Ankenævnet for Forsikring

Den 10. januar 2018 blev i sag nr. 91270:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft ulykkesforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opsagt hans forsikring og som følge heraf afvist at yde dækning for et anmeldt ulykkestilfælde sket den 24/7 2017.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klagerens ulykkesforsikring er ophørt den 1/2 2015. Selskabet gør gældende, at opsigelsen er varslet korrekt og sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes opsigelsesadgang.

I klagen til nævnet af 28/8 2017 har klageren bl.a. anført:

> "Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Som det fremgår af vedlagte mails, opdager jeg til min forbløffelse, at min ulykkesforsikring er blevet slettet.
> Tryg påstår, at de har forsøgt at kontakte mig telefonisk, da jeg skulle acceptere nogle nye fors.betingelser for at fortsætte forsikringen. Jeg har ikke talt med Tryg og der er ikke efterladt nogen besked i min telefonsvarer. Efterfølgende påstår Tryg, at jeg har fået tilsendt et brev, hvori jeg bliver gjort opmærksom på, at forsikringen vil blive afgangsført pr. 1.februar 2014. Dette brev har jeg ikke modtaget. Imidlertid påstår Tryg, at man har glemt at slette forsikringen, hvorfor den løber endnu et år - og jeg betaler præmien for dette år. Efterfølgende skulle jeg have modtaget et brev (04.06.2014), hvor man angiveligt skulle have oplyst, at forsikringen ville ophøre pr. 01.02.2015, hvis jeg ikke aktivt accepterede de nye betingelser - altså bestilte en ny forsikring.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg vil have Tryg til at indse, at håndteringen ifbm. denne opsigelse er meget kritisabel. Jeg er ikke blevet kontaktet - hverken telefonisk eller pr. brev. Tryg har, som det oplyses, ladet forsikringen fortsætte et år og herefter har jeg, efter Trygs udsagn, (kun) modtaget et brev, som jeg heller ikke har set.
Jeg ønsker, at få genoptaget forsikringen, mod at betale præmien fra den dag, den er blevet afgangsført."

Hertil har selskabet i brev af 27/9 2017 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Af klagen fremgår det, at vores kunde er utilfreds med at Tryg har opsagt hans ulykkesforsikring den 1. februar 2015 uden at informere ham herom, og nu vil vi ikke genoptage forsikringen med tilbagevirkende kraft, således at vores kunde har mulighed for at anmelde en skade sket den 24. juli 2017.

Vores kunde har haft ulykkesforsikring i Tryg med betingelsesnummer 9308. Forsikringen blev oprettet i 1986 med forfald den 1. februar og den ophørte den 1. februar 2015. Det skal bemærkes, at siden 2007 har vores kunde ikke haft andre forsikringer i Tryg end den omhandlende ulykkesforsikring.

Vi frafalder kald og varsel.

Gennemgang af sagen
Ved en gennemgang af vores portefølje vedrørende vores ulykkesprodukter, kontaktede vi i 2013 vores kunder, som havde en ældre ulykkesforsikring. Vores kunder blev kontaktet pr. telefon og de kunder vi ikke fik kontakt med telefonisk, fik sendt et brev omkring opsigelse af deres ulykkesforsikring, samt tilbud om tegning af en ny.

Den 21. oktober 2013 forsøgte vi at træffe vores kunde pr. telefon, men forgæves. Vi sendte derfor den samme dag et brev til kunden, hvoraf det fremgik, at hans ulykkesforsikring var opsagt og derfor ville ophøre pr. 1. februar 2014. (bilag 1)

Grundet en fejl blev forsikringen imidlertid ikke slettet, jævnfør ovennævnte brev, og der blev derfor fremsendt et nyt brev til vores kunde den 4. juni 2014, hvor vi opsagde forsikringen pr. 1. februar 2015. (bilag 2)

Den 24. juli 2017 kontaktede vores kunde os, da han ville anmelde en tandskade. Da kundens ulykkesforsikring var ophørt den 1. februar 2015, blev skaden afvist.

Kunden klagede til Kvalitetsafdelingen den 27. juli 2017 og han fik svar fra afdelingen den 7. august 2017. Kunden vendte tilbage den 15. august 2017 og fik svar retur den 25. august 2017 (bilag 3)

Vores kommentarer til sagen
Vi havde i Tryg en række ulykkesforsikringer med vilkår, som vi ikke længere ønskede at videreføre, og vores kunde havde netop en sådan ulykkesforsikring.

<u>Opsigelse af forsikringen</u>
Vi sendte brev til vores kunde den 4. juni 2014, hvor vi varslede at hans ulykkesforsikring var opsagt og ville ophøre den 1. februar 2015. Vi har varslet opsigelsen i henhold til forsikringsbetingelser nr. 9803, side 5, punkt 13.:

'Hvornår og hvordan kan forsikringen opsiges:
Forsikringen kan af hver af parterne opsiges skriftligt med 1 måneds varsel til en forfaldsdag.
Opsiges forsikringen ikke, fornyes den for 1 år ad gangen.' (bilag 4)

Brevet er sendt til vores kunde pr. post til den adresse som vi havde i vores kundesystem og det fremgår ikke, at vi har fået det pågældende brev retur fra Post Danmark. Det skal bemærkes, at vi heller ikke har fået brevet, der er sendt til vores kunde den 21. oktober 2013, retur fra Post Danmark.

Betaling på forsikringen
Den 9. januar 2014 blev der sendt en opkrævning til vores kunde for perioden 1.2.2014 1.2.2015. Den 19. februar sendte vi en rykker, da vi ikke havde modtaget betaling på forsikringen. Vi registrerede kundens indbetaling den 5. marts 2014.

Der er ikke efterfølgende blevet indbetalt på forsikringen, og det fremgår ikke, at vores kunde har kontaktet os vedrørende betaling for en ny forsikringsperiode.

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 om god skik for finansielle virksomheder.

Den sidste forsikringsoversigt blev fremsendt til vores kunde den 23. oktober 2014. (bilag 5)

Der blev ikke sendt en oversigt til kunden i 2015, og ej heller i 2016 og i 2017, da kundens ulykkesforsikring var ophørt den 1. februar 2015.

Konklusion
På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi har opsagt vores kundes ulykkesforsikring korrekt i henhold til de gældende forsikringsbetingelser. Det skal bemærkes, at opsigelsen er begrundet, jf. principperne i forsikringsaftalelovens § 3b, stk. 2.

Det forhold at Tryg ved en fejl ikke fik slettet forsikringen i forbindelse med den første opsigelse af 21. oktober 2013, kan ikke føre til, at Trygs efterfølgende opsigelse af 4. juni 2014 ikke er gældende.

Vi skal igen bemærke, at vores kunde ikke har kontaktet Tryg i 2015 og 2016, der er ikke fremsendt en forsikringsoversigt siden oktober 2014, og vores kunde har ikke betalt præmie på forsikringen siden marts 2014.

Forsikringen er ophørt den 1. februar 2015, og vi kan ikke imødekomme vores kundes ønske om at genoptage forsikringen med tilbagevirkende kraft, således at han har mulighed for at anmelde skaden sket den 24. juli 2017. Vi henviser til kendelse nr. 85465, der omhandler den samme problemstilling som i denne sag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

I selskabets brev af 21/10 2013 til klageren er det bl.a. anført:

"**Din ulykkesforsikring ophører**
Jeg har forsøgt at kontakte dig for at fortælle, at din ulykkesforsikring ikke længere lever op til den standard for tryghed, som vi ønsker at levere til vores kunder. Det betyder, at vi ikke fornyer din nuværende ulykkesforsikring. Din og din medforsikredes forsikring ophører derfor pr. 1. februar 2014.

Vi anbefaler, at du køber en ny og bedre
Som afløser for din nuværende forsikring, anbefaler vi dig vores nyeste ulykkesforsikring. Den har bedre dækninger og giver dig flere valgmuligheder. Din nye pris afhænger af, hvad du vælger, at din forsikring skal indeholde.

En ulykkesforsikring kan skabe tryghed
Ulykkesforsikringen kan gøre en stor forskel, hvis du kommer til skade, fordi den rigtige erstatning skaber økonomisk ro.

Du får dækket mere med den nye forsikring
Den nye ulykkesforsikring er bedre end din nuværende på flere områder:

- Den nye forsikring dækker flere skadesituationer, idet definitionen på en ulykke er blevet udvidet.
- Den nye forsikring dækker også ulykkestilfælde hvor der sker vrid på arme og ben.
- Den nye forsikring dækker også ulykkestilfælde der forårsages af besvimelse eller ildebefindende.

Du kan læse mere om dine fordele, valgmuligheder samt vilkår på tryg.dk.
Vi anbefaler, at du går over til den nye ulykkesforsikring senest fra den dato, hvor din nuværende ophører, dvs. pr. 1. februar 2014.

Kontakt os
Hvis du ønsker at høre mere om vores nye ulykkesforsikring, er du altid velkommen til at ringe til os på telefonnummer 55 75 77 30. Vi glæder os til at høre fra dig."

Af selskabets brev af 4/6 2014 til klageren fremgår det bl.a.:

"Vi har tidligere oplyst dig, at din ulykkesforsikring skulle udgå til hovedforfald, da forsikringen ikke længere er tidssvarende.
Ved en fejl er forsikringen ikke blevet slettet til den oplyste dato, og derfor fortsætter forsikringen frem til den 02-02-2015, hvor forsikringen vil udgå i stedet for.

Din ulykkesforsikring ophører
Jeg har forsøgt at kontakte dig for at fortælle, at din ulykkesforsikring ikke længere lever op til den standard for tryghed, som vi ønsker at levere til vores kunder. Det betyder, at vi ikke fornyer din nuværende ulykkesforsikring. Din og din medforsikredes forsikring ophører derfor pr. 1. februar 2015.

Vi anbefaler, at du køber en ny og bedre
Som afløser for din nuværende forsikring, anbefaler vi dig vores nyeste ulykkesforsikring. Den har bedre dækninger og giver dig flere valgmuligheder. Din nye pris afhænger af, hvad du vælger, at din forsikring skal indeholde.

En ulykkesforsikring kan skabe tryghed
Ulykkesforsikringen kan gøre en stor forskel, hvis du kommer til skade, fordi den rigtige erstatning skaber økonomisk ro.

Du får dækket mere med den nye forsikring
Den nye ulykkesforsikring er bedre end din nuværende på flere områder:

- Den nye forsikring dækker flere skadesituationer, idet definitionen på en ulykke er blevet udvidet.
- Den nye forsikring dækker også ulykkestilfælde hvor der sker vrid på arme og ben.
- Den nye forsikring dækker også ulykkestilfælde der forårsages af besvimelse eller ildebefindende.

Du kan læse mere om dine fordele, valgmuligheder samt vilkår på tryg.dk.

Vi anbefaler, at du går over til den nye ulykkesforsikring senest fra den dato, hvor din nuværende ophører, dvs. pr. 1. februar 2015.

Kontakt os
Hvis du ønsker at høre mere om vores nye ulykkesforsikring, er du altid velkommen til at ringe til os på telefonnummer 55 75 77 30. Vi glæder os til at høre fra dig."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**13. Hvornår og hvordan kan forsikringen opsiges**

Stk. 13.1.
Forsikringen kan af hver af parterne opsiges skriftligt med mindst 1 måneds varsel til en forfaldsdag.
Opsiges forsikringen ikke, fornyes den for 1 år ad gangen."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opsagt hans forsikring og som følge heraf har afvist at yde dækning for et anmeldt ulykkestilfælde sket den 24/7 2017.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klagerens ulykkesforsikring er ophørt den 1/2 2015. Selskabet gør gældende, at opsigelsen er varslet korrekt og sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes opsigelsesadgang.

Selskabet har i den forbindelse anført, at det ved en gennemgang af sin portefølje vedrørende ulykkesprodukter tilbage i 2013 telefonisk kontaktede de kunder, som havde en ældre ulykkesforsikring. De kunder, som selskabet ikke fik kontakt med telefonisk, fik tilsendt et brev omkring opsigelse af deres ulykkesforsikring samt tilbud om tegning af en ny.

Selskabet har oplyst, at man den 21/10 2013 forgæves forsøgte at rette telefonisk kontakt til klageren, og at selskabet derfor samme dag sendte et brev til ham, hvoraf det fremgik, at hans ulykkesforsikring var opsagt, og ville ophøre til hovedforfald pr. 1/2 2014. Ved en fejl blev klagerens ulykkesforsikring imidlertid ikke slettet, og selskabet fremsendte derfor den 4/6 2014 et nyt brev til klageren, hvoraf det fremgik, at ulykkesforsikringen blev opsagt pr. 1/2 2015.

Selskabet har oplyst, at brevene er sendt pr. post til den adresse, som står anført i dets kundesystem, og at brevene ikke er kommet retur fra Post Danmark. Selskabet har desuden oplyst, at klageren ikke har betalt præmie på forsikringen siden marts 2014, og at han ikke efterfølgende i 2015 og 2016 har kontaktet selskabet vedrørende betaling for en ny forsikringsperiode. Der er endvidere ikke fremsendt forsikringsoversigter til klageren siden 2014.

Klageren har bestridt at have modtaget de nævnte breve og finder det kritisabelt, at selskabet uden videre kan opsige hans ulykkesforsikring.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at i hvert fald et af de to fremsendte opsigelsesbreve er kommet frem til klageren. Nævnet har herved navnlig lagt vægt på oplysningen fra selskabet om, at ingen af de to fremsendte breve er kommet retur fra Post Danmark, og at klageren ikke har sandsynliggjort særlige uregelmæssigheder i denne periode med hensyn til postforsendelse i sit postdistrikt.

I brevene af henholdsvis den 21/10 2013 og den 4/6 2014 opsagde selskabet klagerens ulykkesforsikring til førstkommende hovedforfaldsdato, der var den 1/2 2014 henholdsvis den 1/2 2015. I begge breve anførte selskabet, at klageren ved henvendelse til selskabet havde mulighed for at tegne selskabets nye ulykkesforsikringsprodukt.

På baggrund af det ovenfor anførte og under henvisning til forsikringsbetingelserne finder nævnet, at selskabets opsigelse af klagerens ulykkesforsikring er gyldig, og nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for den anmeldte skade

under henvisning til, at klagerens forsikring var ophørt, da ulykken skete den 24/7 2017. At selskabet ved en fejl ikke fik slettet forsikringen i forbindelse med den første opsigelse, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klageren ikke kan siges at have fået en berettiget forventning om, at hans ulykkesforsikring fortsat var i kraft. Nævnet har herved lagt vægt på det oplyste om, at klageren ikke har betalt præmie på forsikringen siden marts 2014, at han ikke efterfølgende i 2015 og 2016 har kontaktet selskabet vedrørende betaling for en ny forsikringsperiode, og at selskabet ikke har fremsendt forsikringsoversigter til klageren siden 2014.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels