

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. februar 2021 blev i sag nr. 95606:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft husforsikring. I klageskema af 27/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

- jeg vil ikke bindes til en forsikring, jeg ikke har accepteret – herunder vil jeg ikke dobbeltforsikres. De bør ikke kunne hive mig i fogedretten til at betale til en forsikring, der kræver uansvarlig binding. Codan skal opgive enhver snak om binding til kun en brandforsikring.
- Codan skal øjeblikkelig svare på henvendelser bl.a. med anbefalede breve. Denne adfærd anser jeg for groft ansvarsandragende.
- Codan er selv dårlige betalere, og bør pålægges at 1) erkende modtagelsen af beløb – samt 2) tilbagebetale skyldigt beløb. De skal kort sagt betale tilbage øjeblikkelig fordi jeg med dobbelt betaling burde have udestående."

Klageren har i brev af 27/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har været ude for en skade der hedder 'Codan' og vil gerne klage over afgørelsen fra dem, der reelt hedder:

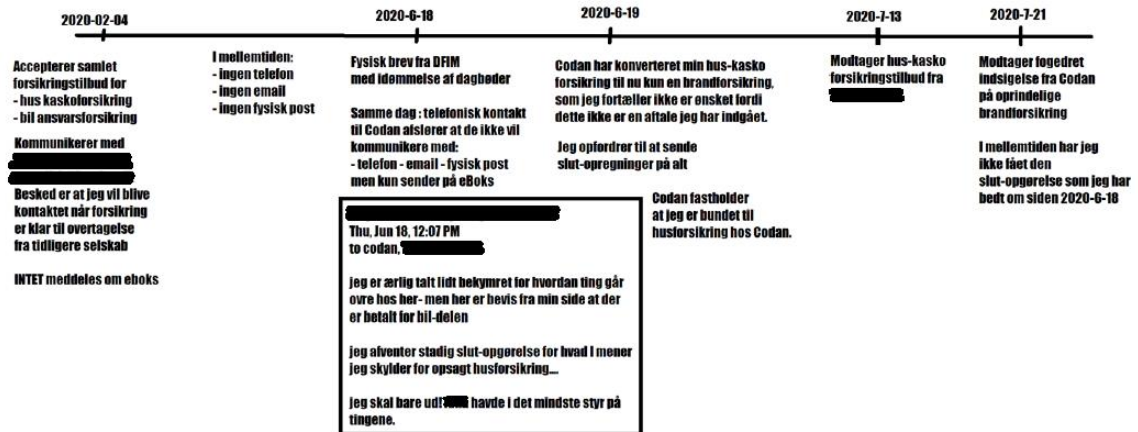
- vil sælge ny ikke-lovpligtig forsikring uden aftale
- vil ikke afslutte ikke-lovpligtig forsikring, der ikke er aftalt
- vil kunne dobbeltforsikre mig
- foretager reelt intet arbejde for rykkergebyr
- vil ikke betale skyldigt penge tilbage
- vil have lov til bare ikke at svare på henvendelser, så det forværrer skader, men ikke acceptere ansvarspligt herfor

Ankenævnet for Forsikring

2.

95606

Nu handler det om at afslutte al forhold til Codan. Der ikke svarer på e-mails, anbefalede breve og reelt ikke løser noget ved telefonisk henvendelse, efter 1 times ventetid i telefonkø.



Jeg vil ikke klage over håndteringen af opsigelsen af den lovpligtige forsikring (bilforsikring). Jeg vil klage over håndteringen af husforsikringen.

Jeg vil fremsætte påstand at en hus-brand forsikring ikke er lovpligtig i mit tilfælde fordi:

- jeg har ingen privat gæld, som kræver indfrielse i ejendommen
- jeg har ingen gæld til offentlige myndigheder
- der er ingen lån i ejendommen, hvilket offentlig opslag bekræftiger:

...

Codan er klar over dette fordi jeg har videregivet denne information på e-mail og fortalt hvordan de selv kan indhente den.

Der har oprindeligt altid kun været et tilbud og én aftale (Codan taler selv om ting i ental):

...

Og dette tilbud var ikke en brandforsikring!

Jeg vil hermed fremsætte påstand at jeg aldrig har accepteret en forsikring som kun består af brandforsikring. Når man accepterer en forsikring med et selskab, så skal man ikke underskrive 15x gange eller lave 15x login og acceptere hver type dækning. Man laver én accept af én aftale. Når en rude går i stykker, så sker der heller ikke separat ulykker for hvert glasskår. Ifølge EU-direktiv 93/13/EØF, artikel 3 og 5 og litra j og l i bilag 1 kan der derefter ikke bare laves om i aftalen uden accept. Den har jeg ikke givet. Den kan ensidigt opsiges, men ikke ændres til fordel for den anden part (så jeg f.eks. dobbeltforsikres eller helt generelt betaler for noget, jeg ikke vil have).

Jeg vil fremsætte påstand til at Codan i kundeforhold har pligt til at svare på mine e-mails. Så når jeg for udestående mht. bilforsikring har indbetalt med straksoverførsel så tager det Codan en uge, at bekræfte indbetalingen, mens jeg er pålagt dagbøder. Jeg vil påstå, at denne opførsel er ansvarspådragende.

For husforsikringen har jeg nu indbetalt det dobbelte af hvad jeg er indklaget for i fogedretten, men har hverken fået nogen bekræftelse herpå eller noget beløb betalt tilbage. Jeg har fortsat

med at rykke med anbefalede breve. Jeg vil simpelthen have en opgørelse og mine resterende penge tilbage.

...

På trods af utallige henvendelser er jeg indklaget i fogedretten selvom jeg har forsøgt at betale. Dette er helt unødvendigt udgift andragende – og udelukkende Codans ansvar.

...

Ingen slutopgørelse i e-Boks i mellemtiden. Beløbet 1435,98 kr. er slet ikke begrundet og jeg har ingen optegnelser, hvad det reelt dækker. Hverken i fogedret indkaldelsen eller fra Codan selv.

Ugen forinden har jeg allerede skiftet forsikring

Kort sagt:

- jeg vil ikke bindes til en forsikring, jeg ikke accepteret – herunder vil jeg ikke dobbelt forsikres. De bør ikke kunne hive mig i fogedretten til at betale til en forsikring, der kræver uansvarlig binding. Codan skal opgive enhver snak om binding til kun en brandforsikring.
- Codan skal øjeblikkelig svare på henvendelser bl.a. med anbefalede breve. Denne adfærd anser jeg for groft ansvarsandragende.
- Codan er selv dårlige betalere, og bør pålægges at 1) erkende modtagelsen af beløb – samt 2) tilbagebetale skyldigt beløb. De skal kort sagt betale tilbage øjeblikkelig fordi jeg med dobbelt betaling burde have udestående."

Nævnet har fået forelagt selskabets meddelelse af 10/8 2020, klagerens brev af 12/8 2020, selskabets brev af 25/8 2020 og klagerens breve af 26/8 2020 og 8/9 2020. Selskabet har i brev af 21/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"På grund af en menneskelig fejl blev en af klager fremsendt klage ikke korrekt registreret i Codans klagesystem. Dette afstedkom desværre den forkerte oplysning i seneste indlæg om at Codan ikke havde modtaget den pågældende klage. Codan Forsikring (herefter Codan) beklager dette overfor såvel klager som ankenævnet, og den tidligere anmodning om at sætte sagen i bero frafaldes derfor.

Det bemærkes for god ordens skyld, at klager i klageskemaet anfører, at der er klaget til Codan den 18. juni 2020, men at datoen på de af klager fremlagte postkvitteringer er angivet til den 21. juli 2020. Codan bemærkninger fremgår nedenfor.

Ligeledes kan Codan ikke genkende det af klage beskrevne forløb som værende udtryk for alle sagens fakta, jf. nedenfor.

Problemstilling

Idet der henvises til klagers indledende skrivelse til ankenævnet, er det Codans opfattelse, at den til ankenævnet indgivne klage omhandler forløbet i forbindelse med klagers indtegnning af husforsikring i Codan, herunder at klagers husforsikring – på grund af klagers manglende betaling af den oprindelig bestilte forsikring – blev ændret til alene at omfatte dækning for brand.

Sagsfremstilling

Klager kontaktede Codan den 4. februar 2020, hvorefter der til klagers e-mail blev fremsendt tilbud på bil- og husforsikring, fremlægges som **Bilag A**. På sædvanlig vis indeholdt tilbud på husforsikringen også dækning for brand, herunder idet klager ønskede samme dækning som tidligere ejer (som tillige havde tegnet brandforsikring). Som det ligeledes fremgår af bilag A, tilmeldes klager til at modtage digital post via e-Boks.

Klagers elektroniske accept af de fremsendte tilbud er registreret den 9. februar 2020, og pr. den 11. februar 2020 fremsendtes police på husforsikringen til klagers e-Boks, fremlægges som **Bilag B**. Opkrævning blev ligeledes sendt til e-Boks. Da klager ikke betalte den fremsendte opkrævning fremsendtes henholdsvis den 2. marts 2020 og den 30. marts 2020 første og anden rykker til klagers e-Boks, fremlægges som **Bilag C og D**. Det fremgår af de fremsendte rykkere, at manglende betaling vil medføre, at husforsikringen kun dækker bygningsbrand.

Idet klager fortsat ikke betalte den opkrævede præmie, fremsendtes den 24. april 2020 ny police på husforsikring alene indeholdende brandforsikring, fremlægges som **Bilag E**. Opkrævning herfor blev ligeledes fremsendt, fremlægges som **Bilag F**. Begge dokumenter blev fremsendt til klagers e-Boks.

Eftersom den oprindelige forsikringsanmodning indeholdt ønske om en brandforsikring, og idet Codan i en situation som denne er forpligtet til at opretholde dækning for bygningsbrand, blev denne dækning naturligvis opretholdt. Det bemærkes, at klager på dette tidspunkt ikke havde gjort Codan opmærksom på, at der ikke var pant i ejendommen, og at dækning for bygningsbrand derfor ikke var lovpligtig – om end praktisk.

Den 15. juli 2020 blev bekræftelse på opsigelse af husforsikring fremsendt til klager, fremlægges som **Bilag G**. Sagen blev ligeledes sendt i Fogedretten for det på daværende tidspunkt opgjorte skyld beløb.

Den 21. juli 2020 fremsendte klager e-mail til Codan vedrørende at klager nu havde indbetalt kr. 3.000,00. Klagers e-mail samt Codans svar herpå af 28. juli 2020 fremlægges som **Bilag H**. Som det fremgår af bilag H blev sagen i fogedretten tilbagekaldt som følge af klagers indbetaling.

Som **Bilag I** fremlægges for god ordens skyld den modtagne klage, som blev fremsendt af klager den 21. juli 2020, jf. de fremlagte postkvitteringer. Den 26. juli 2020 udarbejdede den klageansvarlige i Codan svar på den som bilag I fremlagte klage. Dette svar til klager indeholdt en forklaring af forløbet og fremlægges som **Bilag J**. Det må ud fra den til ankenævnet indgivne klage, konstateres at klager gør gældende ikke at have modtaget dette svar. Det er Codans opfattelse er brevet er afsendt til klager.

Den 7. august 2020 (portal dato) indbragte klager Codan for ankenævnet.

Det fremgår af bilag J, af 26. juli 2020, at Codan beklager den proces som klager har været igennem i forbindelse med husforsikringen. Samtidig anføres det, at klagers tilgodehavende vil blive opgjort og overført til klager.

Den 14. august 2020 udbetales således overskydende præmie med kr. 1.185,76 og den 28. august 2020 tilbagebetales gebyr med kr. 630,00, som var blevet opkrævet i forbindelse med opsigelse indenfor det første år af forsikringstiden.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95606

Det er Codans opfattelse at ethvert økonomisk mellemværende mellem klager og Codan derfor ophørte.

Opfordring til klager

Henset til det faktum at klager imidlertid indgav klage forinden de ovennævnte beløb blev udbetalt, opfordres klager til venligst at tilkendegive om klager fortsat er af den opfattelse, at der er et økonomiske mellemværende med Codan. I bekræftende fald anmodes klager om at begrunde et sådant krav. Det bemærkes at klager, efter de af Codan foretagne krediteringer og udbetalinger, reelt set alene har haft en udgift på kr. 1.184,24 for i det ovenfor beskrevne forløb at have klagers ejendom forsikret i perioden 4. februar 2020 til 1. september 2020.

Henset til klagers 'skæve' indbetaling af kr. 3.000,00 og de foretagne udbetalinger opstilles hermed til nævnets orientering hvorledes den betalte præmie fremkommer:

Skyldigt beløb, som opgjort i bilag F	kr.	1.135,98
Rykkergebyrer på kr. 300 udbetales ved en fejl til klager	kr.	300,00
Ny skyldig saldo	kr.	1.435,98
Klager indbetaler	kr.	-3.000,00
Ny saldo, klagers til gode	kr.	-1.564,02
Pålagt opsigelsesgebyr, jf. ovenfor	kr.	630,00
For meget opkrævet præmie for (01.09.20-31.12.20) 121 dage	kr.	-251,74
Ny saldo, klager til gode og udbetalt til klager	kr.	-1.185,76
Udbetaling af pålagt opsigelsesgebyr	kr.	-630,00
I alt udbetalt til klager	kr.	-1.815,76
Indbetalt af klager	kr.	3.000,00
Returneret til klager, jf. ovenfor	kr.	-1.815,76
Betalt i alt til Codan	kr.	1.184,24

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen har Codan gennemgået sagen på ny, jf. den ovenfor angivne sagsfremstilling.

Det bemærkes i den forbindelse, at Codan stiller sig uforstående overfor, at klager tilsyneladende ikke har modtaget / reageret på de til klagers e-Boks fremsendte dokumenter og opkrævninger. Når der fremsendes dokumenter til e-Boks anses disse som modtaget uanset at modtageren ikke reagerer herpå.

På baggrund af det ovenfor skitserede forløb, er det på det foreliggende grundlag Codans opfattelse, at der hverken på tidspunktet for klagens indgivelse var eller på nuværende tidspunkt er et økonomisk mellemværende mellem klager og Codan, hvorfor sagen burde kunne afsluttes i ankenævnet uden nævnensbehandling.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95606

Uanset at klager må antages at gøre gældende ikke at have modtaget Codans svar af 26. juli 2020, er det et faktum, at det anføres i svaret til klager, at klager vil få tilbagebetalt sit tilgodehavende samt at dette skete efterfølgende skrivelsens udarbejdelse. Der var således ikke et reelt grundlag at indgive klage til ankenævnet på.

