

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. februar 2022 blev i sag nr. 97018:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 29/6 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har skiftet forsikringer til Alka den 23.03.21 med start den 01.05.21, skiftede fra [forsikrings-selskab2] til Alka.

I denne forbindelse skulle Alka opsig mine forsikringer ved det andet selskab. Dette har jeg været i god tro om, var gjort. Alka har herefter modtaget en passiv accept på at de måtte flytte forsikringerne (forkert selskab de har sendt opsigelsen til) derfor den passive accept. De har herefter valgt bare at flytte forsikringerne, uden at kontakte mig eller [forsikringsselskab2] for lige at høre hvad der skete. De har så flyttet mine forsikringer til dem, hvilket på sin vis er fint. Begynder så at modtage regninger fra [forsikringsselskab2], ringer til dem, og de fortæller at Alka ikke har opsagt mine forsikringer. Er lidt fortvivlet, ringer herefter til Alka, som informerer mig at det hele er fint og på vej på plads så jeg skal ignorere det fra [forsikringsselskab2]. Herefter modtager jeg så tre inkasso sager på tilsammen næsten 4000 kr. fra [forsikringsselskab2]. Det undrer jeg mig selv over, ringer til [forsikringsselskab2] som siger at jeg stadig er forsikret der og da de ikke har modtaget betaling som de selv burde, så har de sendt det til inkasso. Ringer herefter til Alka, som ikke har i sinde at hjælpe for de mener ikke fejlen er deres. (Har snakket med 6 forskellige medarbejdere på dette tidspunkt) modtaget så bare besked at de kan intet gøre jeg må bare betale. Dette er jeg selv rasende over, da jeg ikke mener det er min fejl, at de ikke har styr på tingene. Ringer så igen i dag, hvor jeg får den mest ubehøvlede medarbejder der siger de holder fast i deres og jeg kan klage. Dette er selv gjort og derfor denne klage også.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Have at de betaler inkassosagen (fjerner den) da det er enekompetent brøler fra deres side."

Ankenævnet for Forsikring

2.

97018

Af klagerens supplerende meddelelse af 5/7 2021 fremgår bl.a.:

"Her er svaret fra alka i dokumenter. De afviser sagen, typisk.

Men det er deres fejl, de har både sagt at jeg skulle afmelde betalingsservice, og se bort fra regninger fra [forsikringsselskab2], fordi de havde opsagt dem. Dette havde de ikke. De har bare flyttet mine forsikringer selvom jeg via deres formular gør som de bad mig om, at skrive at mine gamle forsikringer skulle opsiges. Føler ikke det kan være min fejl at to firmaer ikke kan kommunikere, og faktisk gør som de lover."

Selskabet har i brev af 7/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om klagers tegning af forsikring i Alka Forsikring og selskabets opsigelse af klagers tidligere forsikring.

...

Klager begærende indboforsikring i Alka Forsikring den 22. marts 2021 ved at udfylde de nødvendige oplysninger på selskabets hjemmeside Alka.dk

Klager oplyste, at hun var forsikret i [forsikringsselskab2] og ønskede, at forsikringen i Alka Forsikring skulle træde i kraft den 1. maj 2021 med månedlig betaling.

Da det af kunden oplyste selskab [forsikringsselskab2] ikke er med i selskabernes EDI aftale (elektronisk korrespondance mellem selskaberne - for både opsigelser og regresmeddelelser) fremsendte Alka Forsikring ved almindeligt brev af 23. marts 2021 opsigelse til det af klager oplyste selskab.

Som det er kutyme ved opsigelser foretaget ved almindelig post oplyste Alka Forsikring, at hvis selskabet ikke hørte fra det tidligere selskab inden 14 dage ville Alka Forsikring betragte opsigelsen for accepteret.

Alka Forsikring hørte ikke fra klagers tidligere selskab og ikraftsatte klagers indboforsikring den 1. maj 2021. Police blev fremsendt til klager den 16. april 2021.

Klager sendte den 29. juni 2021 en klage til selskabets kundeklageafdeling, hvor hun i utvetydige vendinger meddelte, at hun nu var sendt til inkasso af sit tidligere selskab og at det var Alka Forsikrings fejl, da Alka Forsikring havde sendt opsigelsen til et forkert selskab.

Alka Forsikring svarede ved mail af samme dato, at selskabet havde kontaktet klagers tidligere selskab, som havde oplyst, at klager skulle have valgt [forsikringsselskab1] på Alka Forsikrings hjemmeside for at opsig sine forsikringer korrekt.

Da klager ydermere ikke havde reageret på at blive opkrævet præmien (eller reageret på rykker-skrivelser) fra sit tidligere selskab sendte det tidligere selskab præmien til inkasso.

Alka Forsikrings interne kunderådgiver fastholdt, at det ikke kunne lastes Alka Forsikring, at klager havde givet forkerte oplysninger om sit tidligere selskab, ligesom det ikke kunne lastes Alka Forsikring, at klager ikke havde reageret overfor sit tidligere selskab i forbindelse med præmieopkrævningen og de følgende rykkere.

Kunderådgiveren fastholdt på den baggrund at Alka Forsikring ikke kunne refundere klagers inkasoudgifter, men tilbød i et forsøg på at imødekomme klager, kulant at fritstille klager, trods det hun havde anmeldt og fået erstattet en skade på forsikringen (klager havde tabt sin Iphone 11 Pro den 2. maj 2021, som derefter var blevet kørt over af en bil og totalskadet og erstattet af Alka Forsikring).

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har som nævnt den 23. marts 2021 udfyldt en begæring om indboforsikring på Alka Forsikrings hjemmeside med angivelse af, hvilket selskab hun var forsikret i og at hun ønskede denne forsikring opsagt (overført til Alka Forsikring).

Det er klager der suverænt har udfyldt alle spørgsmål i begæringen, herunder hvilket selskab hun var forsikret i og til hvilket selskab Alka Forsikring således skulle fremsende opsigelse.

Klager har ikke i den forbindelse kontaktet selskabet og selskabet har ikke ydet rådgivning eller anden bistand i forbindelse med klagers udfyldning af begæringen.

De oplysninger klager har afgivet er således klagers eget ansvar og det er klagers eget ansvar, hvis de pågældende oplysninger ikke var korrekte eller på anden måde var fejlbehæftede. Alka Forsikring har ingen mulighed for at kontrollere, at de afgive oplysninger er korrekte.

Alka Forsikring har - da klagers tidligere selskab ikke havde tilsluttet sig EDI løsningen - opsagt klagers tidligere forsikring ved almindeligt brev. Alka Forsikring har i den forbindelse fulgt de sædvanlige procedurer, ligesom opsigelsen til andet selskabet overholder de gældende varsler.

Der er ikke noteret nogen henvendelser fra klager - hverken skriftlige eller telefoniske i forbindelse med tegningen af forsikringen eller senere.

Som udgangspunkt logges telefonsamtaler og øvrig kontakt fra kunder (potentielle kunder) i forsikringssystemet med en kort beskrivelse af, hvad henvendelsen handlede om og om den krævede en aktiv handling fra selskabet eller ikke.

Da klager ikke har oplyst noget om, hvem hun i givet fald har talt med i selskabet, kan klagers oplysninger om at have kontaktet selskabet desværre hverken af- eller bekræftes.

Selskabet finder desuden, det har formodningen imod sig, at en forsikringsuddannet medarbejder skulle have rådgivet klager til at sidde opkrævning, rykkerskrivelser og inkasovarsel overhørig.

Korrespondancen med klager begrænser sig til den anmeldte skade, som blev anmeldt den 17. maj 2021, hvor klager havde tabt sin Iphone 11 Pro, som derefter var blevet kørt over af en bil og totalskadet. Klager nævnte i den forbindelse ikke noget om opkrævning (eller rykkere) fra sit tidligere selskab.

Det er ikke oplyst, hvornår klagers tidligere forsikring havde hovedforfald, men det er nærliggende at antage, at det var den 1. maj pr. hvilken dato, klager ønskede forsikringen i Alka Forsikring sat i kraft.

I givet fald må klager have modtaget opkrævning (påkrav om betaling) ultimo april og rykkere og inkassovarsel i løbet af maj måned, hvilket finder støtte i det faktum, at klager den 29. juni oplyser, at det tidligere selskab på dette tidspunkt havde sendt beløbet til inkasso.

For god ordens skyld skal det bemærkes, at Alka Forsikring ikke er bekendt med hverken for hvilken periode eller med hvilket beløb klagers tidligere selskab har indledt inkassosag mod klager, endsige om tidligere selskab har overholdt reglerne i Forsikringsaftalelovens § 14.

Alka Forsikring har ikke været vidende om, at klagers oplysninger ikke var korrekte eller at klager havde modtaget præmieopkrævning og senere rykkerskrivelser for betaling af præmien fra sit tidligere selskab.

Som udgangspunkt finder Alka Forsikring, at klager må være den nærmeste til at holde øje med og varetage sine egne interesser i forhold privatøkonomi, herunder betalinger eller mangel på samme. Selskabet har ikke indsigt i disse forhold og ikke mulighed for at varetage klagers interesser i den forbindelse.

Alka Forsikring har ageret i overensstemmelse med klagers ønske og opsagt klagers forsikring i det tidligere selskab, som klager har oplyst at være forsikret i og ikraftsat policen på den af klager ønskede dato og det kan ikke lastes Alka Forsikring, at klager har oplyst et forkert selskab.

Oplysningen om hvilket selskab, der skulle sendes opsigelse til, er ikke en information som Alka Forsikring på nogen måde kan verificere før der modtages enten en bekræftelse eller afkræftelse af forsikringsforholdet fra det pågældende selskab. En tilbagemelding som Alka Forsikring aldrig har modtaget.

Klager blev i øvrigt fritstillet og policen i Alka Forsikring blev afgangsført den 8. juli 2021 (overført til andet selskab)."

Klageren har i meddelelse af 27/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere beskeder, jeg har forklaret det jeg skulle. Uanset modpartens svar, ser jeg det stadig ikke lovligt, eller efter reglerne at gøre, som de gjorde. Specielt ikke uden at kontakte mig, jeg blev forklaret at gøre som jeg har gjort, af deres medarbejder. Går ud fra, de er udlært i det, så gjorde self som jeg fik besked på."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af uddrag fra selskabets underliggende datafil med klagerens indtastninger i systemet af 22/3 2021 fremgår bl.a.:

"...

Ankenævnet for Forsikring

5.

97018

```
policeopl: {  
  afvisttilbudspakke: null  
  antalterminer_kode: 12  
  create_cause: 296  
  dmr_tidligere_selskab: null  
  gavekortbeloeb: 0  
  gavekortberegn: 0  
  gavekortminimum: null  
  ikraftdato: 20210501  
  kontrakt_kode: 0  
  opsig_cprnr: null  
  cpsig_email: null  
  opsig_navn: null  
  opsigelsesdato: 20210501  
  partnergave: null  
  partnergaveomkostning: null  
  partnermedlemsnummer: null  
  salgs_markering: null  
  skal_alke_ops_nuv_fors: 1  
  tidligere_policenr: null  
  tidligere_selskab: 123  
}
```

Opsigelsesårsag

Indikator for at der skal opsiges en tidligere police. 1 = ja, 0 = nej

Tidligere selskab hvor opsigelse skal sendes hen

Af klagerens indtastede oplysninger på Alka.dk af 22/3 2021 fremgår bl.a.:

"Transaktionsårsag: OPSIG_SEND_ Send opsigelse
...
Tidl. Fors. selskab: 123... [forsikringsselskab2]"

Af selskabets brev om opsigelse af forsikring til [forsikringsselskab2] af 23/3 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringstager har givet Alka fuldmagt til at opsiges forsikringen og indhente oplysninger i tidligere selskab.

Forsikringen opsiges pr. 1. maj 2021 på grund af Opsigelse med forkortet opsigelsesfrist.

Hvis Alka ikke inden 14 dage fra afsendelsesdatoen har hørt fra dem betragter vi opsigelsen for accepteret."

Ankenævnet for Forsikring

6.

97018

Nævnet udtaler:

Klageren ønskede den 22/3 2021 at købe indboforsikring. Hun havde efter det oplyste indboforsikring i forsikringsselskab1 og gav det indklagede selskab fuldmagt til at opsigse forsikringen. Hun oplyste, at forsikringen var i forsikringsselskab2. Selskabet sendte opsigelse til forsikringsselskab2, og selskabet betragtede opsigelsen som accepteret, idet selskabet ikke hørte fra forsikringsselskab2. Klageren fik efterfølgende præmieopkrævning fra forsikringsselskab1. Regningen blev ikke betalt, og klageren blev sendt til inkasso af forsikringsselskab1.

Klageren ønsker, at selskabet skal betale inkassosagen. Hun har anført, at hun var i god tro om, at hendes indboforsikring var opsagt. Selskabet sendte opsigelsen til det forkerte selskab. Klageren har anført, at hun kontaktede selskabet, da hun modtog præmieopkrævningen fra forsikringsselskab1. Selskabet oplyste, at hun skulle ignorere opkrævningen. Da klageren modtog inkassobreve, ringede hun til forsikringsselskab1, som oplyste, at hun fortsat var forsikret i selskabet.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren afgav forkerte oplysninger om sit tidligere forsikringsselskab, og at klageren ikke reagerede på præmieopkrævning eller rykkerkrivelser fra forsikringsselskab1. Selskabet har ikke noteret henvendelser fra klageren i selskabets system, og selskabet har ikke vidst, at klagerens oplysninger ikke var korrekte, eller at hun modtog præmieopkrævning og rykkerkrivelser fra forsikringsselskab1.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet erstatningspådragende. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97018

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at selskabet ikke kunne verificere, hvorvidt klageren havde oplyst det korrekte forsikringsselskab, og at selskabet ikke hørte fra forsikringsselskab2, efter at selskabet havde sendt opsigelsen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren – da hun modtog præmieopkrævning fra forsikringsselskab1 – burde have indset, at der kunne være sket en fejl, som hun burde få afklaret.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har dokumenteret, at hun ringede til selskabet, da hun fik præmieopkrævningen fra forsikringsselskab1.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen