Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 92460:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 18/6 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Min [forældre] er medlem af IDA Forsikring. Gennem dem, blev der engang tegnet en ulykkesforsikring til mig i Tryg. Da min [forældre] gik på pension, opsagde Tryg denne forsikring i august 2015.

I februar 2015 modtager jeg i e-boks, en forsikringsoversigt, hvor det fremgår at denne forsikring er til betaling d. 1. august 2015. Det fremgår ingen steder at denne bringes til ophør i august 2015. Jeg modtager ingen opsigelse af forsikringen.

Jeg har modtaget alle skrivelser fra Tryg gennem e-boks, men ophør af denne type forsikring, i samarbejde med IDA, sendes eftersigende IKKE gennem e-boks jf. mail fra Tryg d. 18. juni 2018 - selvom jeg har modtaget en årlig forsikringsoversigt fra IDA/Tryg siden 2009.

Jeg har undersøgelsespligt, men jeg kan ikke undersøge noget, jeg ikke aner er bragt til ophør. Endvidere konstaterer Tryg, at jeg ikke har henvendt mig vedrørende manglende betaling af denne forsikring. Det er korrekt, men jeg har haft alle mine forsikringer i Tryg, hvorfor jeg troede at ulykkesforsikringen blev trukket på samme PBS, som alle mine andre forsikringer.

Siden jeg ikke har modtaget nogen som helst skrivelser i forbindelse med denne opsigelse, har jeg i god tro, troet at alle mine forsikringer kørte som de skulle. Det er først nu hvor jeg skal bruge min ulykkesforsikring, at jeg opdager at denne er bragt til ophør.

En ulykkesforsikring er en betydningsfuld forsikring, som jeg har haft hele mit liv, hvorfor jeg da ikke havde ventet tre år med at reagere, såfremt jeg havde en anelse om at den var blevet opsagt.

Det undrer mig endvidere, at jeg ikke er blevet kontaktet om tilbud om en ny ulykkesforsikring, når de selv har bragt forsikringen til ophør. Dette understøtter igen at jeg ikke har haft mulighed for at vide, at forsikringen var opsagt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå, at Tryg genetablerer min ulykkesforsikring med tilbagevirkende kraft, idet jeg mener, at forsikringen er opsagt uden min viden herom."

Selskabet har i brev af 9/7 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Gennemgang af sagen**
I juni 2015 konstaterede IDA Forsikring, at vores kunde ikke var medlem af [forening], hvorfor han ikke kunne fortsætte med at være forsikret gennem dem.

Der blev sendt et brev til kunden den 8. juni 2015, hvoraf det fremgik, at hans ulykkesforsikring ville ophøre pr. 1. august 2015. (bilag 1)

Den 18. maj 2018 kontaktede vores kunde os, da han ville anmelde en skade. Da kundens ulykkesforsikring var ophørt den 1. august 2015, blev skaden afvist.
…
Vores kommentarer til sagen
For at tegne forsikringer gennem IDA Forsikring, er det et krav, at man er medlem af [forening] eller er ægtefælle af et medlem eller er hjemmeboende barn over 18 år.

<u>Opsigelse af forsikringen</u>
Da IDA Forsikring i juni 2015 konstaterede, at vores kunde ikke var medlem af foreningen, sendte de brev til kunden omkring ophør af forsikringen den 1. august 2015. Opsigelsen blev varslet i henhold til gældende vedtægter for IDA Forsikring, side 2, §3:

'Medlemmer'
Som medlemmer og forsikringstagere af IDA Forsikring kan optages medlemmer af IDA, samt disses Ægtefælle og hjemmeboende børn over 18 år, såfremt de har forsikringer i eget navn gennem IDA Forsikring. (bilag 3)

Det skal bemærkes, at vores kunde ikke var hjemmeboende i 2015.

Brevet blev sendt til vores kunde pr. post til adresse som IDA Forsikring havde i deres kundesystem og det fremgår ikke, at det er kommet retur fra Post Danmark.

Det skal ligeledes oplyses, at i henhold til de gældende forsikringsbetingelser nr. UL02, så har Tryg (IDA Forsikring) mulighed for at opsige forsikringen med mindst én måneds skriftligt varsel til forsikringsperiodens udløb. (bilag 4)

Betaling af forsikringen

Vores kundes ulykkesforsikring har været tilmeldt til betaling via Betalingsservice siden september 2003, og er hvert år blevet betalt i august måned. 'Opkrævningen' har derfor fremgået af den betalingsoversigt, som vores kunde har modtaget i juli måned hvert år.

Den 8. juli 2014 sendte vi besked til Betalingsservice omkring fornyelse af forsikringen for perioden 1.8.2014 – 1.8.2015. Der skulle betales 948,24 kr., og vi registrerede betalingen på forsikringen den 11. august 2014.

Det skal oplyses, at vores kunde kun har haft en forsikring i Tryg, siden hans ulykkesforsikring hos IDA Forsikring ophørte den 1. august 2015, og den er fortsat i kraft. Den bestående forsikring har hele tiden været tilmeldt betaling via Betalingsservice, har haft forfald i maj, og er hvert år blevet betalt i maj måned. Den forsikring har således fremgået af de betalingsoversigter, som kunden har modtaget i april måned hvert år.

Det fremgår, at betalingsaftalen for vores kundes ulykkesforsikring blev afmeldt den 14. juli 2015. Der er ikke efterfølgende blevet indbetalt på kundens ulykkesforsikring og det fremgår ikke, at kunden 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.

Der blev fremsendt en oversigt til vores kunde den 18. februar 2015, hvor hans ulykkesforsikring hos IDA Forsikring fremgik. (bilag 6)

Det fremgik ikke af oversigten, at kundens ulykkesforsikring var til betaling den 1. august 2015. Derimod fremgik det af oversigten, at forsikringer der var opsagt til et senere tidspunkt, ville fremgå af oversigten.

Hvis kundens ulykkesforsikring var opsagt til den 1. august 2015, inden vi fremsendte oversigten i 2015, så ville forsikringen jævnfør ovenstående alligevel have fremgået af oversigten.

Der er efterfølgende ikke sendt en forsikringsoversigt til vores kunde i 2016, 2017 eller i 2018, hvor hans ulykkesforsikring har fremgået, da den var ophørt den 1. august 2015.

E-Boks

Det er korrekt, at vores kunde er tilmeldt til at modtage digitale dokumenter fra Tryg – IDA Forsikring via e-Boks. Det var dog først i maj 2013, det blev muligt, at sende forsikringsoversigter til vores kunder via e-Boks og efterfølgende fulgte også forsikringsaftaler m.m.

Vi skal oplyse, at det dog ikke var ensbetydende med, at alt materiale fra Tryg – IDA Forsikring, vil blive sendt via e-Boks.

I juni 2015 har det ikke været muligt for IDA Forsikring, at sende breve via e-Boks.

Konklusion
Vi må fastholde, at vores kundes ulykkesforsikring hos IDA Forsikring blev opsagt korrekt i henhold til de gældende vedtægter for aftalen for IDA Forsikring samt i henhold de gældende forsikringsbetingelser UL02.

Vi skal igen bemærke, at vores kunde ikke har kontaktet hverken Tryg eller IDA Forsikring i 2016 eller i 2017 vedrørende hans ulykkesforsikring, men først i maj 2018. Der er ikke fremsendt en forsikringsoversigt i 2016, 2017 eller i 2018, hvor forsikringen har fremgået og vores kunde har ikke betalt præmie på forsikringen siden august 2014.

Forsikringen er ophørt den 1. august 2015, og vi kan ikke imødekomme vores kundes ønske om at genoptage forsikringen med tilbagevirkende kraft, således at han kan anmelde skaden sket i maj 2018. Vi henviser til kendelse nr. 85465 og nr. 91270, der omhandler den samme problemstilling som i denne sag."

Klageren har i brev af 19/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har pligt til at læse min e-boks, hvor forsikringsoversigten fremgår, men forsikringsselskabet må om ikke andet også bære et ansvar for at et opsigelsesbrev kommer mig i hænde. Et så vigtigt et brev som opsigelse af en ulykkesforsikring, hvilket må siges at være en afgørende forsikring at have, må om noget da blive sendt med anbefalet post, hvilket tydeligvis ikke har været tilfældet, da jeg ikke har modtaget brevet og Tryg ikke er blevet orienteret om, at det ikke er nået frem.
…
Min [forældre] var medlem af IDA og jeg flyttede hjemmefra i 2008. Forsikringen har kørt indtil 2015. I og med at vedhæftede bilag og breve i e-boks er stilet til mig og med min egen adresse, har jeg været af den opfattelse, at forsikringen overgik til mig - den har trods alt kørt i 7 år, før Tryg/IDA annullerer den med begrundelse af at jeg ikke var medlem."

I breve af 10/8 2018, 17/8 2018 og 7/9-2018 er parterne kommet med yderligere bemærkninger til sagen, som er forelagt for nævnet.

Af selskabets opsigelsesbrev af 8/6 2015 til klageren fremgår bl.a.:

" **Forsikring via IDA Forsikring**
IDA Forsikring er en forsikringsgruppe for medlemmer af [foreningen]. Da du ikke er medlem af foreningen, kan du ikke være forsikret hos os. Vi opsiger derfor nedenstående forsikring ved hovedforfald jf. vedtægterne §3.

Forsikring	**Policenr.**	**Hovedforfaldsdato**
Ulykkesforsikring	[…]	1. august 2015

Hvis du på et tidspunkt melder dig ind i IDA igen, skal du selv kontakte IDA Forsikring for at få genoptaget dine forsikringer."

5. 92460

Af IDA forsikringsoversigt af 18/2 2015 fremgår bl.a.:

"**Forsikringsoversigt 2015**
Her er din årlige forsikringsoversigt, der giver dig et samlet overblik over dine forsikringer.
Bemærk at forsikringer,

- du har tegnet indenfor de sidste 4-6 uger, ikke fremgår af oversigten
- der er opsagt til et senere tidspunkt, fremgår af oversigten. De ophører automatisk på opsigelsesdatoen.
- tegnet gennem andre end Tryg Forsikring IKKE fremgår af oversigten. Det er kun dine private skadesforsikringer tegnet igennem Tryg, der er på oversigten.

…

Ulykkesforsikring

Policenummer	[…]	Forsikringssum
Forsikringstager	[…]	
Forsikrede	[…]	
Fødselsdato:	[…]	
Beskæftigelse	[…]	
Dækning	Heltid - Udvidet invaliditet Tandskade	1.390.383 kr.
Opkrævning	Via Betalings Service: 1. august	
Betaling pr. år	941,00 kr."	

Af Tryg forsikringsoversigt af 12/1 2016 fremgår bl.a.:

"Din årlige forsikringsoversigt fra Tryg - med ændringer i de generelle betingelser
Her får du den årlige oversigt over dine forsikringer hos os. Vi opfordrer dig til at tjekke, om du har de forsikringer, du har brug for. Selv små ændringer i dit liv i løbet af det sidste år kan have stor betydning for dine behov.

Få et årligt forsikringstjek
Vi kan også gå dine forsikringer igennem sammen, hvis det er nemmere for dig. Så får du hurtigt at vide, om alt er, som det skal være. Eller om der er noget, du bør overveje eller ændre med det samme. Bare ring på [telefonnummer] og få et forsikringstjek.

…

Forsikringsoversigten indeholder en generel opsummering af oplysningerne på den enkelte forsikring. I tvivlsspørgsmål er det derfor policen, eventuelle policetillæg, forsikringsbetingelserne og eventuel korrespondance, der er gældende.

Bemærk, at forsikringer, der endnu ikke er trådt i kraft, eller nyere ændringer på eksisterende forsikringer ikke fremgår af forsikringsoversigten.

…

Sundhedsforsikring

Policenummer	[…]	Forsikringssum
Forsikringstager	[…]	
Forsikrede	[…]	
Fødselsdato:	[…]	
Geografisk område	[…]	
Dækning	Pr. person pr. år	1.721.980 kr.

	Grunddækning
	Fysiske behandlinger
	Psykologhjælp
Aftale	Tryg Plus
Opkrævning	Via Betalingsservice: 1. maj
Betaling pr. år	1.937,00 kr."

Af Tryg forsikringsoversigt af 21/2 2017 fremgår bl.a.:

"**Årlig forsikringsoversigt fra Tryg**
Her får du den årlige oversigt over dine forsikringer hos os. Vi opfordrer dig til at tjekke, om du har de forsikringer, du har brug for. Selv små ændringer i dit liv i løbet af det sidste år kan have stor betydning for dine behov.

Få et årligt forsikringstjek
Vi kan også gå dine forsikringer igennem sammen, hvis det er nemmere for dig. Så får du hurtigt at vide, om alt er, som det skal være, eller om der er noget, du bør overveje eller ændre med det samme. Bare ring på [telefonnummer] og få et forsikringstjek.
…
Forsikringsoversigten indeholder en generel opsummering af oplysningerne på den enkelte forsikring. I tvivlsspørgsmål er det derfor policen, eventuelle policetillæg, forsikringsbetingelserne og eventuel korrespondance, der er gældende.

Bemærk, at forsikringer, der endnu ikke er trådt i kraft, eller nyere ændringer på eksisterende forsikringer ikke fremgår af forsikringsoversigten.
…
Sundhedsforsikring

Policenummer	[…]	Forsikringssum
Forsikringstager	[…]	
Forsikrede	[…]	
Fødselsdato:	[…]	
Geografisk område	[…]	
Dækning	Pr. person pr. år	1.752.975 kr.
	Grunddækning	
	Fysiske behandlinger	
	Psykologhjælp	
	Aftale Tryg Plus	
Opkrævning	Via Betalingsservice: 1. maj	
Betaling pr. år	2.849,00 kr."	

Af Tryg forsikringsoversigt af 6/3 2018 fremgår bl.a.:

"**Årlig forsikringsoversigt**
Her får du den årlige oversigt over dine forsikringer hos os. Det er altid en god idé at tjekke jævnligt, om du har de forsikringer, du har brug for. Selv små ændringer i dit liv kan have stor betydning for dine behov.

Du kan når som helst få overblik over dine forsikringer på Min side, og derfor sender vi fremover ikke mail til dig, når den årlige forsikringsoversigt er klar.
…
Forsikringsoversigten indeholder en generel opsummering af oplysningerne på den enkelte forsikring. I tvivlsspørgsmål er det derfor policen, eventuelle policetillæg, forsikringsbetingelserne og eventuel korrespondance, der er gældende.

Bemærk, at forsikringer, der endnu ikke er trådt i kraft, eller nyere ændringer på eksisterende forsikringer ikke fremgår af forsikringsoversigten.
…

Sundhedsforsikring

Policenummer	[…]	Forsikringssum
Forsikringstager	[…]	
Forsikrede	[…]	
Fødselsdato:	[…]	
Geografisk område	[…]	
Dækning	Pr. person pr. år	1.779.971 kr.
	Grunddækning	
	Fysiske behandlinger	
	Psykologhjælp	
	Aftale Tryg Plus	
Opkrævning	Via Betalingsservice: 1. maj	
Betaling pr. år	2.893,00 kr."	

Af forsikringsbetingelserne 16.4 fremgår bl.a.:

"**16.4. Forsikringens varighed og opsigelse**
16.4.1. Forsikringen er tegnet for en periode på ét år og forlænges løbende for yderligere ét år ad gangen, medmindre den skriftligt opsiges af forsikringstageren eller Tryg med mindst én måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb."

Nævnet udtaler:

Den 18/5 2018 kontaktede klageren selskabet, idet han ville anmelde en skade. Selskabet afviste at dække skaden, idet ulykkesforsikringen var ophørt den 1. august 2015, jf. selskabets brev af 8/6 2015. Der var tale om en forsikring under navnet IDA, som kun var for medlemmer.

Klageren ønsker at få dækning for skaden, og har anført, at han ikke har modtaget opsigelsen, og at han derfor har troet, at alle hans forsikringer kørte, som de skulle. Han har oplyst, at han har modtaget alle meddelelser gennem sin e-boks, undtagen opsigelsen, som er blevet sendt med brev. Han har endvidere oplyst, at "Min [forældre] var medlem af IDA og jeg flyttede

hjemmefra i 2008. Forsikringen har kørt indtil 2015. I og med at vedhæftede bilag og breve i e-boks er stilet til mig og med min egen adresse, har jeg været af den opfattelse, at forsikringen overgik til mig - den har trods alt kørt i 7 år, før Tryg/IDA annullerer den med begrundelse af at jeg ikke var medlem."

Selskabet har anført, at opsigelsesbrevet af 8/6 2015 blev sendt pr. post til den adresse, som selskabet havde i deres kundesystem, og at brevet ikke er kommet retur. Selskabet har endvidere oplyst, at ulykkesforsikringen ikke fremgår af forsikringsoversigter for årene 2016, 2017 og 2018.

Nævnet bemærker indledningsvist, at selskabet har udsendt forsikringsoversigter separat for IDA forsikring, og at de af selskabet fremlagte forsikringsoversiger for årene 2016, 2017 og 2018 alene ses at angå forsikringer, der sælges under navnet Tryg.

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 ulykkesforsikringen er kommet frem til klageren.

Nævnet henviser til domme gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen, 2013.165H og 2015.770Ø, 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 et brev, selvom et enkelt brev normalt ikke i sig selv, vil være tilstrækkeligt.

På den baggrund og efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at opsigelsesbrevet af 8/6 2015 er kommet frem til klageren.

Nævnets flertal udtaler herefter:
Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder flertallet imidlertid, at klageren – inden han anmeldte en ulykke i maj 2018 – burde have opdaget, at han ikke længere betalte for den pågældende ulykkesforsikring, og at han siden februar 2015 ikke har modtaget IDA forsikringsoversigter. På den baggrund kan flertallet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har betalt præmie på ulykkesforsikringen siden 2014, og at præmieopkrævningen for ulykkesforsikringen tidsmæssigt efter det oplyste skete i august måned, hvorimod opkrævningen fra Tryg sundhedsforsikringen skete i maj måned.

Nævnets mindretal udtaler:
Mindretallet finder endvidere, at det forhold - at klageren i en periode på ca. 3 år ikke havde bemærket, at der ikke er fremsendt forsikringsoversigter fra IDA, og at der ikke var opkrævet betaling via betalingsservice for IDA-ulykkesforsikringen - ikke i sig selv giver grundlag for at statuere, at klageren var eller burde være blevet bekendt med, at IDA forsikringen ikke længere var i kraft.

Selskabet skal derfor anerkende, at ulykkesforsikringen ikke er opsagt ved brev af 8/6 2015, og selskabet har som følge heraf ikke været berettiget til at afvise den anmeldte ulykke.

Der er blandt andet lagt vægt på, at klageren har betalt for ulykkesforsikringen via Betalingsservice siden 2003, hvorfor der er en formodning for, at han har haft et fortsat behov for den pågældende forsikring.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

10. 92460

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels