

Nævnet har ikke fundet anledning til at tage stilling til, hvorvidt selskabets brev af 18/11 2015 må betragtes som en egentlig opsigelse eller som en varsling af en mulig, forestående opsigelse.

11. 90903

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, LB Forsikring, skal anerkende, at selskabets brev af 18/11 2015, der har overskriften "Opsigelse af din bilforsikring", ikke er kommet frem til klageren, og at der ikke er sket opsigelse af dele af forsikringsaftalen. Selskabet skal derfor genbehandle klagerens anmeldelse om brandskade på den forsikrede bil. I den forbindelse er selskabet berettiget til at opkræve eventuel manglende præmie. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels