Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 91159:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet hændelsesforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt ulykkestilfælde med henvisning til, at der ikke var indgået en forsikringsaftale, da det anmeldte ulykkestilfælde indtrådte den 22/6 2017.

Selskabet har anført, at ulykkestilfældet er indtrådt på et tidspunkt, hvor der endnu ikke var indgået aftale om en forsikring. Selskabet har bemærket, at det først blev bekendt med, at klagerens ægtefælle ikke havde modtaget et afsendt tilbud på tegning af forsikringen efter, at ulykkestilfældet var indtrådt.

I klageskemaet af 28/7 2017 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
> Jeg vil hermed klage over, at Codan ikke vedkender sig ansvar for, at deres IT-kommunikation i en længere periode ikke fungerede, hvilket resulterede i, at jeg ikke fik et tilbud så betids, at jeg kunne nå at acceptere dette og få forsikringen til at være i kraft, før min kone var ude for et skadevoldende uheld.
> Resume af hændelsesforløb:
> 14. juni 2017 kontakter jeg Codan for at få rabat på mine forsikringer, idet jeg er medlem af …. Forsikringsrådgiveren foreslår, at jeg tegner en ulykkesforsikring, som stort set ville være gratis, når …-rabatten på mine gamle forsikringer modregnedes. Jeg var meget interesseret, men ville have min kone medforsikret, og bad om en pris (tilbud) på dette, når rabatter var modregnet.
> Det fremgår af den videre korrespondance, at et sådant tilbud blev forsøgt fremsendt 'med det samme', men på grund af Codans IT-problemer kom det ikke frem og jeg fik heller ikke

på anden måde besked om tilbuddet. Jeg vidste ikke, hvor lang tid, der skulle påregnes inden tilbuddet forelå og foretog ingen rykkere den første uge. 22. juni faldt min kone på grund af et hul i asfaltbelægningen på en parkeringsplads. Hun brækkede overarm og skulder og fik slået revner i bækkenet.
Da jeg senere har fået tilbuddet og accepteret dette, har det vist sig, at forsikringen trådte i kraft samme dag, som jeg accepterede tilbuddet, første hverdag efter jeg fik dette. Prisen på forsikringen, modregnet rabatter, var under 1.000 kr. (657 kr.) om året.
Hvis ikke IT-problemer havde forhindret tilbuddet i at nå frem, ville jeg, under de samme omstændigheder, straks have accepteret tilbuddet, som så ville være i kraft, da min kones uheld fandt sted.
Jeg mener, at Codan er ansvarlig for, at deres IT-problemer var skyld i, at hændelsesforsikringen ikke nåede at træde i kraft. Codan har ikke forholdt sig til, om de er ansvarlige for, at IT-kommunikationen ikke fungerede.

Jeg vedhæfter min e-mailkorrespondance med Codan.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå, at Codan vedkender sig ansvar for svigt i IT-fremsendelse af tilbud og derfor anerkender, at forsikringen burde have været i kraft og Codan derfor anerkender skadesanmeldelse i forbindelse med min kones skadespådragelse."

Selskabet har i brev af 16/8 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Sagens faktiske omstændigheder**

Forsikringstagers ægtefælle … kontaktede os telefonisk den 14. juni 2017, hvor han talte med forsikringsrådgiver … [Klagerens ægtefælle] havde allerede familieforsikring og bilforsikring i Codan og oplyste, at han var medlem af … og spurgte til muligheden for rabat på præmierne.

[Forsikringsrådgiver] noterede oplysningen om medlemskabet af … og oplyste [klagerens ægtefælle] om muligheden for, at han kunne tegne en … hændelsesforsikring. En hændelsesforsikring giver ret til erstatning for en lang række skader som følge af et ulykkestilfælde. Erstatningen ydes som en fast procentdel af forsikringssummen og altså uden hensyntagen til, om forsikrede har et varigt men. Hændelsesforsikringen indeholder endvidere en tandskadedækning.

[Forsikringsrådgiver] oplyste, at præmien for hændelsesforsikringen ville være 855 kr. pr. år, men grundet samlerabat på de eksisterende forsikringer ville den samlede præmie for bilforsikringen, familieforsikringen og hændelsesforsikringen svare nogenlunde til den præmie, [klagerens ægtefælle] allerede betalte. Således ville han spare knap 300 kr. på familieforsikringen og knap 600 kr. på bilforsikringen.

[Klagerens ægtefælle] oplyste, at det ikke var noget, han lige 'ville kaste sig ud i det uden at have kigget nærmere på det', men 'hvis vi havde en brochure, ville han da gerne se det'. Han bad således om, at vi 'sendte noget papir på det'. Under samtalen oprettede [forsikringsrådgiver] et tilbud på hændelsesforsikring til [klagerens ægtefælle] og sendte det til ham pr. e-mail.

[Klagerens ægtefælle] og [forsikringsrådgiver] drøftede herefter bilforsikringen. Til sidst i samtalen spurgte [klagerens ægtefælle], om hændelsesforsikringen også ville dække hans ægtefælle … (klageren). [Forsikringsrådgiveren] oplyste, at det forsikringstilbud, han

netop havde sendt afsted, kun opfattede [klagerens ægtefælle], men at han nu også havde oprettet og afsendt et tilbud, der omfattede dem begge.

Grundet IT-problemer modtog [klagerens ægtefælle] dog ikke de to e-mails med forsikringstilbud. Den 29. juni 2017 ringede han igen og talte med en anden forsikringsrådgiver. [Klagerens ægtefælle] oplyste, at hans kone var faldet og kommet til skade, og at han synes, det var ærgerligt, at han ikke havde fået ordnet det med hændelsesforsikringen. Han bad os om at genfremsende tilbuddet pr. e-mail. Det gjorde [forsikringsrådgiveren] samme dag.

Tilbuddet kom tilsyneladende igen ikke frem grundet IT-problemer. Den 7. juli 2017 ringede [klagerens ægtefælle] igen. Han nævnte bl.a., at det var ærgerligt, at han ikke havde slået til mht. tegning af hændelsesforsikringen.

Samme dag sendte [forsikringsrådgiver] tilbuddet på ny pr. e-mail. [Klagerens ægtefælle] bekræftede samme dag, at han havde modtaget tilbuddet.

Den 10. juli 2017 accepterede [klageren] tilbuddet pr. e-mail. Den 12. juli 2017 blev der fremsendt en police med ikrafttræden den 10. juli 2017 (forsikringer træder typisk i kraft dagen efter modtagelse af forsikringstagerens accept, men i dette tilfælde trådte forsikringen altså i kraft allerede på dagen for modtagelsen af accepten).

[Klagerens ægtefælle] kontaktede os herefter pr. mail, da han ønskede, at vi dækkede det ulykkestilfælde, som [klageren] havde været udsat for den 22. juni 2017. Dette afviste vi med henvisning til, at ulykken var sket forud for forsikringstiden. Denne korrespondance har [klagerens ægtefælle] vedlagt sin klage til ankenævnet.

…

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Ulykken, som klager ønsker dækning for, fandt sted den 22. juni 2017. Hændelsesforsikringen trådte først i kraft den 10. juli 2017. Ulykken er således sket forud for forsikringstiden, hvorfor der ikke er dækning herfor.

I relation til bemærkningerne i klagen vedrørende problemerne med fremsendelsen af forsikringstilbuddet, skal vi naturligvis beklage, at tilbuddet grundet IT-vanskeligheder ikke kom frem den 14. juni 2017, hvor forsikringsrådgiveren afsendte det. Vi finder imidlertid ikke, at dette kan føre til et andet resultat.

Såfremt [klagerens ægtefælle] havde ønsket det, kunne han have tegnet hændelsesforsikringen i forbindelse med telefonsamtalen den 14. juni 2017. Han fik bl.a. i forbindelse med telefonsamtalen oplyst præmien, som var 855 kr. årligt. Han oplyste imidlertid, at han ikke ville haste sig ud i det, uden at have set nærmere på det, og bad om at få en brochure med information tilsendt. Det er således ikke klart, om [klagerens ægtefælle] ville have tegnet forsikringen, hvis ulykken ikke var sket. Vi henviser til lydfilen med telefonsamtalen den 14. juni 2017.

Det fremgår endvidere af klagen, at [klagerens ægtefælle] ikke vidste, hvor lang tid, der ville gå, inden tilbuddet blev modtaget, hvorfor han ikke rykkede herfor. Hertil skal vi oplyse, at [forsikringsrådgiver] i forbindelse med telefonsamtalen den 14. juni 2017 oplyste, at

han nu havde sendt begge tilbud (først et der kun omfattede [klagerens ægtefælle] og herefter et, der omfattede både [klagerens ægtefælle] og [klageren]) pr. e-mail. Det må være [klagerens ægtefælle] bekendt, at en e-mail modtages umiddelbart efter, at den er afsendt. Da han således ikke havde modtaget den dagen efter, måtte han have indset, at noget var gået galt, hvorfor han kunne have henvendt sig til Codan igen. Det gjorde han imidlertid først den 29. juni 2017 – efter [klagerens] ulykkestilfælde.

Vi vedlægger tilbuddene fremsendt henholdsvis den 14. juni, 29. juni og 7. juli 2017 samt policen. Vi sender endvidere en e-mail til ankenævnet med lydfilerne fra telefonsamtalerne den 14. juni, 29. juni og 7. juli 2017."

Klageren har i brev af 28/8 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"Jeg har følgende bemærkninger til Codans svar, men først vil jeg påskønne, at Codans forsikringsrådgiver, [forsikringsrådgiver] i vor samtale den 14. juni gjorde opmærksom på, at jeg kunne tegne en ulykkesforsikring, som stort set ville være gratis, når rabatter på mine andre forsikringer blev modregnet. Jeg var naturligvis meget interesseret heri, men jeg ville have min kone medforsikret og bad om en pris (tilbud) på dette.
Jeg nævnte, at jeg så ville se på det og så vende tilbage. (Jeg ville jo gerne kende betingelserne, præmie, forsikringssum og eventuelle forbehold inden jeg accepterede et tilbud).

Jeg husker ikke, at [forsikringsrådgiveren] i vor samtale den 14. juni nævnte konkrete beløb, men kun som nævnt, at forsikringen ville være stort set gratis for mig.

Jeg mener ikke, at [forsikringsrådgiveren] under samtalen oplyste, at han allerede, i samtalens forløb, havde oprettet og afsendt et tilbud, både for mig alene og et som omfattede både min kone og mig. Jeg vidste således ikke, at der allerede var tilbud undervejs til mig. På grund af Codans IT-problemer modtog jeg ikke tilbuddet.
Den 15. juni fik jeg post fra Codan i e-boks med meddelelse om præmiereduktion på min bil-og familieforsikring på grund af medlemskab i ... Hvis tilbud på omtalte hændelsesforsikring var oprettet, kunne jeg forvente, at jeg ville modtage dette på e-boks samtidigt. Da jeg ikke modtog dette, måtte jeg derfor regne med, at det ikke var oprettet.

Da Codan konstaterede, at tilbuddet ikke kom frem på grund af deres IT-problemer, burde Codan have fremsendt tilbuddet på anden måde, (for eksempel som vedhæftet fil til en e-mail, således som det endeligt blev fremsendt den 10. juli) eller i det mindste have underrettet mig derom telefonisk. Det var åbenbart et længerevarende IT-svigt, for så sent som 7. juli kunne tilbuddet endnu ikke fremsendes gennem Codans IT-system.

Codan skriver, at jeg måtte have indset, at noget var gået galt (med afsendelse af tilbuddet) når jeg ikke havde modtaget det dagen efter (altså den 15. juni) og at jeg derfor burde have reageret. Jeg vil hævde, at jeg ikke havde kendskab til, at tilbuddet var forsøgt fremsendt (hvad fremgår af lydfil af 14. juni?).
Da jeg ikke kunne forudse, at vi hurtigt ville få brug for forsikringen og ikke vidste hvor lang tid, jeg med rimelighed kunne vente på et tilbud, specielt hvis det blev fremsendt som brev gennem postvæsenet, foretog jeg ingen rykkere den første uge, og derefter var det alligevel for sent.

Codan skriver, at jeg 'synes det var ærgerligt, at jeg ikke havde fået ordnet det med hændelsesforsikringen'. Det er nok rigtigt, men ærgrelsen gik på, at Codans IT-problemer hav-

de bevirket, at jeg ikke havde fået et tilbud i tide, så jeg kunne nå at tegne forsikringen inden det blev for sent.

Codan omtaler tilbuddene af 14.juni og 29. juni 2017 som fremsendte. Det skal bemærkes, at de ikke nåede frem på grund af Codans IT-problemer.
Hvorfor fremsendte Codan ikke tilbuddet over e-boks sammen med meddelelser den 15. juni om præmiereduktion, når nu Codan var klar over, at tilbuddet ikke var kommet frem på den første afsendelse?

Endelig skal jeg oplyse, at jeg uden tvivl ville have accepteret tilbuddet straks, da jeg fandt det yderst favorabelt. Det er naturligvis en påstand, men da jeg ikke fik tilbuddet i tide, kan det ikke blive andet, og man må tro mig på mit ord.

Det er min påstand, at det var Codans IT-problemer med fremsendelse af tilbuddet, der var årsag til, at hændelsesforsikringen ikke var trådt i kraft, da min kone var ude for uheldet den 22. juni. Jeg mener, at Codan er ansvarlig for, at deres IT-system virker, så tilbud kan udsendes og i det mindste sådan, at tilbud udsendes ad alternative veje (e-boks eller e-mail) når en fejl registreres."

Af selskabets brev af 5/9 2017 til nævnet fremgår blandt andet:

"[Klagerens ægtefælle] angiver, at han ikke mener, at [forsikringsrådgiver] under samtalen oplyste, at han allerede under samtalen havde afsendt tilbuddet. Vi skal blot henvise til lydfilen af samtalen, som vi har fremsendt til ankenævnet, og som vi vil opfordre ankenævnet til at videresende til [klagerens ægtefælle]. Her oplyser [forsikringsrådgiver], at han netop har sendt begge tilbud til forsikringstagerens e-mailadresse (lydfilens sidste minut).

[Klageren] anfører endvidere, at da tilbuddet ikke kom frem, burde Codan have fremsendt tilbuddet på anden måde. Hertil skal vi bemærke, at vi ikke fik automatisk oplysning om, at vores tilbud ikke nåede frem. Havde vi fået dette, havde vi rettet henvendelse til [klagerens ægtefælle], da vi jo naturligvis ønsker at sælge de forsikringer, vi sender tilbud på. Vi fik første meddelelse om, at tilbuddet ikke var nået frem, da [klagerens ægtefælle] kontaktede os herom den 29. juni 2017."

Klageren har i brev af 11/9 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Jeg erkender, at det af lydfil fra 14.06.17 fremgår, at [forsikringsrådgivers] nævnte beløb for hændelsesforsikring, gældende for mig. Sammenfatningen heraf var, at forsikringen i realiteten var gratis for mig, hvilket var, hvad jeg hæftede mig ved.

Som det fremgår, ville jeg gerne have min kone medforsikret og beder om et tilbud, der gælder for os begge. [Forsikringsrådgiver] afslutter med at sige at tilbud *er sendt – jeg sender – er sendt*. Jeg har ikke husket, at [forsikringsrådgiver] straks skulle have sendt det direkte til mig, hvilket han altså heller ikke havde på grund af Codans IT-problemer. Jeg rykkede ikke straks for tilbuddet, da jeg ikke havde mistanke om, at noget kunne være galt med Codans IT-tilbudsafsendelser, det måtte Codan snarere selv være vidende om, og derfor have sørget for en alternativ fremsendelse, f.eks. som vedheftet fil til e-mail eller med e-boks, begge dele havde jo vist sig at virke.
Da fremsendelsen af mit tilbud vel næppe var det eneste, der var ramt af IT-problemer, måtte Codan vel være klar over problemet

I e-mail af 10.07.17 fra Codan skriver [forsikringsrådgiver], *at han havde forsøgt at sende tibuddet et par gange*. Dette indicerer også, at Codan var vidende om problemet.

I e-mail af 25.07.17 fra Codan skrev … *at i stedet for at acceptere tilbuddet med det samme via telefon, ønsker du det fremsendt på e-mail, hvilket [forsikringsrådgiver] forsøger at gøre samme dag.* Som jeg tidligere har nævnt, vil jeg gerne kende betingelserne, forsikringssum, forbehold og ikke mindst præmien (som jeg ikke havde fået opgivet for os begge) inden jeg accepterer et tilbud. Jeg nævner ikke i nogen af lydfilene, *at det var ærgerligt, at jeg ikke havde slået til m. h. t.* tegning af hændelsesforsikringen, men derimod at jeg ikke havde fået tilbuddet i tide.

Jeg opfatter helt grundlæggende, at det var Codans IT-problemer, der var skyld i, at jeg ikke fik tilbuddet betids således, at jeg kunne acceptere det, så det var i kraft da min kones uheld indtraf. Vi har forskellig opfattelse af, hvad der kunne eller burde have været foretaget, men dette forekommer mig mindre afgørende end spørgsmålet om, hvorvidt Codan er ansvarlig for, at deres IT-tilbudsudsendelse ikke fungerer (i flere dage)."

Selskabet har i mail af 20/9 2017 til nævnet blandt andet noteret:

"Vi skal igen understrege, at vi først fik meddelelse om, at tilbuddet ikke var nået frem, da [klagerens ægtefælle] kontaktede os herom den 29. juni 2017 – efter ulykkens indtræden. I perioden oplevede vi nogle IT-problemer, således at nogle mails (ganske få ud af de mange tusinde mails, der sendes ud af huset hver dag) af uransagelige årsager ikke nåede frem til modtageren.

I øvrigt er det vores opfattelse, at denne drøftelse vedrørende tilbuddets fremkomst ikke er afgørende for sagens resultat. Afgørende at, at der på ulykkestidspunktet ikke var indgået en aftale – hverken skriftligt eller mundtligt – mellem forsikringstageren og os som forsikringsselskab. Ulykken er således ikke sket i forsikringstiden."

Klageren har i brev af 1/410 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"Der er principielt ikke noget nyt i Codans brev, men når selskabet igen vil understrege, at det åbenbart var mit problem, at jeg ikke meddelte Codan, at tilbuddet ikke var nået frem, så må jeg gentage, at Codan formentlig selv var klar over, at tilbuddet ikke var nået frem og derfor forsøgte at sende det et par gange, jfr. [forsikringsrådgivers] e-mail af 10. juli 2017.
Derudover fremfører Codan, *at tilbuddets fremkomst ikke var afgørende for sagens resultat. Afgørende (var), at derpå ulykkestidspunktet ikke var indgået en aftale* -.. Jeg mener derimod, som jeg tidligere har fremført, at aftalen ikke kunne indgås, før jeg havde set tilbuddet i dets helhed (præmie, forsikringssum, undtagelser, m.v.).

Jeg mener fortsat, at det var Codans IT-problemer der var skyld i, at tilbuddet ikke kom frem, så det kunne accepteres betids. Jeg mener, at Codan er ansvarlig for, at deres IT-fremsendelse fungerer og når dette ikke fungerer, så i det mindste at fremsende tilbuddet over e-boks sammen med anden meddelelse, som jeg modtog fra Codan, den 15. juni 2017, altså 7 dage før min kone kom til skade."

Nævnet er blevet forelagt selskabets tilbud til klageren på hændelsesforsikringen. Der er forelagt 2 tilbud dateret den 14/6 2017, hvoraf det ene tilbud alene vedrører klage-

rens ægtefælle, mens det andet tilbud vedrører både klageren og ægtefælle. Tilbuddene af 29/6 og 7/7 vedrører både klageren og hendes ægtefælle.

Af klagerens ægtefælles e-mail korrespondance med selskabet fremgår det blandt andet:

> "Den 10. juli 2017 kl. 12.19 skrev [forsikringsrådgiver] <…>:
> Hej [klagerens ægtefælle]
>
> Det er helt rigtig forstået med hensyn til prisen.
> Besparelsen svarer meget fint til det nu nævner i mailen.
>
> Den helt korrekte pris vil du kunne se om nogle dage når de nye policer bliver sendt til jer.
>
> Jeg ved desværre ikke hvorfor i ikke har modtaget tilbuddet før. Jeg har forsøgt er par gange at sende tilbuddet.
>
> Men godt at det lykkedes nu.
> …
> **Fra:** … **På vegne af** [klagerens ægtefælle]
> **Sendt:** 7. juli 2017 15:20
> **Til:** [forsikringsrådgiver] <…>
> **Emne:** Re: Forsikringstilbud på en hændelsesforsikring
>
> Hej [forsikringsrådgiver]
>
> Tak for dit tilbud.
>
> Du skriver, at det er kopi af tidligere tilbud. Hvornår får du fremsendt det tidligere tilbud, jeg kan ikke se at jeg har modtaget noget tilbud tidligere, hverken på e-boks eller e-mail.
> …
> Den 7. juli 2017 kl. 10.30 skrev [forsikringsrådgiver] <…>:
>
> Hej [klagerens ægtefælle]
>
> Vi har desværre oplevet nogle problem med udsendelse af et elektronisk tilbud.
>
> Jeg har derfor vedhæftet tilbuddet som en PDF fil her i mallen.
>
> Sig endelig til, hvis du ønsker at tegne forsikringen."

Nævnet sekretariat har lyttet til de fremsendte lydfiler fra klagerens ægtefælles samtaler med selskabet henholdsvis den 14/6, 29/6 og 7/7 2017.

Nævnet udtaler:

Klagerens ægtefælle kontaktede den 14/6 2017 selskabet med henblik på at opnå rabat på sine forsikringer. Under samtalen med selskabet blev klagerens ægtefælle oplyst om muligheden for at tegne en såkaldt "Hændelsesforsikring", som giver ret til erstatning for forskellige skader opstået ved et ulykkestilfælde.

Nævnet har fået tilsendt en kopi af lydfilen fra samtalen den 14/6 2017. Under samtalen oplyses klagerens ægtefælle om prisen og den samlede rabat, som han vil opnå ved tegningen af forsikringen. Klagerens ægtefælle oplyser, at han ønsker nærmere information om forsikringen, forinden han træffer beslutning, om han vil tegne forsikringen. Samtalen afsluttes med, at selskabets medarbejder oplyser, at tilbud på forsikring er sendt til klagerens ægtefælle på hans e-mail.

Klageren har anført, at hun den 22/6 2017 faldt og pådrog sig brud på skulder og overarm samt fik revner i bækkenet. Hun har anført, at selskabet skal anerkende, at det er ansvarligt for at tilbuddet på hændelsesforsikringen ikke kom frem på grund af selskabets it-problemer, og at selskabet skal yde dækning for ulykkestilfældet. Hun har anført, at hendes ægtefælle ville havde accepteret tilbuddet om forsikringen straks, såfremt tilbuddet var modtaget.

Selskabet har anført, at det først var ved henvendelse fra klagerens ægtefælle den 29/6 2017, at selskabet blev bekendt med, at tilbuddet af 14/6 2017 ikke var modtaget. Selskabet har videre anført, at afslaget på dækning for ulykkestilfældet den 22/6 2017 er berettiget, da der ikke forelå en forsikringsaftale på dette tidspunkt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets medarbejder ved samtalen med klagerens ægtefælle den 14/6 2017 oplyste, at han havde afsendt tilbuddet på forsikringen til ægtefællens mail. Nævnet har hverken grundlag for at fastslå, at selskabet skulle have haft kendskab til, at tilbuddet ikke straks kom frem til klagerens ægtefælle, eller at selskabet skulle have været bekendt med, at klagerens ægtefælle ikke havde modtaget

tilbuddet før hans henvendelse den 29/6 2017. Det forhold, at selskabet i perioden havde nogle it-problemer, der medførte, at enkelte e-mails ikke kom frem til modtagerne, udgør efter nævnets opfattelse ikke et tilstrækkeligt grundlag til at fastslå, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar overfor klageren.

Nævnet finder, at klageren umiddelbart var nærmest til at gøre selskabet opmærksom på forholdet, da han allerede dagen efter i sin e-boks modtog information om rabatter på hans øvrige forsikringer.

Af forsikringsaftalelovens § 11 fremgår det blandt andet, at såfremt en forsikringsaftale sluttes uden, at det er bestemt, hvornår ansvaret skal begynde, indtræder ansvaret på det tidspunkt, hvor selskabet eller forsikringstageren afsender meddelelse om, at den anden parts tilbud antages. Da klagerens ægtefælle først accepterede selskabets tilbud om hændelsesforsikringen 10/7 2017, kan nævnet ikke kritisere, at forsikringen først trådte i kraft på dette tidspunkt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt