Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. september 2019 blev i sag nr. 93608:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft en sommerhusforsikring. I klageskema af 31/3 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Den 24. oktober 2018 har jeg besøg af [sælger], GF forsikring, der giver mig et tilbud på alle mine forsikringer. Da jeg kun er interesseret i tilbuddet, hvis jeg kan få den ønskede dækning af mit sommerhus, accepterer jeg tilbuddet på den betingelse. [Sælger] noterer på aftalen 'Forudsat gunstig besigtigelse af sommerhus'.
> …
> Den 3. november 2018 modtager jeg fra GF Forsikring policer på forsikring af Kæledyr, Indbo, Hus.
>
> Den 9. november 2018 modtager jeg fra GF Forsikring police på forsikring af bil.
>
> Da jeg den 13. november 2018 endnu ikke har modtaget en police på mit sommerhus fra GF forsikring og min fortrydelsesret er ved at udløbe, kontakter jeg [andet selskab] og beder dem annullere GF Forsikrings opsigelser af mine forsikringer.
>
> Den 21. november 2018 modtager jeg fra GF Forsikring opkrævninger på de førnævnte fire forsikringer.
>
> Den 23. november kontakter jeg GF Forsikring telefonisk og spørger til hvorfor de sender mig opkrævninger, når jeg har benyttet mig af min fortrydelsesret. Jeg får at vide, at de ikke har kunne nå at stoppe udsendelsen af opkrævningerne og at jeg bare kan tage det helt roligt. Jeg gør GF Forsikring det klart, at jeg ikke længere er interesseret i at blive forsikret hos dem, da de ikke har holdt den aftale vi havde indgået. Det udtrykker GF Forsikring forståelse for og undskylder forløbet.

Det er derfor med stor undring, at jeg den 23. februar 2019 opdager, at GF Forsikring med virkning fra 1. februar 2019 har opsagt forsikringen af mit sommerhus hos [andet selskab] uden mit samtykke, som jeg trak tilbage den 23. november 2018. Forsikringen hos GF Forsikring opsiges og gentegnes hos [andet selskab], men desværre kan [andet selskab] ikke gentegne forsikringen til den samme pris. Det betyder, at min forsikring af sommerhuset nu er 817 kr. dyrere årlig, som følge af, at GF Forsikring uden mit samtykke opsagde min forsikring hos [andet selskab]. Det er naturligvis helt uacceptabelt, derfor denne klage og krav om erstatning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Mit krav er at få udbetalt en erstatning svarede til den merudgift GF Forsikring har påført mig, således jeg holdes skadesløs i 5 år, i alt kr. 4.085."

Selskabet har i kommentar af 11/4 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsfremstilling**
[Klageren] henvender sig til GF Forsikring (selskab 1) med henblik på, at få et tilbud på sine forsikringer. D. 24.10.2019 har klager besøg af en sælger fra GF Forsikring.

Klager underskriver tilbuddet mens sælgeren er ude ved hende d. 24.10.2018. På tilbud og accepten (bilag 1) er der skrevet følgende: 'Forudsat gunstig besigtigelse af sommerhus'.

Selskab 1 sender opsigelse til [andet selskab] (selskab 2) d. 30.10.2018 med opsigelsesdato d. 01.12.2018. Dette gør vi på bilforsikring, kæledyrsforsikring, indboforsikring og husforsikring.

Vi får svar og accept fra selskab 2 d. 01.11.2018. Sommerhuset bliver ikke opsagt her, da det skal besigtiges.

Efter vi har modtaget accepten, sender vi policer til kunden på bilforsikring, kæledyrsforsikring, indboforsikring og husforsikring. Dette gør vi d. 03.12.2018. Startdatoen er på alle forsikringerne d. 01.12.2018.

D. 15.11.2018 modtager vi fortrydelse på Bilforsikring, kæledyrsforsikring, indboforsikring og husforsikring.

Disse accepterer vi d. 15.11.2018 og annullerer forsikringerne.

Der kommer ikke nogen opsigelse fra selskab 2 på sommerhuset, og derfor fortsætter besigtigelsen.

D. 14.12.2018 sender selskab 1s taksator en bygningsrapport til klager. Så klager er orienteret om, at sagen på sommerhuset forsætter.

I tilbuddet og accepten (bilag 1) står der som tidligere oplyst: 'Forudsat gunstig besigtigelse af sommerhus'. Da sommerhuset er godkendt uden forbehold, ser vi ikke nogen anledning til at stoppe sagsgangen.

Vi sender opsigelse til selskab 2 d. 17.12.2018 med opsigelsesdato d. 01.02.2019 og får accepten d. 19.12.2018.

D. 01.01.2019 sender vi en police og en opkrævning til klager. Klager reagerer først efter vi har sendt rykker 1 d. 23.02.2019.

D. 06.03.2019 modtager vi fortrydelse fra selskab 2. Denne vælger vi at acceptere selvom fortrydelsesfristen er overskredet.

Efterfølgende modtager vi en klage fra klager, da selskab 2 har hævet prisen på den nye forsikring for klagers sommerhus. Klager mener selskab 1 skal betale for det hendes nye sommerhus forsikring er blevet dyrere i 5 år.

Konklusion.
Selskab 1 fastholder, at vi ikke mener, at vi skal betale det klagers forsikring bliver dyrere i selskab 2 i 5 år.

- Kunden accepterer tilbuddet under forudsætning af, at sommerhuset bliver godkendt uden forbehold.
- Sommerhuset bliver godkendt uden forbehold.
- Vi modtager aldrig nogen fortrydelse på sommerhuset, og derfor kan vi ikke se, at kunden ikke er interesseret i at tegne den ved selskab 1.
- Klager modtager en bygningsrapport d. 14.12.2018, efter hun har fortrudt de andre forsikringer.
- Selvom fortrydelsesfristen er overskredet, sletter vi sommerhusforsikringen med fortrydelse.
- At selskab 2 vælger at hæve prisen på klageres sommerhusforsikring, mener vi ikke at selskab 1 kan gøre noget ved."

Klageren har i kommentar af 29/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne knytte følgende kommentarer til GF Forsikrings svar:

'GF Forsikring skriver: 'Selskab 1 sender opsigelse til [andet selskab] … d. 30.10.2018 med opsigelsesdato d. 01.12.2018. Dette gør vi på bilforsikring, kæledyrsforsikring, indboforsikring og husforsikring.
Vi får svar og accept fra selskab 2 d. 01.11.2018. Sommerhuset bliver ikke opsagt her, da det skal besigtiges.'

Kommentar: Når man indgår en aftale på en betingelse, så skal betingelsen være opfyldt inden man foretager sig yderligere. Sommerhuset er ikke besigtiget på dette tidspunkt og det er derfor ikke i overensstemmelse med aftalen, at GF Forsikring påbegynder opsigelse af mine forsikringer.

GF Forsikring skriver: 'Der kommer ikke nogen opsigelse fra selskab 2 på sommerhuset, og derfor fortsætter besigtigelsen.'

Kommentar:

1. Da GF Forsikring på daværende tidspunkt ikke har opsagt sommerhus forsikringen er det jo ikke muligt for [andet selskab] at opsige aftalen med GF Forsikring, da der ingen aftale er.
2. Den 23. november 2018 kontakter jeg GF Forsikring telefonisk og gør dem klart, at jeg ikke længere er interesseret i at blive forsikret hos dem, da de ikke har holdt den aftale vi havde gået.

GF Forsikring skriver: 'D. 14.12.2018 sender selskab 1s taksator en bygningsrapport til klager. Så klager er orienteret om, at sagen på sommerhuset forsætter.'

Kommentar: Den 23. november 2018 umiddelbart efter, at jeg har talt med GF Forsikring bliver jeg ringet op af …, sælger hos GF Forsikring. [Sælger] beklager også forløbet og siger, at han håber at jeg trods det på et senere tidspunkt vil overveje at blive kunde hos GF Forsikring. Der er derfor ingen alarmklokker der ringer hos mig, da jeg modtager rapporten fra besigtigelsen. Min tanke er, at GF Forsikring foretager besigtigelsen som kompensation for at de ikke havde holdt den aftale vi havde indgået og i håbet om, at jeg på et senere tidspunkt kunne have lyst til at blive kunde hos dem.

GF Forsikring skriver: 'Klager reagerer først efter vi har sendt rykker 1 d. 23.02.2019.'

Kommentar: Det er for denne sag ganske underordnet, at jeg først reagerer på opsigelsen af min sommerhus forsikring efter første rykker. Min sommerhus forsikring skulle jo aldrig være opsagt af GF Forsikring. Allerede i november 2018 påbegynder GF Forsikring opsigelse af mine forsikringer før betingelsen for aftalen var opfyldt, så allerede der ophører mit samtykke og gyldigheden af den indgåede aftale. Ved telefonsamtalen den 23. november 2018, gør jeg GF Forsikring opmærksom på, at de ikke har overholdt aftalen og at jeg derfor ikke ønsker at være forsikret hos dem."

Selskabet har i brev/mail af 17/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"På accepten (bilag 1) står der ikke noget om, at tegning af de øvrige forsikringer er afhængig af, at sommerhuset bliver godkendt via en besigtigelse.

Da vi finder ud af, at kunden ikke er interesseret i at være i GF Forsikring med sommerhuset, sletter vi forsikringen med fortrydelse som tidligere beskrevet. Dette selvom fortrydelses fristen er overskredet

Vi vedhæfter kunden tilbud (bilag 2) hvis der skulle blive brug for det."

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Nævnet har bl.a. modtaget selskabets brev af 24/10 2018 til klageren (omtalt af selskabet som bilag1). Brevet var vedlagt de forsikringsaftaler, som selskabet tilbød klageren, og har flg. ordlyd:

5. 93608

Forsikringstilbud

Tak for din interesse for et tilbud på forsikringer i GF Forsikring.

Tilbuddet indeholder:

- En oversigt over de tilbudte forsikringer i GF Forsikring
- En oversigt over prisen på forsikringerne, overskudsdeling, gebyrer o.l.
- En forklaring af GF Forsikrings overskudsdeling
- Acceptbilag

Tilbuddet er lavet ud fra de oplysninger, vi har fået fra dig

- Der er ingen i husstanden, som tidligere er opsagt af andet selskab
- Der er ingen i husstanden, som har fået slettet en forsikring pga. manglende betaling
- Der er ingen i husstanden, som er registreret i RKI eller andet debitorregister
- Antal skader de seneste 2 år
- Antal personer i husstanden
- Skybrudsskader de seneste 10 år, som der er kendskab til

Tilbuddet forudsætter, at de afgivne oplysninger er korrekte, samt at tilbuddet accepteres i sin helhed inden 30 dage fra tilbudsdato.

Hvad gør vi?

Når vi har fået acceptbilagene retur, opsiger vi forsikringerne i dit tidligere forsikringsselskab. Vi sender police og opkrævning umiddelbart inden forsikringerne skal træde i kraft hos os.

Hvis der ikke er forsikringer som skal opsiges og vi accepterer dine oplysninger om eventuelle tidligere forsikringsforhold, sætter vi forsikringerne i kraft som aftalt i tilbuddet. Forsikringerne kan dog tidligst træde i kraft, når vi har modtaget de underskrevne bilag retur.

Har du spørgsmål?

Hvis du har spørgsmål til tilbuddet eller ønsker flere oplysninger, er du velkommen til at kontakte os.

[redacted]

Forudsat gunstig besigtigelse
af Sommerhus

Nævnet har også modtaget klagerens accept af, at selskabet opsiger hendes forsikringer i det andet forsikringsselskab, herunder sommerhusforsikringen og accept af selskabets tilbud af 24/10 2018 (af selskabet omtalt som bilag 2).

6. 93608

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren ønskede at overføre 5 af sine forsikringer, herunder en sommerhusforsikring, til selskabet, og at hun og selskabet den 24/10 2018 aftalte, at selskabet opsagde forsikringerne i hendes hidtidige forsikringsselskab. Aftalen var betinget af, at sommerhusforsikringen kunne tegnes uden anmærkninger og sælgeren noterede på følgebrevet til forsikringsaftalerne "Forudsat gunstig besigtigelse af sommerhus".

Selskabet opsagde herefter den 30/10 2018 på klagerens vegne forsikringsaftalerne i hendes hidtidige forsikringsselskab bortset fra sommerhusforsikringen, da selskabet endnu ikke havde besigtiget sommerhuset. Klageren gjorde efterfølgende brug af sin fortrydelsesret og bad den 13/11 2018 sit hidtidige forsikringsselskab annullere opsigelserne af hendes forsikringer. Selskabet modtog herefter den 15/11 2018 meddelelse om, at klageren fortrød indgåelsen af de fire forsikringsaftaler.

Efter selskabet havde besigtiget klagerens sommerhus, sendte selskabet den 14/12 2018 en besigtigelsesrapport til klageren og den 17/12 2018 en opsigelse af sommerhusforsikringen til klagerens hidtidige forsikringsselskab.

Klageren bad efterfølgende sit hidtidige forsikringsselskab meddele selskabet, at hun ikke ønskede sommerhusforsikringen i selskabet. Da klageren derefter på ny tegnede en sommerhusforsikring i sit hidtidige forsikringsselskab, var præmien 817 kr. højere årligt end i hendes oprindelige aftale.

Klageren kræver 4.085 kr. i erstatning svarende til klagerens merudgift til den forhøjede præmie i fem år.

Klageren har blandt andet anført, at hun den 23/11 2018 telefonisk kontaktede det indklagede selskab og oplyste, at hun ikke længere ønskede at være kunde, efter at hun den 21/11 2018 havde modtaget opkrævninger på de fire forsikringer.

Klageren har anført at sommerhusforsikringen i hendes hidtidige forsikringsselskab ikke skulle have været opsagt af selskabet, og at selskabet på baggrund af hendes fortrydelse af de øvrige forsikringsaftaler og den telefoniske samtale den 23/11 2018 burde have indset dette. Det er derfor underordnet, at hun først reagerede på selskabets opsigelse af forsikringen i det andet selskab efter at have modtaget en rykker for præmien.

Klageren har tillige anført, at hun, da hun modtog besigtigelsesrapporten vedrørende sommerhuset fra selskabet, antog, at selskabet havde besigtiget sommerhuset som kompensation for, at det ikke havde holdt den indgåede aftale, og fordi selskabet håbede, at hun senere ville være dets kunde.

Selskabet har afvist, at det har handlet erstatningspådragende. Selskabet har blandt andet anført, at det ikke modtog oplysning om, at klageren havde fortrudt købet af sommerhusforsikringen, inden det opsagde forsikringen hos det hidtidige selskab. Selskabet har herunder bemærket, at besigtigelsesrapporten blev sendt til klageren den 14/12 2018, efter at klageren havde fortrudt indgåelse af de fire andre forsikringsaftaler, at selskabet fremsendte police og opkrævning til klageren den 1/1 2019, og at klageren først reagerede efter, at selskabet havde rykket for præmien den 23/2 2019.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hun fortrød tegningen af sommerhusforsikringen inden selskabet opsagde hendes hidtidige sommerhusforsikring. Klageren har herunder ikke bevist, at hun meddelte til selskabet, at hun fortrød aftalen i telefonsamtalen den 23/11 2018.

8. 93608

Nævnet finder herefter, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har handlet erstatningspådragende. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at erstatte klagerens merudgift til sommerhusforsikringen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand