

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. april 2022 blev i sag nr. 97159:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 9/8 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har i et år været dobbeltforsikret på indboforsikringen grundet, at Runa ikke fik sagt min indboforsikring op sammen med de øvrige to forsikringer hos [forsikringsselskab1] i sommeren 2020. Jeg har derfor betalt dobbelt for indboforsikring det sidste år. Jeg bad Runa om at flytte alle mine forsikringer fra [forsikringsselskab1] til den sidste sommer og Runa har jo også opkrævet mig indboforsikring for 2020/2021, så jeg gik selvfølgelig ud fra at Runa også havde opsagt indboforsikringen hos [forsikringsselskab1].

Da jeg talte med [forsikringsselskab1] i maj i år, sagde de at det var sædvane at det modtagne forsikringsselskab refunderede ved dobbeltforsikring, når de havde begået en fejl. Runa har efter jeg bad dem om at refundere mig, hvad jeg har betalt [forsikringsselskab1] for en indboforsikring 2020/2021 sendt mig deres interne noter og de siger, at jeg har sagt, at de ikke skulle opsige min indboforsikring, hvilket jeg aldrig har sagt, jeg bad udtrykkelig Runa om at opsige alle mine forsikringer hos [forsikringsselskab1]. Jeg har aldrig set det interne notat førend jeg klagede. Alle de dokumenter jeg har underskrevet elektronisk på Runa's hjemmeside har været enslydende angående opsigelse af mine 3 forsikringer hos [forsikringsselskab1], der var ikke bedt om opsigelse af nogen af dem i de 3 tilbud, men Runa fik kun opsagt de 2 af mine forsikringer – de 3 tilbud er vedlagt.

Jeg ønsker at have alle mine forsikring hos samme selskab og sådan har det altid været for mig.

Jeg vil derfor bede Runa om at refundere det beløb, jeg har betalt [forsikringsselskab1] for indboforsikring 2020/2021, hvor jeg har været dobbeltforsikret – i alt 2239,68 kr. Runa vil ikke refundere mig beløbet, da de siger at de ikke har begået nogen fejl, jeg mener Runa har begået en fejl og det er her vi er uenige. PBS-opkrævning fra [forsikringsselskab1] er vedlagt.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97159

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Runa betaler mig i alt 2239,68 kr. som er det, som jeg har betalt ekstra for en indboforsikring hos [forsikringsselskab1] for 2020/2021."

Selskabet har i brev af 27/8 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores medlem klager over, at vi har afvist at refundere den præmie på 2.239,68 kr. som hun har betalt til et andet forsikringsselskab, med henvisning til, at hun har været dobbeltforsikret. Hun har anført, at vi ikke har opsagt hendes tidligere indboforsikring, som hun havde bedt os om.

Vi har afvist at refundere præmien med henvisning til, at vores medlem i forbindelse med indtegningen ikke oplyste os om, at hun havde en indboforsikring, som vi skulle opsiges, og at vi ikke har begået fejl i forbindelse med indtegningen.

Sagens omstændigheder

Vores medlem kontaktede os telefonisk den 12/6 2020 med henblik på oprettelse af tilbud på henholdsvis hus-, indbo- og bilforsikring.

Vi oprettede på baggrund af samtalen 3 tilbud, som blev sendt til vores medlems 'Min Side', hvor hun skulle logge ind for at acceptere tilbuddene og afslutte købet. Da tilbuddene var klar på vores medlems side, blev der sendt 3 automatiske notifikationsmails, ligesom sendte vi en mail, jf. bilag A, hvor vi orienterede om, at tilbuddene lå klar, og at vi kunne kontaktes, hvis der var spørgsmål.

Vores medlem har fremlagt kopi af de 3 tilbud.

Den 16/6 2020 modtog vi vores medlems accept af de 3 tilbud.

For så vidt angår hus- og bilforsikringen havde vores medlem under accepten oplyst, at der var eksisterende forsikringer, der skulle opsiges i et andet selskab. For så vidt angik indboforsikringen, svarede vores medlem 'Nej' til spørgsmålet 'Har du eller din samlever en indboforsikring, vi skal opsiges:'. Vi vedlægger som bilag B en kopi af de acceptoplysninger, som vi modtog fra vores medlem.

Herefter blev der udstedt 3 policer. Indboforsikringen trådte i kraft den 1/7 2020, mens hus- og bilforsikringen trådte i kraft den 1/8 2020. Vi henviser i den forbindelse til de informationsbreve, der sammen med policerne blev sendt til vores medlem, jf. bilag C, D og E. Vores medlem blev i brevene opfordret til at læse policerne igennem, så hun var sikker på, at de passede til hendes behov.

Vores medlem rettede henvendelse til os den 3/6 2021 og anmodede os om at betale den præmie for en indboforsikring, som hun havde afholdt til det andet forsikringsselskab, jf. bilag F. Præmien til det andet forsikringsselskab var betalt den 2/6 2020.

Vi afviste vores medlems krav, og ved mail af 12/7 2021 til vores klageansvarlige, jf. bilag G, klagede vores medlem over vores afslag på betaling af præmien.

Vi besvarede vores medlems klage ved brev af 3/8 2021, jf. bilag H.

Herefter er sagen indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder imidlertid ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen.

For at kunne kræve tilbagebetaling af præmie for dobbeltforsikring, skal vores medlem kunne godtgøre, at dobbeltforsikringen skyldes en fejl fra vores side. Vi henviser i denne forbindelse til nævnets praksis, jf. kendelserne 86689 og 85794.

Vores medlem tegnede sine forsikringer hos os via 'Min Side', hvor hun accepterede de tilbud, der var oprettet til hende i henhold til telefonisk aftale. I forbindelse med denne accept besvarede hun for alle 3 forsikringer en række spørgsmål, herunder om der var eksisterende forsikringer, som vi skulle opsiges, og hvornår forsikringerne skulle træde i kraft.

De oplysninger, som vores medlem indtastede i forbindelse med sin accept af forsikringstilbudde, gemmes i vores system som en tekstfil. Det er denne tekstfil, der er fremlagt som bilag B.

De oplysninger, der fremgår af bilag B, er således de oplysninger, som vores medlem selv afgav i forbindelse med tegningen af forsikringerne. Af disse oplysninger fremgår det, at vores medlem - vedrørende tegningen af indboforsikringen - har oplyst, at der ikke er en forsikring, som vi skal opsiges. Hun har videre angivet, at hun ønsker, at forsikringen skulle træde i kraft den 1/7 2020.

Vi bemærker, at en ikrafttrædelsesdato den 1/7 2020 ikke ville være mulig, hvis vi havde fået besked om, at der var en eksisterende indboforsikring på grund af opsigelsesvarsel hos det tidligere selskab.

Vores medlem har for de to øvrige forsikringer (hus og bil) angivet, at der var eksisterende forsikringer, der skulle opsiges hos et andet forsikringsselskab, ligesom hun for disse to forsikringer ønskede ikrafttræden snarest muligt. Disse forsikringer trådte derfor først i kraft den 1/8 2020.

Vores medlem har således i forbindelse med tegningen af indboforsikringen aktivt angivet både, hvilken specifik dato forsikringen skulle træde i kraft, og at der ikke var en anden tilsvarende forsikring, der skulle opsiges. Vores oprettelse af indboforsikringen i juni 2020 er således sket i overensstemmelse med de oplysninger og ønsker, som vores medlem selv angav i forbindelse med tegningen.

Vi kan oplyse, at policerne for alle 3 forsikringer blev udstedt automatisk af systemet på baggrund af de oplysninger, som vores medlem afgav ved sin accept.

Der har ikke på baggrund af vores medlems oplysninger været grundlag for at stille spørgsmålstegn ved, om de oplysninger, som hun afgav i forbindelse med tegningen af forsikringerne, var korrekte og i overensstemmelse med hendes ønsker. Der er ikke krav om tegning af indboforsikring, hvorfor det meget vel kunne være, at vores medlem i en periode forud for tegningen hos os havde været uden indboforsikring. Ligeledes kunne vores medlem have valgt selv at opsiges en tid-

ligere indboforsikring, og derfor ikke have brug for vores hjælp til dette. Derudover var der overensstemmelse mellem oplysningen om, at der ikke var en tidligere indboforsikring og ønsket om en bestemt ikrafttrædelsesdato, der lå forud for den mulige ikrafttrædelsesdato for de øvrige to forsikringer.

Vi mener derfor, at vi ikke havde viden om, at der var en eksisterende indboforsikring, ligesom vi i forbindelse med tegningen af indboforsikringen ikke har begået en fejl, der kan begrunde, at vi skal tilbagebetale præmie i anledning af dobbeltforsikringsperioden.

Vi har naturligvis forståelse for, at vores medlem er ærgerlig over, at hun har betalt for to indboforsikringer for samme periode. Det er imidlertid vores medlem, der er nærmest angive de korrekte oplysninger ved indtegningen og til at kontrollere, at hun ikke betaler for produkter, som hun ikke ønsker eller har brug for. Vi opfordrede også vores medlem til at kontrollere, at forsikringen var oprettet i overensstemmelse med hendes ønsker, da vi fremsendte policen. Vores medlem har umiddelbart forud for tegningen af forsikringen hos os betalt præmie til sit tidligere selskab, og det havde været nærliggende, at hun havde været opmærksom på, om hun modtog tilbagebetaling af præmie i forbindelse med tegningen af den nye indboforsikring hos os.

På baggrund af ovenstående finder vi ikke grundlag for at tilbyde vores medlem at betale præmie for dobbeltforsikringsperioden tilbage. Det er vores vurdering at vores afgørelse er i overensstemmelse med praksis."

Klageren har i meddelelse af 11/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bad udtrykkelig Runa om at opsig alle mine 3 forsikringer hos [forsikringsselskab1], så når Runa skriver, at jeg har sagt til dem, at jeg ikke havde nogen indboforsikring, der skulle opsiges af dem, så er det ikke sandt. Jeg oplyste dem om alle min forsikringer hos [forsikringsselskab1] og Runas tilbud til mig på alle 3 forsikringer, som jeg skulle acceptere i deres portal, var helt ens i teksten angående opsigelse af de 3 forsikringer hos [forsikringsselskab1]. Der var ikke sat kryds for opsigelse hos nuværende forsikringsselskab i nogen af de 3 tilbud og det var ok fra min side, da vi (Runa og jeg i vores telefonsamtale) jo havde aftalt, at alle 3 forsikringer skulle opsiges hurtigst muligt. Runa fik så ikke opsagt min indboforsikring hos [forsikringsselskab1] i forbindelse med at de op sagde de 2 andre forsikringer, hvilket var en fejl fra deres side.

Bilag 'Bilag B Accept fra medlem' blev først sendt til mig, da jeg klagede til Runa her i sommeren 2021. Det er et internt dokument hos Runa, som aldrig er blevet læst op for mig eller vist mig og det er heller ikke blevet godkendt af mig i forbindelse med min accept af de 3 tilbud.

Hvorfor skulle jeg være interesseret i at have 2 indboforsikringer og dermed være dobbeltforsikret? Det giver jo ikke mening. Jeg kan oplyse, at jeg altid har haft en indboforsikring og det kan man sikkert finde dokumentation for, hvis det er nødvendigt."

Selskabet har i brev af 27/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået indlægget, men det har ikke givet os anledning til at ændre vores afgørelse i sagen. Vi fastholder derfor, at vi ikke kan afholde omkostningen til vores medlems indboforsikring i et andet selskab. Vi henviser i det hele til vores tidligere indlæg af 27. august 2021 med bilag, idet vi dog har et par enkelte supplerende bemærkninger.

Vores medlem har anført, at de 3 tilbud, som vi fremsendte til hende, var helt ens i teksten og uden kryds ved opsigelse hos nuværende selskab, hvilket var ok, da det var aftalt, at alle 3 forsikringer skulle opsiges hurtigst muligt.

Vi har ingen registreringer af, at vi telefonisk skulle have modtaget oplysninger om vores medlems tidligere forsikringsforhold, eller at vi skulle have aftalt med hende, at hendes eksisterende forsikringer skulle opsiges i forbindelse med indtegningen. Dette fremgår heller ikke af de fremsendte tilbud. Derimod fremgår det på side 1 i tilbuddene, at vores medlem opfordres til at læse dem igennem og sikre sig, at de passede til hende. Herefter skulle vores medlem selv på 'Min Side' acceptere

og underskrive tilbuddene, og som led i denne proces skulle hun selv angive relevante oplysninger omkring tidligere forsikringsforhold. Alternativt skulle hun udfylde de vedlagte acceptbilag og sende dem til os. Vores medlem afsluttede købet af forsikringerne elektronisk.

For hus- og bilforsikringen oplyste vores medlem elektronisk om det tidligere forsikringsselskab og ønsket opsigelse. For indboforsikringen oplyste hun, at der ikke var et andet forsikringsselskab, hvor vi skulle opsiges en forsikring, og hun angav en bestemt ønsket ikrafttrædelsesdato. Forsikringerne blev udstedt automatisk i overensstemmelse med disse oplysninger.

Vores medlem har anført, at 'bilag B' er et internt dokument, som aldrig er blevet læst op for hende eller vist til hende. Ligeledes er det heller ikke blevet godkendt af hende i forbindelse med accepten af de 3 tilbud.

Som vi redegjorde for i vores indlæg af 27. august 2021, er bilag B en fil, der blev automatisk dannet og gemt, da vores medlem accepterede tilbuddene og færdiggjorde købet på 'Min Side'. Bilag B er således ikke et dokument udarbejdet af os.

Det er en log af de oplysninger, som vores medlem selv angav elektronisk i forbindelse med accepten af tilbuddene.

Vi må på baggrund af klagen antage, at det beror på en fejl, at vores medlem i forbindelse med accepten ikke fik angivet, at hun også havde en indboforsikring, der skulle opsiges i et andet selskab. Vi fastholder imidlertid, at vi ikke har haft viden om, at vores medlem havde en indboforsikring, der skulle opsiges i forbindelse med indtegningen. Vi har ikke haft anledning til at stille spørgsmålstejn ved, om de oplysninger, som vores medlem selv indtastede, var korrekte.

Det er vores opfattelse, at sagen er fuldt oplyst og kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 29/9 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Alle informationer om mine tidligere forsikringer hos [forsikringsselskab1] samt informationer om de nye forsikringer hos Runa fra mig af, blev givet på en telefonsamtale med Runa, hvorefter blev tilbuddene oprettet i 'Min Side' af Runa, hvor jeg godkendte de tilbud, jeg tidligere har uploadet.

Det er ikke korrekt, når Runa hævder, at jeg skulle have givet informationer om mine tidligere forsikringsforhold elektronisk i forbindelse med min elektroniske underskrift. Så derfor vil jeg bede

Runa sende mig en kopi af alle de 3 elektroniske dokumenter, jeg har underskrevet med indhold og min signatur samt det acceptbilag som Runa også nævner i deres svar af den 27-09-2021, at jeg skulle have modtaget på 'Min Side'. Disse dokumenter findes nemlig ikke mere på 'Min Side' hos Runa.

Jeg undrer mig over at Runa ikke af sig selv har vedlagt disse væsentlige dokumenter helt fra begyndelsen af i stedet for deres udtræk, Bilag B.

Jeg har heller ikke angivet noget bestemt tidspunkt, at mine forsikringer skulle træde i kraft hos Runa, jeg har kun sagt for dem alle 3, at jeg ønskede dem overflyttet til Runa hurtigst muligt. Jeg vil igen bede Runa sende de elektroniske dokumenter og ikke deres uddrag af de elektroniske dokumenter, som Bilag B åbenbart er. Jeg må bede om de originale dokumenter."

Hertil har selskabet i brev af 13/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlem har bedt os om at sende en kopi af de tre elektroniske dokumenter, som hun har underskrevet med indhold. Dette mener vi, at vi allerede har fremsendt med bilag B.

Som vi tidligere har redegjort for, så accepterede vores medlem de fremsendte forsikringstilbud elektronisk. I denne forbindelse tastede hun sig igennem en række spørgsmål for hver forsikring. Bilag B er en log af vores medlems besvarelser på disse spørgsmål. Det fremgår af bilaget, at vores medlem loggede ind på 'Min Side' den 16. juni 2020 kl. 13:30:56.

Vi har som bilag I vedlagt screenshots af det acceptflow, som vores medlem blev præsenteret for, da hun skulle acceptere tilbuddene via 'Min Side'. Vi har vedlagt eksempler på indbo-, hus- og bilforsikring. Det er svarene på disse spørgsmål, der er lagret i logfilen, der er fremlagt som bilag B.

Vi bemærker for god ordens skyld, at bilag I indeholder screenshots fra vores testsystem, der viser spørgsmålene, som de så ud den 16. juni 2020. Derfor vedrører de angivne adresser og prisen ikke vores medlems konkrete forsikringer.

For indboforsikringen fremgår det, at vores medlem besvarede spørgsmålene således:

Supplerende oplysninger til din indboforsikring
Tilbudsnummer: [REDACTED]
Antal voksne: 1
Antal børn under 18: 0
Har du eller din samlever en indboforsikring, vi skal opsige: Nej
Hvornår skal forsikringen gælde fra: 01/07/2020
Betalingstermin: Årlig betaling

Det fremgår af acceptflowet for indboforsikringen, at hvis vores medlem oplyser, at der er en eksisterende forsikring, der skal opsiges, så skal der gives oplysninger om tidligere selskab og ønsket opsigelse mv. Disse spørgsmål har vores medlem ikke fået, da hun angav, at der ikke var en indboforsikring, der skulle opsiges. I stedet blev hun blot spurgt til, hvornår forsikringen skulle gælde fra. Her angav hun den 1. juli 2020.

Vores medlem har også bedt os fremlægge de omtalte acceptbilag. Vi antager, at vores medlem mener de acceptbilag, som hun kunne have udfyldt og sendt til os i stedet for en elektronisk un-

derskrift. Acceptbilagene findes i forlængelse af de tre forsikringstilbud, som vores medlem selv har fremsendt til nævnet.

Det fremgår ikke af acceptbilagene – eller vores systemer i øvrigt – at vores medlem skulle have oplyst, at hun havde en indboforsikring, der skulle opsiges. Acceptbilagene er dannet med udgangspunkt i, at der ikke var forsikringer, der skulle opsiges. Oplysningerne om, at der var eksisterende forsikringer for hus- og bilforsikringerne, er derfor oplysninger, som vores medlem selv har indtastet, da hun accepterede forsikringstilbuddene elektronisk.

Vi fastholder på baggrund af ovenstående og vores tidligere indlæg i sagen, at vi ikke kan imødekomme vores medlems krav om betaling af dobbeltforsikringspræmien.

Det er vores opfattelse, at sagen kan forelægges på det foreliggende grundlag."

Heroverfor har klageren i meddelelse af 2/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Bilag B indeholder et ekstrakt som Runa har genereret internt hos dem og som jeg først så, da jeg indgav min klage og som ikke passer med de oplysninger, jeg har givet. Bilag B er ikke et dokument, som jeg så i forbindelse med min accept af forsikringstilbuddene, så jeg mener ikke det kan bruges som dokumentation i denne sag.

Runa har vedlagt bilag I 'Acceptflow' som er screen dumps af et muligt acceptflow, men det er ikke mit konkrete acceptflow, men blot et eksempel på et muligt acceptflow. Mine svar fremgår ikke af acceptflowet, så det er ikke dokumentation på, de svar jeg har givet. Jeg vil derfor igen bede Runa om at fremsende alle 3 originale dokumenter, som jeg har underskrevet digitalt indeholdende med mine svar, mit navn samt min elektroniske signatur.

Jeg har heller ikke angivet noget bestemt tidspunkt, at mine forsikringer skulle træde i kraft hos Runa, jeg har kun sagt for dem alle 3, at jeg ønskede dem overflyttet til Runa hurtigst muligt.

Acceptdelen af de 3 tilbud har jeg aldrig udfyldt, men hvis Runa mener at jeg har udfyldt disse for nogen af forsikringerne så bedes de fremsende dokumentation herfor."

Selskabet har herefter i meddelelse af 8/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi henviser i det hele til vores tidligere indlæg i sagen. Vi skal blot bemærke, at loggen i bilag B indeholder alle de oplysninger, som vores medlem beder os fremsende, hvilket vi også tidligere har redegjort for."

Hertil har klageren i meddelelse af 10/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ikke enig med Runa (LB Forsikring) i at loggen i Bilag B er dokumentation for hvilke oplysninger, jeg har afgivet i forbindelse med accept af de 3 forsikringstilbud, da Bilag B indeholder et ekstrakt – blot en log, som Runa selv har genereret internt hos dem og som jeg først så, da jeg indgav min klage og som ikke passer med de oplysninger, jeg har givet. Det, jeg har bedt Runa om nu 4 gange, er at få tilsendt de originale dokumenter, som jeg har underskrevet digitalt og som Runa hævder at loggen i Bilag B er genereret ud fra. ... Jeg er meget frustreret over, at Runa ikke

Ankenævnet for Forsikring

8.

97159

kan fremsende disse, da disse 3 dokumenter er helt konkret bevis på, hvad jeg har givet af oplysninger i forbindelse med accept af de 3 tilbud."

Til dette har selskabet i brev af 16/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores tidligere medlem synes at have en bestemt idé om, hvad der gemmes i vores system, når der sker en elektronisk accept af et forsikringstilbud. Vi må imidlertid fastholde, at vi har redegjort for faktum i sagen og fremlagt det relevante materiale.

Vi har med vores tidligere indlæg i sagen forklaret, hvilke spørgsmål der blev stillet og hvad der skete, da vores tidligere medlem accepterede de tre forsikringstilbud via 'Min Side'. Vi har ligeledes forklaret helt generelt, at de oplysninger, som et medlem afgiver under en elektronisk accept på 'Min Side' automatisk lagres i en log i vores system. I dette tilfælde er loggen fremlagt som bilag B. Bilag B er således ikke et ekstrakt som anført af vores tidligere medlem, det er derimod de uredigerede automatisk lagrede konkrete svar, som hun afgav under accepten samt registrering af hendes samtykker. At vores medlem eventuelt ikke husker, hvilke svar hun gav under accepten ændrer ikke herpå.

Loggen er blevet gemt i vores system den 16. juni 2020 kl. 13.44, hvilket er knap 14 minutter efter vores medlem loggede ind på 'Min Side', jf. udsnit fra dokumentoversigten i vores sagsbehandlingssystem.

Aktiv	ID	Korrespondance navn	Filnavn	Dokument type	Type	Business date	▼	Oprettelsesdato	Status
...									
✓	3439626	POR000001 - Accept af tilbud	872e1f01_053	Accept af tilbud på Min Side	👤	16/06/2020 13:44		16/06/2020 13:44	Automatisk oprettelse fra ekstern enhed

"

Heroverfor har klageren i meddelelse af 29/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har været ved at undersøge den PDF, som Bilag B ligger i og hvis I går ind under egenskaber i dokumentet, kan I se at PDF-en er dannet den 27-08-2021 kl. 11:56:20, men inde i dokumentet står at loggen er dannet den 16/06/2020 13:30:56. Jeg kan derfor ikke vide, hvordan Bilag B er dannet, ud fra hvilket grundlag eller om selskabet har redigeret i loggen (Bilag B). Hvorledes loggen i Bilag B er blevet dannet, er kun Runa som ved og med forskellige datoer.

Når en virksomhed bruger elektronisk accept, må det være virksomhedens ansvar at det, som en forbruger underskriver kan dokumenteres med forbrugerens underskrift.

Jeg vil derfor for 5 gang bede Runa om at fremsende alle 3 originale dokumenter, som jeg har underskrevet digitalt indeholdende mine svar, mit navn samt min elektroniske signatur ... "

Selskabet har i brev af 20/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores tidligere medlem mener ud fra datoen på bilag B, som er uploadet til nævnet, at bilaget alene indeholder et ekstrakt og dermed ikke er en log, som vi ellers har gjort rede for flere gange. Hun ønsker svar på, hvordan bilaget er dannet.

Som vi forklarede i vores første indlæg til nævnet af 27. august 2021, blev vores medlems accept-oplysninger automatisk gemt som en tekstfil i vores sagsbehandlingssystem, da hun den 16. juni 2020 besvarede spørgsmålene for de tre forsikringstilbud via hendes 'Min Side'. Denne tekstfil er i vores sagsbehandlingssystem generet i et format, som normalt ikke egner sig til at blive uploadet på nævnets portal. Derudover er det ikke muligt for os at uploade bilag direkte fra vores sagsbehandlingssystem til nævnets portal. Tekstfilen er derfor gemt som en PDFfil i forbindelse med ankenævnsklagen og indgivelsen af vores første svar til nævnet, således at nævnet modtog en fil, som er mulig at arbejde med elektronisk.

At bilag B for vores medlem ser ud til at være 'dannet' den 27. august 2021 er således fordi det er denne dag, som bilaget er blevet gemt som en PDF, for at vi kunne uploade det som en brugbar fil til nævnet. Vi gør opmærksom på, at vores besvarelse ligeledes er dateret den 27. august 2021, og at besvarelsen med bilagene er uploadet til nævnets portal den 30. august 2021.

Vores tidligere medlem har i forbindelse med den interne klagebehandling med vores svar af 3. august 2021 modtaget en kopi af tekstfilen i det format, den har i vores sagsbehandlingssystem. Indholdet af tekstfilen i det oprindelige format og i den gemte PDF-fil er fuldstændig enslydende.

Vi har med dette svar forsøgt at uploade tekstfilen i det format, den har i vores sagsbehandlingssystem som bilag J.

Vi må derfor – endnu engang – fastholde, at vi har fremsendt dokumentation for de svar, som vores medlem gav i forbindelse med sin accept af de tre forsikringstilbud den 16. juni 2020. I øvrigt skal vi i det hele henvise til vores tidligere svar i sagen."

Hertil har klageren i meddelelse af 3/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Runa (LB Forsikring) har nu vedlagt en ny udgave af Bilag B (Bilag J 2561738-2020.06.16-13.30.proposals) – læg mærke til at filen hedder Proposals. Det gør mig bestemt ikke mere tryk, at der kommer nye udgaver og disse ikke giver mig svar på de konkrete dokumenter, jeg i hele forløbet har efterspurgt, nemlig, at jeg ønsker at få fremsendt alle 3 originale dokumenter, som jeg har underskrevet digitalt indeholdende mine svar, mit navn samt min elektroniske signatur. Dette rummer bilag B og Bilag J bestemt ikke.

...

Jeg er derfor stadig ikke enig med Runa i at loggen i Bilag B og Bilag J er dokumentation for hvilke oplysninger, jeg har afgivet i forbindelse med accept af de 3 forsikringstilbud, da Bilag B og Bilag J indeholder et ekstrakt – blot en log, som Runa selv har genereret internt hos dem. Der er nu fremkommet en ny udgave af bilag B og man kan se at Runa har redigeret i Bilag B i forhold til Bilag J. Hvorledes loggen i Bilag B og Bilag J er blevet dannet, er kun Runa som ved og med forskellige datoer og tekst."

Heroverfor har selskabet i brev af 12/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Da vi med vores sidste indlæg uploadede tekstfilen i det originale format til nævnets portal, blev filen automatisk omdannet til en PDF-fil med en række formateringsfejl til følge, hvilket vi også straks efter uploadingen gjorde nævnet opmærksom på. Vi må tage klart afstand fra vores tidligere medlems anklage om, at vi på noget tidspunkt skulle have redigeret i dokumentet.

Hermed følger et screenshot fra vores sagsbehandlingssystem, hvor den automatisk oprettede tekstfil vises.

...

Filerne uploadet til nævnet er således fuldstændig uændrede fra den fil med vores tidligere medlems svar, der blev automatisk lagret i vores system, da hun accepterede de fremsendte tilbud på sin 'Min Side'.

Vi fastholder endnu engang, at omstændighederne omkring vores tidligere medlems accept af de fremsendte tilbud er, som vi har oplyst og har fremlagt dokumentation for. Vi bemærker, at vi på intet tidspunkt har anført, at vores tidligere medlem har haft et ønske om at have to indboforsikringer, men det er i sagens natur ikke utænkeligt, at vores medlem har begået en fejl i forbindelse med sine indtastninger. Vi fastholder dog, at vi har ageret korrekt og har oprettet forsikringerne i henhold til de oplysninger, som vi modtog fra vores tidligere medlem ved accepten, og at det er hende, der bærer risikoen for fejl i de indtastede oplysninger."

Hertil har klageren i meddelelse af 27/1 2022 bl.a. anført:

"Førend der blev indført digital signering, skrev begge parter under på dokumenterne med en fysisk underskrift, således at både virksomheden og kunden altid kunne se, hvad der var indgået en aftale om. De dokumenter, som begge parter havde underskrevet kunne derfor ikke ændres af nogen. Jeg går stærkt ud fra, at en kunde (forbruger) har samme rettigheder i forbindelse med elektronisk signering og at det er virksomheden, som bærer ansvaret for at fremskaffe det fælles dokument, som begge parter har signeret digitalt. ... Screenshot af Runas it-system giver mig ikke svar på de dokumenter, som begge parter har skrevet under på – her mangler det eksakte indhold og min digitale signatur. Desuden ændres et IT-systemløbende og jeg går ud fra at de vedlagte screenshot ikke er fra det tidspunkt, hvor jeg signerede aftalerne. Som jeg ser det, så er det et tilfældigt screenshot og ikke mit forløb."

Selskabet har i meddelelse af 9/2 2022 bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores tidligere medlems supplerende kommentar til klagesagen.

Da kommentaren blot indeholder en gentagelse af vores tidligere medlems allerede fremførte synspunkter, og da vi har redegjort for sagens fakta, har vi på det foreliggende grundlag ikke yderligere bemærkninger.

Sagen kan efter vores opfattelse forelægges for nævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af tilbud på indboforsikring af 12/6 2020 fremgår bl.a.:

"Det skal du gøre

Ankenævnet for Forsikring

11.

97159

Læs tilbuddet igennem, så du er sikker på, at det passer til netop dig og dine behov.

Når du er sikker på, at tilbuddet lever op til dine forventninger, har du følgende muligheder:

- Acceptere tilbuddet på minside.runa.dk/kurv. Husk at have dit NemID klar når du logger ind.
- Udfylde og underskrive 'Accept af din indboforsikring' og sende siderne retur til os."

Af Bilag B - klagerens accept af forsikringstilbud af 16/6 2020 fremgår bl.a.:

"Dato: 16/06/2020 13:30:56
Medlemsnummer: ...
Medlemsnavn: ...
...
Supplerende oplysninger til din indboforsikring
Tilbudsnummer: ...
Antal voksne: 1
Antal børn under 18: 0
Har du eller din samlever en indboforsikring, vi skal opsige: Nej
Hvornår skal forsikringen gælde fra: 01/07/2020."

Af screenshot fra selskabets sagsbehandlingssystem fremgår bl.a.:

"Dato: 16/06/2020 13:30:56
...
Medlemsnavn: [klageren]
...
Supplerende oplysninger til din indboforsikring
...
Har du eller din samlever en indboforsikring, vi skal opsige: Nej
Hvornår skal forsikringen gælde fra: 01/07/2020
...
Supplerende oplysninger til din bilforsikring
...
Har du eller din samlever en forsikring på bilen, vi skal opsige: Ja
...
I hvilket selskab: [forsikringsselskab1]
Hvornår skal forsikringen gælde fra: Så hurtigt som muligt."

Nævnet udtaler:

Klageren ønskede den 12/6 2020 at købe bl.a. en indboforsikring hos det indklagede selskab. Hun havde en eksisterende indboforsikring hos forsikringsselskab1, som ikke blev opsagt ved

tegningen af indboforsikringen hos det indklagede selskab. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at refundere præmien på 2.239,68 kr. som hun har betalt til forsikringsselskab1 for perioden 2020/2021, hvor hun var dobbeltforsikret.

Til støtte for sit krav har hun anført, at hun under en telefonsamtale på tegningstidspunktet med det indklagede selskab bad det om at opsige indboforsikringen i forsikringsselskab1. Hun har over for nævnet bl.a. anført, "Der var ikke sat kryds for opsigelse hos nuværende forsikringsselskab i nogen af de 3 tilbud og det var ok fra min side, da vi (Runa og jeg i vores telefonsamtale) jo havde aftalt, at alle 3 forsikringer skulle opsiges hurtigst muligt. Runa fik så ikke opsagt min indboforsikring hos [forsikringsselskab1] i forbindelse med at de opsagde de 2 andre forsikringer, hvilket var en fejl fra deres side. Bilag 'Bilag B Accept fra medlem' blev først sendt til mig, da jeg klagede til Runa her i sommeren 2021. Det er et internt dokument hos Runa, som aldrig er blevet læst op for mig eller vist mig og det er heller ikke blevet godkendt af mig i forbindelse med min accept af de 3 tilbud. Hvorfor skulle jeg være interesseret i at have 2 indboforsikringer og dermed være dobbeltforsikret? Det giver jo ikke mening. Jeg kan oplyse, at jeg altid har haft en indboforsikring og det kan man sikkert finde dokumentation for, hvis det er nødvendigt."

Selskabet har afvist at refundere præmien, som klageren har betalt til forsikringsselskab1 i dobbeltforsikringsperioden, med henvisning til, at klageren ikke oplyste selskabet om, at hun havde en indboforsikring i forsikringsselskab1, der var i kraft og skulle opsiges. Selskabet har derfor ikke begået fejl i forbindelse med indtegningen. Selskabet har anført, at klageren via selskabets hjemmeside selv forestod indtegningen, hvor hun accepterede de tilbud, som var oprettet til hende i henhold til den telefoniske aftale. I forbindelse med den elektroniske procedure, besvarede hun en række spørgsmål, herunder om der var eksisterende forsikringer, som skulle opsiges. Oplysningerne indtastede klageren i forbindelse med, at hun accepterede af forsikringstilbuddene. Selskabet har anført, at klageren svarede "nej" til spørgsmålet, om hun havde en indboforsikring, som selskabet skulle opsige. Selskabet har anført, at indboforsikringen trådte i kraft den 1/7 2020, hvilket ikke ville have været muligt, hvis selskabet skulle have opsagt indboforsikringen hos forsikringsselskab1.

Ankenævnet for Forsikring

13.

97159

Af screenshot fra selskabets sagsbehandlingssystem 16/6 2020 fremgår det, at "Dato: 16/06/2020 13:30:56 ... Har du eller din samlever en indboforsikring, vi skal opsige: Nej".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved en fejl har undladt at opsige klagerens indboforsikring hos forsikringsselskab1. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens krav på refusion af præmie for den periode, hvor hun har været dobbeltforsikret.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren efter nævnets opfattelse ikke har bevist, at hun i forbindelse med tegningen af indboforsikringen oplyste selskabet om, at hun havde en indboforsikring i et andet selskab, der var i kraft og skulle opsiges.

Nævnet har herunder lagt vægt på, at det af udskrift fra selskabets sagsbehandlingssystem fremgår, at klageren den 16/6 2020 kl. 13:30:56 svarede nej til spørgsmålet om hvorvidt, selskabet skulle opsige en eksisterende indboforsikring.

Det, som klageren i øvrigt har oplyst, 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

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

97159

formand