Måtte sagen fortsætte ved ankenævnet gøres det gældende, at Codan har været såvel berettiget og forpligtet til at opretholde dækningen for brand i klagers husforsikring, i forbindelse med den nødvendige ændring som følge af, at klager ikke betalte for den bestilte husforsikring.

Som følge heraf har Codan været berettiget til at opkræve den præmie som er betalt af klager, jf. opgørelsen ovenfor."

Klageren har i brev af 30/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Dette er et svar 30-09-2020 til ankenævn sag 95606 under genoptaget behandling.

Nedenfor vil der med gul markering blive citeret uddrag fra Codans svar til ankenævnet, som Codan selv har markeret med dato 21-09-2020 men som i ankenævn sagen har dato 24-09-2020.

Lad os begynde, hvor Codan også selv begynder.

'Menneskelig fejl'

Jeg noterer at Codan med åbenbart 4 menneskelige fejl er lykkedes med at forhale sagsgangen. Fejl 1: ignorerede første anbefalede brev. Fejl 2: ignorerede næste anbefalede brev. Fejl 3: ignorerede klagen 07-08-2020 indsendt til klagenævnet, hvor screenshot af klage-afsendelse er dokumenteret. Fejl 4: ignorerede dokumentation 26-08-2020 indsendt til klagenævnet, hvor screenshot af klage-afsendelse igen er dokumenteret. Hvis man f.eks. i en skoleklasse kun svarer læreren på 5. opfordring, så tror jeg ikke det bliver kaldt en menneskelig fejl.

'klageskemaet anfører...18. juni 2020... datoen på ... postkvitteringer er angivet til den 21. juli 2020'

Ja, men der er jo klaget før på telefon og i email. Det har Codan bare systematisk ignoreret. Ligesom de anbefalede breve. Dette er jo dokumenteret. Codan har selv ikke kunnet finde rundt i det.

'... kan Codan ikke genkende...'

Nej, det er derfor jeg dokumenterer. Codan bliver nødsaget til at forholde sig til dokumentationen.

'... klagers husforsikring ... blev ændret til alene at omfatte dækning for brand...'

Og dette dokumentere jeg (med screenshot i oprindelig klage til ankenævnet) at Codan ikke havde lovlig grund til. For det første har aldrig givet min accept til tilbud med kun brandforsikring. Det ikke udbedt. Endelig er der overhovedet ikke noget lovgrundlag til at ændre en aftale ensidigt på den måde, fordi forholdet ikke involverer andre parter end mig og Codan. F.eks. pant oplysninger er alment tilgængelige ligesom vejens eksistens og det til husets udstykkede matrikel samt lovliggjorte bebyggelse.

Hus information er almindelig tilgængelig. Jeg har i e-mail fortalt Codan hvordan de finder det.

Den eneste forsikring som rent faktisk var lovpligtig var bil-ansvarsforsikring. Og kun den blev faktisk opsagt. Her blev direkte tilsidesat hensyn til andre parter og ikke anvendt en undskyldning.

'...til klagers e-mail blev fremsendt tilbud på bil- og husforsikring, fremlægges som Bilag A...'

Nej, det er fejlagtig oplysning (igen). Jeg fik aldrig noget tilbud. Bemærk at Codan heller ikke dokumenterer påstanden. Jeg fik på e-mail et link til at acceptere et tilbud (screenshot nedenfor). Jeg fik også senere en police. Men jeg fik aldrig på skriftlig form noget tilbud på e-mail, e-Boks, fysisk post, telefon SMS eller anden måde. Linket nedenfor er ikke længere gyldigt, så jeg kan ikke se noget. Jeg har ikke noget tilbud og kan ikke se noget tilbud.

...

Jeg opfordrer Codan til at acceptere virkelighedens fakta eller dokumentere påstand. Jeg gentager, Bilag A er fantasi!

'...Som det ligeledes fremgår af bilag A, tilmeldes klager til at modtage digital post via e-Boks...'
Jeg gentager, bilag A er fri fantasi!

'...pr. den 11. februar 2020 fremsendtes police på husforsikringen til klagers e-Boks...'

Som jeg naturligvis aldrig gennemsår, fordi Codan ikke fortalte at kommunikation ville gå igennem e-Boks.

Lad mig lige opridse:

- kontakt med sælger forgik på e-mail, telefon og evt. fysisk post – IKKE e-Boks
- accept af oprindelige forsikring skete på Codans web sted – IKKE på e-Boks
- ingen antydte det mindste om brug af e-Boks – og ingen af ovennævnte kommunikations metoder blev anvendt til at rette op på noget, da det måtte være tydeligt at jeg ikke fik ting i e-Boks

Lad mig lige opridse min fortolkning af reglerne for brug af e-Boks. Firmaer har ret til kræve brug af e-Boks til erstatning for andre kommunikations former. Dette kan jeg naturligvis ikke fravælge. Men firmaer kan altså ikke bare sælge via én kanal og uden varsel skubbe alting over i en anden kommunikations kanal. Den fremgangsmåde har intet med e-Boks at gøre og hedder 'vildledning'. Retten til at bruge e-Boks er ikke også en ret til at flytte rundt på kommunikation uden varsel for at forvirre kunder. Der kunne være et hav af grunde til at jeg ikke modtog beskeder i e-Boks. Herunder tekniske fejl. E-Boks er ikke ufejlbarligt.

Codan skulle have kommunikeret over e-Boks fra starten. De kunne have sendt tilbuddet der. Det fravalgte de. Når så ting gik helt galt, så brugte de hverken telefonnummeret eller e-mail, som de tidligere ikke brugt problemfrit.

Mht. at jeg skulle have forudset noget, så må huskes at der var tale om 'overtagelse' af en forsikring på uspecifiseret dato iflg. betingelser for eksisterende forsikring. Derfor havde jeg reelt ingen chance for at se hvornår jeg skulle forvente selve overtagelsen (som andre havde taget ansvaret for). Jeg kan dokumentere at jeg aldrig tidligere fået noget fra noget andet forsikringssselskab på e-Boks. Det betyder vel ikke at andre forsikringssselskaber gør ting forkert. Det betyder at der er forskellige måder at gøre tingene på. Og at kunden ingen chance har, hvis ikke dette bliver fortalt.

'... Det fremgår af de fremsendte rykkere, at manglende betaling vil medføre, at husforsikringen kun dækker bygningsbrand...'

'... Eftersom den oprindelige forsikringsanmodning indeholdt ønske om en brandforsikring, og idet Codan i en situation som denne er forpligtet til at opretholde dækning for bygningsbrand, blev denne dækning naturligvis opretholdt...'

Hermed kan vi opsummere begrundelser til at påtvinge forsikring, jeg aldrig bad om:

- Codan har fulgt deres interne regler og det giver dem ret til at gøre sådan
- jeg har ikke udtrykkeligt sagt nej og alle som ikke siger nej til samvær, må i lovens bogstav automatisk have givet deres samtykke
- jeg gav én accept til eet specifikt køb hos Codan, og Codan mener det giver dem retten til fremdeles at bestemme hvad de rent faktisk vil ændre i aftalen
- Codan er 'forpligtet til at opretholde dækning for bygningsbrand', selvom det overfor dem er dokumenteret, at der ikke er pant i huset eller delt ejerskab med nogen andre. Forsikring er her udelukkende et forhold mellem forsikring og forsikringstager

Jeg godtager ingen af forklaringerne – og har gentagne gange bedt Codan om at dokumentere lovgrundlaget for denne forpligtigelse til at ændre i aftalen. Dette er blevet komplet ignoreret.

[Advokatfirma]: 'Ifølge EU-direktiv 93/13/EØF, artikel 3 og 5 og litra j og l i bilag 1 til direktivet, er et standardvilkår urimeligt, hvis det tillader den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene uden gyldig og i aftalen anført grund, eller sætte prisen op, uden at forbrugeren kan opsige kontrakten.'

EU-Domstolen har i flere afgørelser (bl.a. C-472/10 og C-92/11) udtalt, at aftalte ændringsvilkår skal indeholde klare og forståelige kriterier, der giver forbrugeren mulighed for at forudse, hvordan en aftale vil udvikle sig og forstå virksomhedens ændringer.'

Kort sagt, de skulle have sendt en e-mail eller ringet.

Til Codan telefonerede jeg selv og sendte nægtelse af anerkendelse af tegning af forsikring på ændrede forhold. Jeg udbedte opregning af økonomiske mellemværende (screenshot fra oprindelige klage til ankenævnet):

...

Codan ignorerer kontakt på telefon og email. Uden dialog sendes sagen til fogedretten.

...

'... Den 26. juli 2020 udarbejdede den klageansvarlige i Codan svar på den som bilag I fremlagte klage. Dette svar til klager indeholdt en forklaring af forløbet og fremlægges som Bilag J...'

Bilag J er også fri fantasi. Codan påstod også først selv, at jeg overhovedet ikke havde klaget. Codan forudser endda også at jeg vil komme frem til, at jeg ikke har modtaget det: ... 'Uanset at klager må antages at gøre gældende ikke at have modtaget Codans svar af 26. juli...'

Nej, men jeg har altså ikke modtaget noget der ligner Bilag J. Jeg har kigget alle papirer igennem omhyggeligt og hvis det var tilfældet ville jeg huske eller kunne finde det. Jeg opfordrer Codan til at dokumentere påstand med anbefalet-brev-kvittering ligesom jeg gør, Hvis de virkelig har gjort som de siger, må de have en kvittering. Det sidste jeg har modtaget fra Codan er bilag G, som ikke nævner noget om klage.

'... Den 21. juli 2020 fremsendte klager e-mail til Codan vedrørende at klager nu havde indbetalt kr. 3.000,00. Klagers e-mail samt Codans svar herpå af 28. juli 2020 fremlægges som Bilag H...'

Nej, bilag H var svar på e-mail dagen før dvs. 27. juli 2020, hvor jeg annoncerede at sagen nu var i ankenævn. Denne e-mail har Codan udeladt. Det er min overbevisning, at hvis jeg ikke havde nævnet ordet ankenævn, så havde jeg aldrig modtaget svaret dagen efter.

...

'... Det er Codans opfattelse at ethvert økonomisk mellemværende mellem klager og Codan derfor ophørte...'

Opfattelse deles ikke af klager – og Codan har ikke ensidigt retten til at erklære sådan noget i en tosidet aftale forløb. Sådan fungerer aftaler simpelthen ikke. Som advokat kan man ikke påkalde sig ukendskab til aftalelove. Sådan en konklusion er bare helt forkert.

Det er min opfattelse, at 'salget' uden min accept af ny forsikring er lovstridigt iflg. aftaleretten.

Det er min opfattelse at:

- Codan har ensidigt og unødigt eskaleret forløbet, skabt besvær for overbebyrdede domstole, pålægge sagen unødvendige udgifter (ved at ignorere min henvendelse om at få lov at betale præcis hvad de mener jeg skylder med alle deres udtænkte gebyrer). Til sidst bliver jeg nødsaget til at 'overskyde' indbetaling i blinde fordi de slet ikke vil kommunikere. Dette er altså ansvarspådragende – for Codan!
- de har gennemtvunget et 'salg' i strid med aftaleretten
- jeg kræver indbetalinger refunderet, som skyldes at Codan har ignoreret mine forsøg på at kommunikere. Dvs. alt fra dengang de ændrede forsikringsforholdet – hvilket indenfor aftalen burde have været en opsigelse af begge forsikringer. I stedet opsigde Codan de lovpålagte (bilen) og ændrede den valgfrie (huset).

Klagers vurdering af sagen:

- Denne sag burde aldrig være sendt til fogedretten. Jeg udbeder jo redegørelse for, hvad jeg skylder. Jeg har i forvejen har betalt alt forespurgt på bilen.
- Denne sag burde aldrig være endt i ankenævn, men i det mindste forsøgt håndteret i Codan (fravalget var Codans valg.)
- Codan burde have svaret på kommunikation. Fravalget var Codans valg.

Codan var ikke berettiget til at nægte at give mig en opgørelse af vores mellemhavende – og bare eskalere til domstol for uvillige skyldnere. Det bygger på en misforståelse af domstol funktionen.

Codan var ikke berettiget til ensidigt at lave en ny aftale, når der ikke er lovgrundlag herfor eller andre parter at tage hensyn til.

Som minimum... Hvis det virkelig menes at Codan havde lov til at give mig en forsikring i en udformning, jeg ikke har bedt om – udenfor aftale – i en sag hvor der ikke er hensyn til andre parter (panthavere), så vil jeg som minimum gerne have oplyst lovgrundlaget herfor.

Som følge af forløbet har Codan ikke været berettiget til at oprette f.eks. fogedrets gebyr eller opkræve præmie for ny forsikring, jeg ikke har accepteret."

Selskabet har i brev af 13/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indlæg og bilag giver ikke anledning til at ændre Codan Forsikrings (herefter Codan) vurdering af klagesagen, og vi henviser derfor i det hele til tidligere indlæg af 21. september 2020.

Klagers indlæg nødvendiggør imidlertid et par supplerende bemærkninger, jf. nedenfor.

For så vidt angår klagers bemærkninger til det fremlagte bilag A bemærkes det, at der i den modtagne e-mail, som klager refererer til – og i det af klager fremlagte bilag af 5. oktober 2020 – var indsat link til at se tilbuddet (bilag A) i pdf-udgave. Klager kunne således have valgt at gemme eller printe det tiltrådte tilbud. Det pågældende link er naturligvis deaktiveret nu, idet klager accepterede tilbuddet.

Ligeledes fremgår udtrykkeligt af bilag A, side 9:

'Vi tilmelder automatisk vores kunder til at modtage digital post fra os i e-Boks, hvis der ikke er aftalt andet. Da omlægningen af dokumenter vil ske løbende, vil nogle dokumenter blive sendt med almindelig post og andre i e-Boks.'

Derudover gøres det gældende, at uanset aftale herom, er enhver forpligtet til løbende at tjekke indholdet af sin e-Boks.

Det fastholdes at Codan, på grund af klagers manglende betaling af den oprindelig bestilte forsikring, var såvel berettiget som forpligtet til at ændre klagers husforsikring til alene at omfatte dækning for brand. Årsagen hertil er, at dækning for brand var indeholdt i den af klager bestilte forsikring, og som klager var i betalingsmisligholdelse med. Codan, og forsikringsselskaber generelt, kan ikke egenhændigt pålægges at undersøge om der er pant i en ejendom i forbindelse med en kundes misligholdelse af en forsikring.

Klager kan derfor ikke efter Codans opfattelse gives medhold i den indgivne klage til ankenævnet, idet der i det hele henvises til sagsfremstilling og argumentation i indlæg til nævnet af 21. september 2020.

For god ordens skyld bemærkes det, at klagers anbringende om ikke at have modtaget Codans svar på klage af 26. juli 2020, bilag J, ikke var vanskelig at forudse, idet klager ikke havde omtalt Codans svar i klagen til ankenævnet. Det kan oplyses, den pågældende medarbejder, som har udfærdiget svaret, har oplyst, at svaret til klager blev overgivet til forsendelse med almindelig post.

For så vidt angår, at klager fortsat gør gældende at have et tilgodehavende hos Codan, har Codan i skrivelse af 21. september 2020 overfor ankenævnet tillige redegjort for den økonomiske side af sagen. Det fastholdes, at Codan har været berettiget til at oppebære det af klager betalte beløb på kr. 1.1184,24.

Klager opfordres derfor til at meddele om det tilgodehavende som klager fortsat gør gældende i sagen er lig med ovennævnte beløb. I modsat fald anmodes klager om at dokumentere hvilket andet beløb klager mener at have til gode.

Såfremt at klager bekræfter, at det tilgodehavende der gøres gældende er lig med de opkrævede kr. 1.184,25 kan klagesagen efter vores opfattelse forelægges nævnet på det foreliggende grund-

lag. Det fastholdes at forsikringstager ikke skal gives medhold i klagen, og vores tidligere fremførte argumentation herfor i skrivelse af 21. september 2020 fastholdes i sin helhed.

Uanset at klager ikke efter Codans opfattelse kan gives juridisk medhold i den indleverede klage til ankenævnet har Codan naturligvis forståelse for klagers oplevelse af forløbet."

Klageren har i brev af 20/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Codan 21.09.2020: '... På grund af en menneskelig fejl...' Rettet herfra. Det var mindst 4 'fejl', hvormed betegnelsen så ikke længere er passende.

Codan 25.08.2020: '... Codan har således ikke, uanset årsagen hertil, modtaget og behandlet en klage fra klager.' Usandt. Tilbagebevist. Codan har erkendt usandhed ved at ændre forklaring.

Codan 13.10.2020: '... svaret til klager blev overgivet til forsendelse med almindelig post...' Usandt. Udokumenteret. Der er endda ikke angivet dato. Jeg har aldrig modtaget dette. Man kunne have sendt med e-mail eller i e-Boks med automatisk sporing. Man kan også få afsendelseskvittering hos postvæsenet, og dette har de bevidst fravalgt. Jeg spørger fundamentalt, hvorfor skulle Codan overhovedet have sendt et svar på en klage, de gentagne gange påstod aldrig at have modtaget? Og de fravælger bevidst alle sporbare svar-muligheder til et anbefalet brev?

Jeg ved ikke hvordan andre ser dette – men for mig lyder dette bare helt forkert.

Codan 21.09.2020: '... hvorefter der til klagers e-mail blev fremsendt tilbud på bil- og husforsikring, fremlægges som Bilag A...' Usandt. Tilbagebevist. Der blev ikke fremsendt noget tilbud til e-mail eller e-Boks. Codan har erkendt usandhed ved at ændre forklaring.

Codan 13.10.2020: '... i det af klager fremlagte bilag af 5. oktober 2020 – var indsat link til at se tilbuddet (bilag A) i pdf-udgave...' Usandt. Tilbagebevist. Linket i e-mail ser sådan ud:

...
Linket ender ikke på 'pdf'. Det er simpelthen ikke sandt hvad Codan påstår.

Og det indeholder aldrig indirekte et pdf dokument. Det indeholdt adgang til at klikke nogen bokse af på deres hjemmesider. Jeg klikkede dem af i håb at få en police, som jeg ifølge lov for fjernsalg havde 14 dage til at efterse og godkende.

Codan har tilbuddet i deres system. Men de har aldrig givet bilag A til mig – heller ikke i e-Boks. Dette er dokumenterbart! De har endda skjult link til godkendelse betingelser efterfølgende. Dette er også dokumenterbart og indrømmet af Codan selv.

Er det sådan forsikringsbranchen skal agere overfor kunder?

Codan 21.09.2020: '... Derudover gøres det gældende, at uanset aftale herom, er enhver forpligtet til løbende at tjekke indholdet af sin e-Boks...' Usandt. Tilbagebevist.

Fordrejning af sagen. Codan har pligt til at meddele mig, hvis de vil skifte fra én kommunikationsform (e-mail og telefon) til en anden (e-Boks). Andet er vildledning. Og skiftet har Codan helt undladt at informere om.

Codan har ligeledes f.eks. helt ignoreret forespørgsler på e-mail omkring regninger. Dette er dokumenteret!

Codan 13.10.2020: '... var såvel berettiget som forpligtet til at ændre klagers husforsikring...' Manglende forståelse af loven. Man kan ikke ensidigt ændre en to-parts aftale. Hvis alle kunne det, så ville ingen aftaler fungerer. Det undrer mig at en person, der underskriver sig som advokat ikke kender fundamental aftale lov. Desuden var Codan ikke forpligtiget til sådan noget. Jeg ser kun dette begrundet med uacceptable påstande (opsummeret: vi gad ikke se på den [in]formation vi havde) og ingen dokumenteret grund ifølge Codan selv 21.09.2020: '... dækning for bygningsbrand derfor ikke var lovpligtig...'.

Codan 13.10.2020: '... forsikringsselskaber generelt, kan ikke egenhændigt pålægges at undersøge om der er pant i en ejendom...'

Undersøgelse er komplet unødvendig. Dette er frit tilgængelig information ligesom skiltene på en vej. Jeg går ud fra at Codan har kontrolleret at huset eksisterer og de vil finde at pant information er tilgængelig samme sted. Så de har haft alle informationer – undersøgelse helt unødvendig.

Klager 30-09-2020: 'Codan har ensidigt og unødigt eskaleret ... unødvendige udgifter ... Denne sag burde aldrig være sendt til fogedretten. Jeg udbeder jo redegørelse for, hvad jeg skylder...'

Ovenstående indlæg er ikke imødegået af Codan i sagen her – ligesom de ignorerede min oprindelige forespørgsel. Jeg må gå ud fra at det betyder at Codan dermed er enige i min fremstilling.

Opsummering:

Det er min opfattelse at Codan fantaserer, opfinder og ændrer forklaringer. Codan opfinder nødvendighed for undersøgelser, når de allerede har informationen (jeg går ud fra at Codan kontrollerer at huset fysisk eksisterer – og så vil de finde alle informationer frit samme sted). Codan opfinder, at de ingen klage har modtaget fra mig. De opfinder at svaret (på den klage de aldrig modtog) skulle være sendt med eneste ikke-sporbare svar form. Codan opfinder forpligtigelse til at ensidigt ændre to-parts aftale der ikke involverer tredje-parter – og opsiges den aftale, der rent faktisk involverer tredje-parter (bilforsikringen). Codan indrømmer dog selv 21.09.2020: '... dækning for bygningsbrand derfor ikke var lovpligtig...' og så er sagen egentlig klar. Det var ulovligt, det Codan gjorde!

Loven må være grundlaget her. Så uanset alle Codans opdigtede fantasier, så fastholder jeg min ret.

Lov er lov – og med lov skal land bygges (citater, Jyske Lov 1241)."

Klageren har i brev af 8/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Status over Codans afviste og udokumenterede påstande:
påstand at jeg ikke har klaget: **modbevist** med postkvittering!

påstand at jeg har fået 'sendt' forsikrings-tilbud (kaldt bilag A): **modbevist** med screenshot af kommunikation uden førnævnte – som heller ikke er sendt i e-Boks!

påstand at Codan har meddelt mig at al kommunikation 'skift' til e-Boks: **modbevist** med screenshot af kommunikation, hvor e-Boks aldrig nogensinde er nævnt!

påstand at kunder obligatorisk skal dokumentere ikke-pant i ejendom: **modbevist**, med dokumentation at dette er offentlig tilgængelig information ligesom at huset eksisterer og ligger på en vej, der findes

påstand at Codan har sent et klage-svar: **modbevist** med henvisning til manglende hold i virkelighed hvor hovedparten af mine e-mails er konsekvent ignoreret – og Codan kan ikke redegøre for eller dokumentere afsendelse af noget som helst.

'Det bemærkes at klager, ... har haft en udgift på kr. 1.184,24' – korrigeret med dokumentation eftersom jeg ydermere har betalt klagegebyrer til Codan ved anvendelse af f.eks. anbefalet post (kvittering vedlagt)

påstand 'Der var således ikke et reelt grundlag at indgive klage til ankenævnet på.': **modbevist** fordi Codan ignorerede mine e-mails og først efter dokumentation gentaget 5 gange, ville anerkende at der overhovedet var klaget! Det var klart, at dette ikke førte nogen vegne.

påstand 'Codan har været såvel berettiget og forpligtet til at opretholde dækningen for brand': **modbevist** med dokumentation af ingen pant i ejendom

Mine dokumenterede påstande:

Codan har fordyret og eskaleret forløb unødvendigt ved f.eks. at ignorere mine e-mails: dokumenteret og aldrig modargumenteret!

Codan har handlet ulovligt ved at kræve betaling for andet end aftalt: bekræftet af Codan selv ('... at dækning for bygningsbrand derfor ikke var lovpligtig...')

Codan har handlet lovstridigt udenfor aftale med henvisning til lov paragraffer: aldrig modargumenteret!

Sagen handler ikke om min pligt til at holde øje med e-Boks, men om retten til ensidigt at ændre en to-parts aftale uden accept: aldrig modargumenteret!

Opsummering:

Codan har handlet udenfor og imod loven. De kan opsigte en aftale indenfor rammerne hvorpå den blev indgået – ikke ændre den uden lovlig grund og uden at give mulighed for opsigelse. Jf. [advokatfirma]: 'Ifølge EU-direktiv 93/13/EØF, artikel 3 og 5 og litra j og l i bilag 1 til direktivet, er et standardvilkår urimeligt, hvis det tillader den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene uden gyldig og i aftalen anført grund, eller sætte prisen op, uden at forbrugeren kan opsigte kontrakten.'

Sagen her handler om loven og ikke Codans frit opfundne påstande.

Jeg forventer en afgørelse i ankenævnet baseret på loven! Og hvis man finder en lov, der skulle ophæver ovennævnte, forventes dette refereret konkret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringstilbud af 4/2 2020 fremgår bl.a.:

"Forsikringen omfatter

...

Bygningsbranddækning

- Dækker skader ved brand og følgeskader, der kan opstå i forbindelse med brandslukning, fx. vandskader.

...

Prisoversigt

...

Opsigelse

...

Du kan gratis opsige din forsikring til forfald med en måneds varsel. Ønsker du inden forsikringens forfald at opsige med 30 dages varsel til den første i en måned, koster det et gebyr på 70 kr. (indeks 2020). Hvis du benytter dig af denne mulighed i det første år, forsikringen løber, koster det yderligere et gebyr på 799 kr. alt efter forsikringstype (indeks 2020). Detaljer om hvilke opsigelsesgebyrer som gælder for hver enkelt forsikring, kan ses på Codan.dk.

...

Digital post i e-Boks

Vi tilmelder automatisk vores kunder til at modtage digital post fra os i e-Boks, hvis der ikke er aftalt andet. Da omlægningen af dokumenter vil ske løbende, vil nogle dokumenter blive sendt med almindelig post og andre i e-Boks.

...

Forbrugerinformation

...

Digital kommunikation via e-Boks

Vi tilmelder automatisk vores kunder til at modtage digital post fra os i e-Boks, hvis vi ikke har aftalt andet. Du vil derfor modtage de fleste dokumenter fra os i din e-Boks, mens enkelte dokumenter kan komme med almindelig post.

...

Fortrydelsesret

Du har 14 dages fortrydelsesret. Vi regner fristen fra den dag, du har fået policen og forsikringsbetingelserne og er blevet informeret om forsikringens væsentligste forhold. Har du fx fået police og forsikringsbetingelser den 1. i en måned, har du frist til og med den 15. i samme måned.

For bygningsbrandforsikringen er fortrydelsesretten begrænset af lov om finansiel virksomhed § 60. Du skal inden for 14-dagesfristen dokumentere, at bygningsbrandforsikringen er tegnet med tilbagevirkende kraft i et andet selskab.

...

Hvordan fortryder du?

Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du fortælle os, at du har fortrudt aftalen. Du skal skrive det i et brev eller en e-mail, som skal være sendt inden fristens udløb. Vil du have bevis for, at du har skrevet til os til tiden, kan du fx sende brevet anbefalet og gemme kvitteringen."

Af police af 11/2 2020 fremgår bl.a.:

"Din forsikring omfatter

Dækninger:

...

Bygningsbranddækning

...

I kraft fra:

...

04.02.2020"

Af forbrugerinformation vedlagt police af 11/2 2020 fremgår bl.a.:

"Forbrugerinformation

...

Digital kommunikation via e-Boks

Vi tilmelder automatisk vores kunder til at modtage digital post fra os i e-Boks, hvis vi ikke har aftalt andet. Du vil derfor modtage de fleste dokumenter fra os i din e-Boks, mens enkelte dokumenter kan komme med almindelig post.

...

Fortrydelsesret

Du har 14 dages fortrydelsesret. Vi regner fristen fra den dag, du har fået policen og forsikringsbetingelserne og er blevet informeret om forsikringens væsentligste forhold. Har du fx fået police og forsikringsbetingelser den 1. i en måned, har du frist til og med den 15. i samme måned.

For bygningsbrandforsikringen er fortrydelsesretten begrænset af lov om finansiel virksomhed § 60. Du skal inden for 14-dagesfristen dokumentere, at bygningsbrandforsikringen er tegnet med tilbagevirkende kraft i et andet selskab.

...

Hvordan fortryder du?

Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du fortælle os, at du har fortrudt aftalen. Du skal skrive det i et brev eller en e-mail, som skal være sendt inden fristens udløb. Vil du have bevis for, at du har skrevet til os til tiden, kan du fx sende brevet anbefalet og gemme kvitteringen."

Af rykkerskrivelse af 2/3 2020 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

16.

95606

Tidligere opkrævet	10.02.2020	5.878,85
Rykkergebyr		100,00
Skyldig saldo		5.978,85

Vi har endnu ikke modtaget din betaling for forsikringen. Hvis du ikke har betalt senest den 16.03.2020, ændrer vi din forsikring, så den kun dækker bygningsbrand, dvs. alle andre dækninger stopper.

Vi kan ikke stoppe dækningen ved bygningsbrand, selv om du ikke betaler. Men vi vil bede fogedretten om at gøre udlæg i din ejendom for at sikre betaling af branddækningen samt renter og andre omkostninger, og det vil betyde yderligere udgifter for dig. Den mulighed har vi ifølge Lov om finansiel virksomhed §60, stk. 3, fordi vi har panteret på forsikringen.

Hvis du ikke har betalt, fordi du pludselig er blevet syg, eller der er sket andre ting, som du ikke selv er ansvarlig for, så kan forsikringen træde i kraft igen. Hvis det er tilfældet, så kontakt os hurtigst muligt, så vi kan sætte din forsikring i gang. Du er dækket igen fra dagen efter, vi har modtaget din betaling.

Har du betalt inden for de sidste dage, kan du se bort fra dette brev.

Af rykkerskrivelse af 30/3 2020 fremgår bl.a.:

Tidligere opkrævet	02.03.2020	5.978,85
Rykkergebyr		100,00
Skyldig saldo		6.078,85

Vi kan oplyse dig om, at sagen nu ligger hos Inkassoafdelingen. Vi har stadig ikke modtaget din betaling. Loven og forsikringsbetingelserne giver os ikke mulighed for at stoppe den del af din forsikring, som omfatter bygningsbrand, selvom du ikke har betalt. Men vi har ret til pant i din ejendom for at få betaling for branddækningen. Branddækningen er nemlig ilgestillet med ejendoms-skatte til stat og kommune og har derfor en fortrinsstilling i ejendommen.

Det betyder at du nu har en frist på 10 dage fra i dag til at betale - ellers beder vi fogedretten om at gøre udlæg for det skyldige beløb, og det betyder en ekstra udgift for dig på mindst 600,00 kr.

Af opkrævning af 23/4 2020 vedrørende husforsikring med bygningsbranddækning fremgår bl.a.:

Præmie	04.02.2020-31.12.2020	680,00
Forsikringsafgift til staten		7,48
Stormflod og stormfald		60,00
Garantifondsbidrag		40,00
Rykkergebyr		300,00
Opkrævningsgebyr		48,50
Skyldig saldo		1.135,98

Vi har ikke modtaget din betaling for forsikringen, og derfor har vi ændret forsikringen, så den kun dækker bygningsbrand.

Vi sender her et indbetalingskort for forsikringen ved bygningsbrand. Det beder vi dig betale senest 10 dage fra i dag. Hvis du ikke betaler, beder vi fogedretten om at gøre udlæg for det skyldige beløb, og det vil betyde en ekstra udgift på mindst 600,00 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"12 Hvornår skal præmien m.m. betales?

Første præmie skal betales, når forsikringen træder i kraft. De følgende præmier skal betales på de aftalte betalingsdatoer. Eventuelle afgifter til staten og ekspeditionsgebyrer skal betales sammen med præmien.

Codan sender inden betalingsdatoen en opkrævning på præmien, herunder evt. afgifter og gebyrer. Hvis De ikke betaler rettidigt, får De en påmindelse med oplysning om konsekvensen af at betale for sent. Codan har ret til at opkræve ekspeditionsgebyr og renter.

Ved manglende rettidig betaling af den første præmie er den almindelige opsigelsesregel i forsikringsaftaleloven fraveget.

Codan kan i øvrigt kræve gebyr for at udskrive dokumenter (f.eks. policer) og for andre serviceydelser. Codan forbeholder sig ret til at ændre de nævnte gebyrer for serviceydelser, hvis betalingerne ikke dækker Codans udgifter. Codan offentliggør generelle forhøjelser på selskabets hjemmeside www.codan.dk. Forhøjelsen gennemføres først for ydelser, der opkræves, efter at forhøjelsen har været tilgængelig på Codans hjemmeside i én måned.

...

16 Hvordan bringes forsikringen til ophør?

16.1 Opsigelse og ændring

Forsikringen er tegnet for et-årige perioder og løber, indtil enten De eller Codan opsiger den skriftligt med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes ophør.

16.2 Opsigelse og ændring i utide

...

3. Ved nytegnede forsikringer gælder der særlige regler om fortrydelsesret. Disse kan findes i policens tekst.

16.3 Særligt vedr. Bygningsbranddækning

De kan kun opsig Bygningsbranddækningen, hvis:

- der er en skriftlig godkendelse fra samtlige tinglyste panthavere i ejendommen
- ejendommen forsikres i et andet selskab, der har ret til at tegne bygningsbrandforsikring, uden at panthaveres retsstilling forringes herved.

Codan kan kun opsig Bygningsbranddækningen for bygninger, der ikke er forsvarligt indrettet mod brandfare og for bygninger, som henligger forladt. Forsikringen kan da ophæves med øjeblikkelig virkning. Panthavere skal dog have 14 dages varsel."

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 4/2 2020 tilbud på en husforsikring, som han accepterede den 9/2 2020. Da han ikke indbetalte skyldig præmie for husforsikringen, blev forsikringen ændret til alene at

Ankenævnet for Forsikring

18.

95606

omfatte bygningsbranddækning. Selskabet har krævet betaling for branddækningen fra den 4/2 2020 til den 1/9 2020.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet betaling for bygningsbranddækningen. Han har anført, at han aldrig har accepteret en forsikring, som kun bestod af en branddækning, at en aftale ikke kan ændres uden accept, og at han ikke vil dobbeltforsikres. Han har også anført, at brandforsikring ikke er lovpligtig i hans tilfælde, da han ingen privat gæld har, som kræver indfrielse i ejendommen, da han ingen gæld har til offentlige myndigheder, og da der ingen lån er i ejendommen.

Selskabet har anført, at der blev fremsendt tilbud på husforsikring til klagerens mail, og at tilbuddet også indeholdt dækning for brand. Af tilbuddet fremgik det, at klageren blev tilmeldt til at modtage digital post via e-boks. Klageren accepterede tilbuddet den 9/2 2020, og den 11/2 2020 fremsendte selskabet derfor police på husforsikringen til klagerens e-boks. Opkrævning blev ligeledes sendt til e-boks. Da klageren ikke betalte opkrævningen, sendte selskabet rykker-skrivelse den 2/3 2020 og den 30/3 2020 via e-boks, hvorefter det fremgik, at manglende betaling ville medføre, at husforsikringen kun dækkede bygningsbrand. Den 24/4 2020 fremsendte selskabet ny police på husforsikring, som alene indeholdt branddækning. Policen og opkrævning herfor blev sendt via e-boks. Selskabet fremsendte den 15/7 2020 bekræftelse på, at husforsikringen var opsagt pr. 1/9 2020. Sagen blev herefter sendt i fogedretten for betaling af branddækning, hvorefter klageren indbetalte 3.000 kr., hvilket var mere end det af selskabet opkrævede.

Selskabet har herefter opgjort klagerens tilgodehavende og tilbagebetalt 1.815,76 kr. til ham.

Klageren har anført, at han på mail fik tilsendt et link til at acceptere et tilbud, men at han aldrig fik noget tilbud tilsendt. Han har også anført, at selskabet ikke oplyste ham om, at kommunikation ville foregå via e-boks. Derfor gennemså han heller ikke den fremsendte police. Han har videre anført, at han bad selskabet om en opgørelse af det økonomiske mellemværende med

selskabet, hvilket selskabet ikke efterkom. Da selskabet ikke efterkom hans anmodning og sendte sagen i fogedretten, indbetalte han 3.000 kr.

Selskabet har anført, at "Codan, på grund af klagers manglende betaling af den oprindelig bestilte forsikring, var såvel berettiget som forpligtet til at ændre klagers husforsikring til alene at omfatte dækning for brand. Årsagen hertil er, at dækning for brand var indeholdt i den af klager bestilte forsikring, og som klager var i betalingsmisligholdelse med. Codan, og forsikringsselskaber generelt, kan ikke egenhændigt pålægges at undersøge om der er pant i en ejendom i forbindelse med en kundes misligholdelse af en forsikring".

Af rykkerskrivelse af 2/3 2020 fremgår det blandt andet, at "Vi har endnu ikke modtaget din betaling for forsikringen. Hvis du ikke har betalt senest den 16.03.2020, ændrer vi din forsikring, så den kun dækker bygningsbrand, dvs. alle andre dækninger stopper. Vi kan ikke stoppe dækningen ved bygningsbrand, selv om du ikke betaler. Men vi vil bede fogedretten om at gøre udlæg i din ejendom for at sikre betaling af branddækningen samt renter og andre omkostninger, og det vil betyde yderligere udgifter for dig. Den mulighed har vi ifølge Lov om finansiel virksomhed § 60, stk. 3, fordi vi har panteret på forsikringen".

Af rykkerskrivelse af 30/3 2020 fremgår det blandt andet, at "Vi kan oplyse dig om, at sagen nu ligger hos Inkassoafdelingen. Vi har stadig ikke modtaget din betaling. Loven og forsikringsbetingelserne giver os ikke mulighed for at stoppe den del af din forsikring, som omfatter bygningsbrand, selvom du ikke har betalt. Men vi har ret til pant i din ejendom for at få betaling for branddækningen. Branddækningen er nemlig ligestillet med ejendomsskatter til stat og kommune og har derfor en fortrinsstilling i ejendommen. Det betyder at du nu har en frist på 10 dage fra i dag til at betale – ellers beder vi fogedretten om at gøre udlæg for det skyldige beløb, og det betyder en ekstra udgift for dig på mindst 600,00 kr."

Af forbrugerinformation vedlagt police af 11/2 2020 fremgår det blandt andet, at "Vi tilmelder automatisk vores kunder til at modtage digital post fra os i e-Boks, hvis vi ikke har aftalt andet.

Du vil derfor modtage de fleste dokumenter fra os i din e-Boks, mens enkelte dokumenter kan komme med almindelig post". Det fremgår endvidere, at "Du har 14 dages fortrydelsesret. Vi regner fristen fra den dag, du har fået policen og forsikringsbetingelserne og er blevet informeret om forsikringens væsentligste forhold. Har du fx fået police og forsikringsbetingelser den 1. i en måned, har du frist til og med den 15. i samme måned. For bygningsbrandforsikringen er fortrydelsesretten begrænset af lov om finansiel virksomhed § 60. Du skal inden for 14-dagesfristen dokumentere, at bygningsbrandforsikringen er tegnet med tilbagevirkende kraft i et andet selskab. ... Hvordan fortryder du? Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du fortælle os, at du har fortrudt aftalen. Du skal skrive det i et brev eller en e-mail, som skal være sendt inden fristens udløb. Vil du have bevis for, at du har skrevet til os til tiden, kan du fx sende brevet anbefalet og gemme kvitteringen".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 16.3 at "De kan kun opsige Bygningsbranddækningen, hvis: • der er en skriftlig godkendelse fra samtlige tinglyste panthavere i ejendommen • ejendommen forsikres i et andet selskab, der har ret til at tegne bygningsbrandforsikring, uden at panthaveres retsstilling forringes herved".

Nævnet bemærker, at klageren er tilmeldt e-boks, som han bør tjekke regelmæssigt, og som kan opsættes således, at han får notifikation om, at der er nyt til ham i e-boksen.

Nævnet finder, at det i en situation som den foreliggende – hvor klageren har accepteret et forsikringstilbud, og hvor han ikke har benyttet sig af sin fortrydelsesret – må have stået ham klart, at husforsikringen var i kraft, og at han derfor også var forpligtiget til at betale præmie. Nævnet bemærker, at selskabet i henhold til forsikringsaftalelovens § 16 har ret til præmie indtil forsikringens ophør. Det må samtidig have stået klageren klart, at han efter sin accept af tilbuddet ville modtage en police eller anden skriftlig bekræftelse på købet. Han kunne således have kontaktet selskabet og bedt om at få tilsendt police, hvorved selskabet kunne have henvist til selskabets kommunikation via e-boks. På den baggrund finder nævnet, at klageren i en situation som den foreliggende – og hvor der er sendt mange breve over en længere periode –

Ankenævnet for Forsikring

21.

95606

er nærmest til selv at bære risikoen for, at han ikke løbende har kontrolleret indholdet i sin e-boks. Klageren burde derved være blevet bekendt med policen af 11/2 2020, hvoraf det fremgår, at der også er tegnet bygningsbranddækning, rykkerskrivelserne af 2/3 2020 og 30/3 2020 hvoraf det fremgår, at manglende betaling vil medføre, at husforsikringen kun dækker bygningsbrand samt policen af 24/4 2020 hvoraf det fremgår, at forsikringen alene omfatter bygningsbranddækning og den dertilhørende opkrævning af 23/4 2020.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at opkræve 1.184,24 kr. fra klageren. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det oprindelige forsikringstilbud indeholdt bygningsbranddækning, hvilket tilbud klageren accepterede, og at selskabet i henhold til § 60, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed ikke kan bringe en bygningsbrandforsikring til ophør på grund af manglende betaling af præmie. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det af bestemmelsens stk. 2 fremgår, at "En kunde kan kun bringe forsikringen til ophør med samtykke af de berettigede ifølge samtlige adkomster og hæftelser, der er tinglyst på ejendommen, medmindre ejendommen uden forringelse af disses retsstilling forsikres i et andet selskab, som har tilladelse til at drive bygningsbrandforsikring", og at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at han har gjort selskabet opmærksom på, at der ikke var pant i ejendommen således, at branddækningen kunne være ophørt på et tidligere tidspunkt. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at der efter nævnets opfattelse ikke kan pålægges husforsikringsselskabet i en situation som den foreliggende en almindelig pligt til at undersøge, om der er panthæftelser i en ejendom.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ville være blevet forpligtet til at udbetale dækning i henhold til forsikringen, hvis der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har således været i risiko for at skulle yde forsikringsdækning i perioden i tilfælde af brand.

På baggrund heraf finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at opretholde bygningsbranddækningen indtil den 1/9 2020, hvor selskabet modtog en opsigelse fra et andet forsikringsselskab.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

22.

95606

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings