Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. juni 2018 blev i sag nr. 91625:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S

A.C. Meyers Vænge 9

2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft husforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har meddelt, at forsikringsdækningen er ophørt for en anmeldt skade.

Klageren konstaterede den 28/10 2017 en utæthed på en stikledning til sit hus. Dagen efter anmeldte han skaden til selskabet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at selskabet den 10/3 2017 opsagde forsikringen bortset fra branddækningen med virkning fra den 1/8 2017.

2. 91625

I klageskema af 26/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg anmeldt en skade den 29.10 og bliver ringet op dagen efter og fortalt at mine forsikring er opsagt og en opsigelse brev var sendt den 9.3.2017, Dette brev har jeg ikke modtaget. En kopi af brevet var sendt igen i mandags og sådan et brev kan man ikke misforstår eller se bort fra, det var det første gang jeg læst det. Så var der lidt forvirring om hvordan brevet var sendt, og hvorfor det var ikke sendt som anbefalt brev med post danmark ... Men brevet har jeg ikke set. Så spørger jeg om bevis på at den er sendt men fik svaret at I har ikke modtaget den retur og det er nok siger … Det er ikke nok bevis for mig.
> Jeg har modtaget et e-boks brev fra jer den 8.3.17 men ingen opsigelse brev …
> Jeg har også modtaget en mail fra jer den 17.10 med Emne 'servicemeddelelse fra nykredit' hvor det står 'at det er vigtig at jeg kender mine forsikring og dækning' men jeg kendt min dækning så kigget ikke mere på det, hvis det stået at I har lavet om på min forsikring så vil jeg kigger med det sammen. … også navner at hvorfor jeg har ikke tjekket min betalings service, men jeg tjekker ikke, det har kørte problemfrit i over 10 år.
> Jeg kan godt se at jeg har ikke været omhyggelig nok med at tjek min betalings service og log ind på min side på nykredits website men alligvel jeg synes med sådan en vigtig emne at I har ikke gjørt nok til at forsikre at brevet var frem og at jeg var klart over opsigelsen, det er meget ubehaglig at tænker på at de sidste et par måneder jeg har ikke været forsikret uden at ved det. Når står jeg tilbage med en vand skader jeg skal selv dæk.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> at de betaler for den skader jeg anmeldt 29.10.17"

Selskabet har i brev af 12/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vores forsikringstager har tegnet husforsikring i Nykredit Forsikring. Forsikringstager er utilfreds med, at vi har afvist forsikringsdækning for anmeldt skade på husforsikringen vedrørende utæt vandrør, idet vi har opsagt øvrige dækninger på husforsikringen, således at alene branddækningen er opretholdt.
>
> **Sagens fakta**
> Forsikringstager har været kunde hos os siden august 2005, hvor han tegner sin husforsikring hos os.
>
> Den 10. marts 2017 fremsender vi brev af 9. marts 2017 til forsikringstager på hans adresse … hvori vi oplyser, at vi opsiger hans forsikringer til hovedforfald, men bibeholder ansvarsdækningen på bilforsikringen og branddækningen på husforsikringen.
>
> Dækningerne på husforsikringen – undtagen branddækningen – bliver opsagt pr. 1. august 2017, idet det er hovedforfaldsdatoen på policen. Da der alene er branddækning på policen, nedsættes præmiebetalingen fra 5.886 kr. til 2.121 kr. helårlig.
>
> Den 29. oktober 2017 anmelder forsikringstager on-line en skade på husforsikringen; utæthed på stikledning, som han anmelder konstateret den 28. oktober 2017.

Vi afviser forsikringsdækningen herfor med henvisning til, at der alene er branddækning på husforsikringen.

Den 30. oktober 2017 kontakter forsikringstager os telefonisk, idet han undrer sig over, at dækningerne på hans forsikringer er ændret. Vi oplyser forsikringstager, at vi har sendt et opsigelsesbrev i marts 2017 med ændringer af dækningerne, samt policer. Han oplyser, at han aldrig har modtaget disse. Vi sender en kopi af saneringsbrevet med e-mail.

Den 5. november 2017 fremsender forsikringstager en klage til os, hvori han har indvendinger mod opsigelsen, idet han oplyser ikke at have modtaget opsigelsesbrevet af 9. marts 2017, at det ikke var sendt med anbefalet post, men oplyst sendt med e-post. Forsikringer oplyser, at han har modtaget et brev af den 8. marts 2017 i e-boks (som vedlægges hans klage), men intet opsigelsesbrev. Det anføres også, at han har modtaget en e-mail fra os den 17. oktober 2017 med en servicemeddelelse omkring forsikringer og dækninger, men at han ikke har kigget mere herpå, da han kendte sine dækninger. Han erkender, at han ikke har været omhyggelig til at tjekke sine betalingsservice, idet det har kørt upåklageligt i 10 år, men at vi bør sikre, at et opsigelsesbrev når frem til ham, idet han nu står med en vandskade, som han selv skal betale.

Vi svarer forsikringstagers klage ved brev af 21. november 2017. Heri anføres, at brevet er skrevet, dateret og arkiveret i vores system den 9. marts 2017, og at brevet er afsendt fra vores kontor i henhold til vores normale interne procedure. Endvidere anføres, at brevet er sendt til hans adresse på … hvortil vi tidligere har sent breve uden problemer med modtagelsen. Endvidere foreligger der ikke oplysninger om uregelmæssigheder i det pågældende postdistrikt. Endelig anføres, at han det forgangne år er blevet opkrævet under halvdelen af den sædvanlige præmie som følge af fjernelse af øvrige dækninger på husforsikringen, og at dette fremgår af betalingsservicen, hvilket han burde have set. Slutteligt anføres, at det brev, som han har modtaget i e-boks er en generel ændring i forsikringsbetingelserne, som er dateret før opsigelsen, og som ikke vedrører opsigelsen. Der gives klagevejledning.

Den 7. november 2017 overgår forsikringstager til andet selskab.
…

Vores vurdering

I forsikringsbetingelserne for Husforsikringen er følgende anført i pkt. 5:

*'**5. Forsikringens varighed og opsigelse***
5.1
Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter, hvis den ikke skriftligt opsiges af forsikringstageren eller af selskabet med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb. Forsikringstager kan vælge et kortere opsigelsesvarsel på én måned til udgangen af en kalendermåned, mod betaling af et gebyr jf. punkt 4.1.1.'

Det fremgår af ovennævnte forsikringsbetingelser, at selskabet har ret til at opsige forsikringen med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb (hovedforfald).

Det fremgår af policen, at forsikringstagers husforsikring har hovedforfald den 1. august.

Den 9. marts 2017 opsiger vi dækningerne på forsikringstagers husforsikring – undtagen branddækningen – til hovedforfald den 1. august 2017.

Først og fremmest skal det anføres, at vi har opsagt forsikringstagers øvrige dækninger på Husforsikringen på grund af et ulønsomt kundeforhold. Som forsikringsselskab er vi berettiget til at fastsætte den pris og indtegne den risiko, som vi finder er økonomisk rentabelt for os i overensstemmelse med vores forretningspolitik og i overensstemmelse med lovgivningen, hvilket vi har gjort i den konkrete sag.

Med henvisning til ovenstående forsikringsbetingelser for husforsikringen har vi således været berettiget til at opsige øvrige dækninger på husforsikringen, og vi har overholdt tidsfristen for opsigelse heraf i henhold til forsikringsbetingelserne og policen.

Skadestidspunktet for den omhandlede skade er den 28. oktober 2017. I henhold til ovenstående har der på skadestidspunktet således alene været branddækning, hvorfor afvisningen af den omhandlede skade har været korrekt i henhold til betingelserne og policen.

Vi bemærker for god ordens skyld, at vi ikke har taget stilling til det materielle indhold af anmeldelsen, hvorfor vi naturligvis tager forbehold herfor.

Det fremgår af kundens klage, at han ikke har modtaget opsigelsesbrevet af 9. marts 2017.

Vi bemærker, at forsikringstager har været kunde hos os siden august 2005, hvor han tegnede ejerskifteforsikring og husforsikring. Vi har således siden 31. august 2005 haft hans nuværende adresse … stående i vort forsikringssystem. Forsikringstager har siden indtegning været tilmeldt til cpr.registeret med denne adresse, og han har ikke haft ændret adresse siden jf. cpr.registeret.

Vi kan af vores system se, at vi tidligere har sendt breve til … og at der ikke har været problemer med at levere breve på adressen, og vi har ikke oplysninger om, at breve fremsendt til denne adresse ikke har været leveret til forsikringstager.

Opsigelsesbrevet er skrevet og dateret den 9. marts 2017, og det fremgår direkte af vort arkivsystem, at brevet er arkiveret og afsendt til forsikringstager den 10. marts 2017 (brevet er ikke sendt med e-mail).

Afsendelse af brevet har fulgt vor helt sædvanlige proces for vores postgang, og vi har ikke modtaget brevet retur fra Post Nord. Ydermere er der ikke oplyst uregelmæssigheder i postleverancen hos Post Nord i dagene omkring den 9. marts 2017, hvorfor det må lægges til grund, at brevet er leveret på forsikringstagers adresse. Vi henviser til gældende ankenævnspraksis herom, bl.a. 87.031, 81.901 og 75.839.

Ydermere skal det anføres, at forsikringstagers forsikringer altid har altid kørt via Betalingsservice. Som følge af ændringerne på bil- og husforsikringen har vi ved fornyelsen i 2017 opkrævet forsikringstager betydelig lavere beløb via Betalingsservice end de forgangne år. Især på husforsikringen har opkrævningen ændret sig markant, idet vi har opkrævet under halvdelen af det, vi opkrævede i 2016.

Oversigten fra Betalingsservice er en orientering til betaleren til sikring af, at betalingerne er korrekte. Forsikringstager oplyser, at han ikke har tjekket sin betalingsoversigt i 10 år. Såfremt han havde læst sin betalingsoversigt ville han hurtigt have konstateret, at der alene blev opkrævet

halvdelen af det, som vi opkrævede i 2016. At forsikringstager ikke læser sin betalingsservice må være en risiko, som han påtager sig. Endvidere må der også på forsikringstagers pengekonto i august måned henstå betydelig flere penge end forventet som følge af den lavere betalingsopkrævning.

Forsikringstager henviser i sin klage til Ankenævnet til et brev, som han har modtaget i sin e-Boks den 8. marts 2017 (altså dagen før vi sendte brev om opsigelsen af forsikringerne). Meddelelsen i e-Boks er en generel ændring i vores forsikringsbetingelser som alle kunder modtog i foråret 2017. Det har således intet med opsigelsen af forsikringerne at gøre.

I relation til vores fremsendte e-mail af 17. oktober 2017 er der tale om en generel e-mail som løbende sendes ud til vores kunder med gode råd, oplysninger om nye produkter mv. og med en opfordring til kunderne om at kontakte os for sikring af, at alt er som det skal være.

Ud fra ovenstående fastholder vi, at vi har været berettiget til at opsige øvrige dækninger på forsikringstagers husforsikring, at opsigelsesbrevet er afsendt og dermed kommet frem til forsikringstagers adresse, og at vi har været berettiget til at afvise at dække skaden sket den 28. oktober 2017, da husforsikringen på skadestidspunktet alene omfattede branddækning."

Til dette har klageren fremsendt mail af 20/2 2018, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg er enig med Nykredits svar, det eneste jeg har at sige om det er at de skiver at jeg er utilfreds med den afvisning, selvfølig men lige så vigtig er at jeg synes det er for dårligt at de sender en extreme vigtig brev med ganske almindlig post, alle ved hvor godt det køre hos Post Danmark/Postnord. Kort sagt de har ikke gjort nok til at oplyser mig om opsigelse. Hvorfor bruger de ikke E-boks, e-mail eller anbelfaldt post.

Skal også navn at med hensyn til at ikke have overblik på min betalings service, jo det skulle jeg have kigget mere på, men var … i marts 17, dvs husets økonomi så lidt anderles ud omkring de måneder."

Hertil har selskabet i mail af 7/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal alene bemærke, at opsigelsen er fremsendt med brev, da det teknisk set ikke er muligt for os at fremsende dette brev pr. E-boks. I forhold til fremsendelse pr. e-mail er det vores vurdering, at et fysisk brev er en mere sikker måde at fremsende vigtige dokumenter på, da der ved e-mail kan ske fejl som følge af f.eks. ændret mailadresse, tastefejl i mailadressen etc. Endelig skal det bemærkes, at der også er tale om en forretningsmæssig beslutning, at disse breve udsendes således pr. post, og at vi ikke er forpligtet til at fremsende ved e-post eller E-boks."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, hvoraf enkelte gengives nedenfor.

Selskabet har i brev af 9/3 2017 til klageren bl.a. anført:

"**Jeres forsikringer i Nykredit Forsikring opsiges**
Vi har i forbindelse med de anmeldte skader foretaget en gennemgang af jeres kundeforhold.

Når vi ser på jeres kundeforhold kigger vi på, hvor lang tid forsikringerne har været i kraft, de skader I har anmeldt på forsikringerne, indbetalte præmier og vores skadeudbetalinger samt hvor ofte I anmelder skader på jeres forsikringer.

Ud fra det har vi valgt at opsige jeres forsikringer.

Hvornår opsiges jeres forsikringer
Bilforsikring police nr. … opsiges pr. 1. august 2017
Da jeres forsikring omfatter den lovpligtigt ansvarsforsikring, vil ansvarsforsikringen fortsætte indtil vi modtager en opsigelse fra jeres nye selskab.

Jeres pris for forsikringen ændres fra kr. 4.127 til kr. 3.803 helårlig.
Jeres selvrisiko ændres fra kr. 3.900 til kr. 9.800.

I forbindelse med opsigelse af jeres forsikring har vi omtegnet forsikringen til nyt police nr. …

Hjemforsikring police nr. … opsiges pr. 1. juli 2017

Husforsikring police nr. … opsiges pr. 1. august 2017
Da jeres forsikring omfatter bygningsbrandforsikring, vil brandforsikringen fortsætte indtil vi modtager en opsigelse fra jeres nye selskab.

Jeres pris for forsikringen ændres fra kr. 5.886 til kr. 2.121 helårlig."

Af skærmprint fra selskabets "e-Archive" fremgår det, at "Saneringsbrev [er] sendt til ft." den 10/3 2017. Der blev ikke sendt nye policer.

Nævnet udtaler:

Den 29/10 2017 anmeldte klageren, at han dagen før havde konstateret utæthed på en stikledning til sit hus. Selskabet svarede klageren, at forsikringsdækningen af den anmeldte skadestype var opsagt af selskabet med virkning fra den 1/8 2017.

Klageren har anført, at han ikke har modtaget nogen opsigelse af forsikringen, og at han på den baggrund ønsker, at selskabet yder forsikringsdækning.

7. 91625

Selskabet har anført, at det har fremsendt et opsigelsesbrev dateret den 9/3 2017 med almindelig post den 10/3 2017 til klageren med oplysning om, at blandt andet husforsikringen blev opsagt bortset fra branddækningen til hovedforfald den 1/8 2017.

Nævnet bemærker, at 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 oplyst, at opsigelsesbrevet af 9/3 2017 ikke er blevet returneret til selskabet, og fremlagt skærmprint fra selskabets "e-Archive", hvoraf det fremgår, at "Saneringsbrev [er] sendt til ft." den 10/3 2017.

Selskabet har yderligere blandt andet anført, at klageren blev opkrævet et betydeligt lavere beløb i præmie via Betalingsservice end det forgangne år, hvilket klageren kunne se på oversigten fra Betalingsservice over kommende betalinger og på sin bankkonto.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at opsigelsesbrevet af 9/3 2017 er kommet frem til klageren forud for anmeldelsen af rørskaden den 29/10 2017. Idet opsigelsen herefter ikke har haft virkning for klageren, skal selskabet genoptage behandlingen af den anmeldte skade. I den forbindelse er selskabet berettiget til at opkræve eventuel manglende præmie.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at opsigelsesbrevet af 9/3 2017 er kommet frem til klageren forud for anmeldelse af rørskaden den 29/10 2017. Selskabet er som følge heraf ikke berettiget til at afvise den anmeldte rørskade som sket.

Nævnet har ved sin vurdering lagt vægt på, at selskabet kun har sendt ét brev med almindelig post til klageren, og at selskabet ikke - efter opsigelsen og inden hovedforfald – har sendt nye policer til klageren, hvoraf det fremgår, at forsikringen er ændret.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ikke har fremsendt procedurer for intern håndtering af post eller for behandling af returpost.

Nævnet henviser til dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen, 2015.770 Ø, hvoraf det fremgår, at det ved bevisbedømmelsen må indgå, om der er afsendt et eller flere breve, idet der, hvis flere breve er afsendt, kun er en beskeden sandsynlighed for, at ingen af brevene er nået frem, men at det ikke er udelukket, at afsenderen kan løfte bevisbyrden for, at meddelelsen er nået frem til forsikringstageren, hvis der kun er afsendt ét brev, selvom et enkelt brev normalt ikke i sig selv være tilstrækkeligt.

Nævnet henviser også til dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen, 2013.165 H, hvoraf det fremgår, at der ved bedømmelsen f.eks. kan indgå kreditors redegørelse for sine rutiner for postafsendelse og modtagelse af returnerede breve, ligesom der kan blive tale om fremlæggelse af kopi af afsendte breve og bevisførelse for mulige svigt eller fejlkilder i forbindelse med postomdelingen hos modtageren. Ved bevisbedømmelsen vil det indgå, om der er afsendt et eller flere breve. Kan det lægges til grund, at der er afsendt flere breve, vil sandsynligheden for, at ingen af disse breve skulle være kommet frem til skyldneren, være meget beskeden, såfremt der ikke i øvrigt kan påvises omstændigheder, der giver anledning til en anden vurdering. Det er ikke udelukket, at en kreditor kan løfte bevisbyrden for, at en påmindelse er kommet frem til skyldneren, selv om der alene er afsendt et enkelt brev. Et enkelt brev vil dog normalt ikke i sig selv være tilstrækkeligt.

Når der kun er sendt et opsigelsesbrev, men ingen nye policer, kan det ikke føre til et andet resultat, at klageren ikke har godtgjort uregelmæssigheder i sit postdistrikt eller at klagerens forsikringer er tilmeldt Betalingsservice, og at den præmieopkrævning, klageren fik efter fremsendelse af opsigelsesbrevet og inden skaden i oktober 2017, var reduceret betragteligt, således fra 5.886,05 kr. til 2.390 kr.

9. 91625

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Nykredit Forsikring A/S, skal anerkende, at selskabets opsigelsesbrev af 9/3 2017 ikke er kommet frem til klageren forud for anmeldelsen af rørskaden den 29/10 2017, og at opsigelsen, derfor ikke har haft virkning for klageren. Selskabet skal derfor genbehandle klagerens anmeldelse af utæthed på en stikledning. I den forbindelse er selskabet berettiget til at opkræve eventuel manglende præmie.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand