Den 7. marts 2018 blev i sag nr. 91030:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft autoforsikring i Mondux, som er en del af Gjensidige Forsikring. Hun klager over, at der på grund af en fejl fra bilsælgerens side er etableret et kundeforhold mellem hende og selskabet.

Selskabet har anført, at klageren fra modtagelsen af policen havde 14 dages fortrydelsesfrist, som hun ikke benyttede sig af.

I klageskema af 14/7 2017 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

> "Jeg … vil gerne klage over forsikrings selskabet Mondux da jeg er blevet forkert vejledt af en bil sælger og nu står med den situation at han har sendt vores bilforsikring til Mondux og ikke [andet selskab] som vi har bedt om.
>
> Jeg bad om et tilbud og ikke at blive kunde hos Mondux. Jeg ringede til dem 1 dag efter jeg modtog forsikringens papirerne fra dem og blev bare sløjfet ind under gulvtæppet med den besked at jeg var gået en dag over de 14 dages fortrydelse ret. Hvilket ikke er min skyld at jeg først modtager det en dag for sent."

Selskabet har i brev af 5/10 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> **"Sagens fakta**
>
> Den 21. marts 2017 modtager policeafdelingen i Mondux en forsikringsanmodning fra forsikringstager via forhandlersystemet ABD (Autobranchen Danmark).
>
> Den 29. marts 2017 bliver køretøjet indregistreret til Mondux v/ Gjensidige Forsikring.

Den 31. marts 2017 fremsender vi en forsikringspolice og forsikringsbetingelser til forsikringstager via Post Nord.

Den 10. april 2017 udsteder vi girokortopkrævning for perioden 29. marts 2017 - 1. juni 2017 med betalingsdato den 3. maj 2017.

Den 27. april 2017 modtager policeafdelingen en mail fra forsikringstager vedrørende, at bilen er fejlindregistreret, og at forhandleren har indregistreret køretøjet og sendt forsikringsanmodning til Mondux v/Gjensidige uden hendes samtykke, og at hun ønsker at være forsikret hos [andet selskab] pr. 1. juni 2017 i stedet for.

Den 3. maj 2017 besvarer policeafdelingens kundens e-mail, hvori det anføres, at hun bedes tage kontakt til sit nye selskab, idet bilen stadig er registreret hos Mondux v/ Gensidige, og vi ikke har modtaget en opsigelse om overtagelse fra [andet selskab].

Den 22. maj 2017 modtages en opsigelse med kort opsigelsesfrist pr. 1. juli 2017. Denne opsigelse anerkender vi med kort opsigelsesvarsel pr. 1. juni 2017 i stedet for 1. juli 2017.

Samme dag taler vi med forsikringstagers far, som er utilfreds med, at de skal betale til 1. juni 2017. Det oplyses, at [andet selskab] ikke har sendt en fortrydelse men en opsigelse pr. 1. juni 2017, hvilket vi har accepteret. Vi oplyser også, at vi har slettet opsigelsesgebyr på 500 kr.

I juni / juli 2017 fremsender forsikringstager en klage til Ankenævnet for Forsikring, hvori hun oplyser, at hun er blevet fejlrådgivet af sælger, da hun ville have været forsikret hos [andet selskab] og ikke Mondux ved Gjensidige Forsikring. Hun oplyser, at hun fortrød forsikringen, men at hendes fortrydelse kom 1 dag for sent frem, hvilket skyldtes, at hun modtager forsikringspapirerne for sent.

Vores vurdering

Først og fremmest skal det anføres, at vi ikke af vort forsikringssystem kan se, at forsikringstager er blevet fejlrådgivet af sælger i forbindelse med tegningen af forsikringen i Mondux v/ Gjensidige Forsikring.

Det er forsikringstager, som skal løfte bevisbyrden for at der er tale om fejlrådgivning, og denne bevisbyrde har forsikringstager ikke løftet på det foreliggende grundlag.

Dernæst skal det anføres, at forsikringstager har 14 dages fortrydelse, som løber fra modtagelsen af policen/forsikringsbetingelserne jf. forsikringsbetingelserne side 1.

Såfremt forsikringstager havde fået indtegnet forsikringen i Mondux v/Gjensidige Forsikring ved en fejl, da havde forsikringstager mulighed for at fortryde indtegningen jf. forsikringsbetingelserne pkt. 1.

Vi kan ikke ud fra vort forsikringssystem se, at forsikringstager har sendt en fortrydelse frem til os, og vi kan således heller ikke bekræfte forsikringstagers oplysninger om, at hun har fremsendt en fortrydelse til os, som dog skulle være kommet for sent frem.

Det fremgår dog af sagens dokumenter, at vi fra [andet selskab] den 19. maj 2017 modtager en opsigelse (ikke en fortrydelse) med forkortet opsigelsesvarsel pr. 1. juli 2017.

Den 22. maj 2017 anerkender vi opsigelsen med forkortet opsigelsesvarsel, dog allerede pr. 1. juni 2017.

I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 7 'opsigelse' fremgår det, at forsikringstager mod betaling af et gebyr kan opsige forsikringen med 30 dages varsel til udløb af en måned. Det fremgår videre, at gebyret er 500 kr. i forsikringens første år.

Vi har således i henhold til forsikringsbetingelserne (og anmodningen fra [andet selskab]) været berettiget til at acceptere en opsigelse pr. 1. juli 2017. Vi har dog imødekommet forsikringstager ved at acceptere et forkortet opsigelsesvarsel allerede pr. 1. juni 2017 og ikke 1. juli 2017.

Endvidere bemærkes, at vi heller ikke har opkrævet forsikringstager et opsigelsesgebyr på 500 kr. for kort opsigelse, som vi ellers var berettiget til i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 7.

På baggrund af ovenstående kan vi på det foreliggende grundlag ikke imødekomme forsikringstagers fortrydelse af forsikringen, da vi på intet tidspunkt har modtaget en fortrydelse, men alene en opsigelse pr. 1. juli 2017."

Nævnets sekretariat anførte i mail af 5/12 2017 til selskabet bl.a.**:**

"I bilag af 20/6 2017 til klageskemaet oplyser klageren, at hun ringede til Mondux dagen efter, at hun modtog forsikringspapirerne. Hun oplyser også, at hun fik at vide under telefonsamtalen, at fortrydelsesfristen var udløbet.

Vi anmoder om forsikringsselskabets bemærkninger til disse oplysninger. Vi anmoder i den forbindelse om at modtage kopi af evt. notater om telefonsamtalen."

Hertil svarede selskabet i mail af 28/12 2017 til nævnet**:**

"Først og fremmest skal det bemærkes, at Mondux på daværende tidspunkt ikke båndede samtalerne, hvorfor vi ikke har optaget den samtale, som forsikringstager oplyser, at hun har haft med os dagen efter modtagelsen af policen og forsikringsbetingelserne. Heller ikke af vores notater på sagen fremgår, at vi har haft denne samtale med forsikringstager. Vi kan således ikke bekræfte forsikringstagers oplysninger om, at denne samtale har fundet sted eller indholdet heraf. I øvrigt ville der ikke være tale om en skriftlig fortrydelse.

Ud fra de oplysninger, som foreligger i sagen, retter forsikringstager først henvendelse til os ved e-mail af 27. april 2017, hvori hun oplyser, at bilen er fejlindregistreret, og at hun ønsker at være forsikret hos [et andet selskab] pr. 1. juni 2017 i stedet for.

Det bemærkes, at der i denne e-mail ikke er tale om en fortrydelse, men et ønske om opsigelse af forsikringen pr. 1. juni 2017. Det bemærkes også, at forsikringstager først fremsender denne e-mail til os ca. 1 måned efter vores afsendelse af police og forsikringsbetingelser, og at vi finder det mærkværdigt, at forsikringstager - såfremt hun skulle have kontaktet os telefonisk på et tidligere tidspunkt og fortrudt forsikringen - at hun ikke klager over denne afgørelse, eller i e-mailen af 27. april 2017 henviser til samtalen / afvisningen af fortrydelsen."

Det fremgår af sagen, at der blev udskrevet en opkrævning af præmie til selskabet den 19/4 2017 for perioden 29/3 2017 – 1/6 2017.

Det fremgår yderligere af sagen, at klageren i mail af 27/4 2017 til selskabet anførte:

> "Jeg sender denne mail da der er sket en fejl hvor på at vi har købt en bil af en sælger som uden vores samtykke har givet os jer som bilforsikring hvilket vi ikke ønsker da vi har forsikringer i [andet selskab] og ville forblive kunde hos dem. Vi har derefter modtaget en regning fra [selskabet] som lyder på 2165,22 kr. som vi selvfølgelig ikke ønsker at betale da vi har snakket med vores forsikring selskab [andet selskab] og de overtager fra 01-06-2017 og derfor skal [vi] kun betale for denne måned altså maj måned. Håber at vi kan finde en løsning sammen og det ikke kommer til at skabe for mange problemer…"

Af forsikringsbetingelserne ABD nr. 2.0 fremgår det bl.a.:

> "**Fortrydelsesret**
> Du har ret til at fortryde dit køb af private forsikringer, men vilkårene afhænger af hvordan købet er indgået:
> 1. Har du mødt vores repræsentant, da du købte din forsikring.
> 2. Har du ikke mødt vores repræsentant fysisk, da du købte din forsikring, men købt via telefon eller internet (fjernsalg).
> 3. Er din forsikring blevet ændret, og du ønsker at fortryde ændringen.
>
> Du kan evt. læse mere om fortrydelsesretten i Forsikringsaftalelovens § 34i og 34e.
>
> Fortrydelsesfrist
> Fortrydelsesfristen er altid 14 dage og fristens begyndelse afhænger af, hvordan aftalen er indgået, jvf. pkt. 1-3.
>
> 1. Har du mødt vores repræsentant, da du købte forsikringen, starter fristen på det seneste af følgende 2 tidspunkter:
> a. Fra den dag, hvor du har fået besked om, at du har købt forsikringen
> b. Eller fra den dag, hvor du har fået tydelig skriftlig besked om fortrydelsesretten
>
> 2. Ved fjernsalg starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:
> a. Fra den dag, hvor du har fået besked om, at du har købt forsikringen
> b. Når du har fået de oplysninger, vi har pligt til at give dig enten på papir eller pr. mail
> …
> Hvordan fortryder du?
> Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du give os besked om, at du har fortrudt dit køb. Du kan give os besked enten pr. brev eller e-mail. Hvis du vil have bevis for, at du har sendt beskeden, inden fristen udløber, kan du sende et anbefalet brev og gemme kvitteringen.
>
> Besked om fortrydelse skal sendes til: Mondux Assurance Agentur A/5, A. C. Meyers Vænge 9, 2450 København SV, e-mail: police@mondux.dk."

5. 91030

Nævnet udtaler:

Klageren har anført over for nævnet, at bilsælgeren "har sendt vores bilforsikring til Mondux og ikke [andet selskab], som vi har bedt om". Klageren har endvidere gjort gældende, at hun ringede til selskabet dagen efter, at hun modtog forsikringspapirerne, og at selskabet ved denne lejlighed afviste, at hun havde ret til at fortryde sit køb, da fortrydelsesfristen var udløbet.

Selskabet har anført, at det ikke kan bekræfte, at der har været en sådan samtale med klageren, og at det ikke har modtaget en skriftlig fortrydelsesanmodning fra klageren.

Klageren har i mail af 27/4 2017 til selskabet blandt andet anført, at "der er sket en fejl hvor på at vi har købt en bil af en sælger som uden vores samtykke har givet os jer som bilforsikring hvilket vi ikke ønsker …. Vi har derefter modtaget en regning … som vi selvfølgelig ikke ønsker at betale da vi har snakket med vores forsikring selskab … og de overtager fra 01-06-2017 og derfor skal [vi] kun betale for denne måned altså maj måned".

Selskabet har anført over for nævnet, at det modtog "en forsikringsanmodning fra forsikringstager via forhandlersystemet ABD (Autobranchen Danmark)", og såfremt "forsikringstager havde fået indtegnet forsikringen i Mondux v/Gjensidige Forsikring ved en fejl, da havde forsikringstager mulighed for at fortryde indtegningen jf. forsikringsbetingelserne pkt. 1". Selskabet har yderligere anført, at: "Vi har dog imødekommet forsikringstager ved at acceptere et forkortet opsigelsesvarsel allerede pr. 1. juni 2017 og ikke 1. juli 2017. Endvidere bemærkes, at vi heller ikke har opkrævet forsikringstager et opsigelsesgebyr på 500 kr. for kort opsigelse, som vi ellers var berettiget til i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 7".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har benyttet sig af sin fortrydelsesret inden for fortrydelsesfristen.

Nævnet bemærker herudover, at klageren i mailen af 27/4 2017 anmodede selskabet om forkortet opsigelse af forsikringen pr. 1/6 2017, og at selskabet har oplyst, at det har accepteret klagerens anmodning.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale den præmie, som klageren har betalt for at være forsikret i selskabet frem til den 1/6 2017.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt