

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. september 2022 blev i sag nr. 97870:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

I klageskema af 9/2 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I 2013 bad jeg Alka oprette en fritidshusforsikring på adressen [sommerhuset]. Jeg havde flere år tidligere overtaget huset fra mine forældre, men de havde fortsat med at betale forsikring i nogle år. Fra aftalen blev indgået har jeg betalt forsikringen (først gennem Alka nu [tredje selskab]). Min far er død i mellemtiden og min mor har overtaget deres forsikringer. Så fortæller hun mig i begyndelsen af 2021, at hun lige har betalt forsikring på sommerhuset, hvilket jeg blev voldsomt overrasket og rystet over. Jeg ringede til Alka og fik telefonisk at vide, at de i deres system kunne se, at Alka i 2013 havde rettet henvendelse til [forældrenes selskab] om at overtage forsikringen, men at [forældrenes selskab] havde afvist pga. et procedurespørgsmål. Dette er jeg aldrig blevet oplyst om. Jeg har ringet gentagne gange og hver gang fået mundtlig bekræftelse på, at vi er berettiget til at få dobbeltbetalingen retur.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At vi få dobbeltbetalingen retur."

Selskabet har i brev af 23/3 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig angiveligt om et dobbeltforsikringsforhold på en fritidshusforsikring.

Ifølge klager bad hun i 2013 om en fritidshusforsikring for adressen [sommerhuset]. En ejendom som klager tidligere havde overtaget fra sine forældre. Forældrene havde indtil videre været forsikringstagere (i andet selskab [forældrenes selskab]) og betalt forsikring for ejendommen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97870

Klager oplyser, at hun har betalt forsikringen for ejendommen siden 2013 til Alka Forsikring, men at hendes mor i begyndelsen af 2021 oplyste, at hun lige havde betalt forsikringen for fritidshuset (til det andet selskab [forældrenes selskab]).

Klager rettede den 2. november 2021 henvendelse til Alka Forsikrings kundesupport Back Office afdeling med anmodning om ristorning af den betalte præmie.

Da klager ikke fremgik af forsikringssystemet bad kunderådgiveren ved mail af 2. november 2021 klager om at fremsende et policenummer.

Ved mail af 4. november 2021 oplyste klager, at policenummeret var [policenummer 1] sammen med en oplysning om, at der var foretaget ændringer på forsikringen pr. 1. november 2015.

Der pågik efterfølgende mailkorrespondance mellem klager og selskabets Back Office, som ikke førte til nogen afklaring af problemstillingen, idet det pågældende policenummer ikke var registreret i forsikringssystemet, ligesom der ikke var oplysninger om hverken præmieopkrævninger eller præmiebetalinger.

Det var således ikke muligt for selskabet at bekræfte, at der var/havde været en forsikring i kraft i selskabet eller for hvilken periode en mulig forsikring havde været i kraft.

Korrespondancen blev afsluttet med en mail fra den klageansvarlige specialist i Back Office, som afviste et muligt krav på baggrund af Forældelseslovens 3-årige frist, idet et muligt krav måtte ligge mere end tre år tilbage i tiden.

Sagen er derfor nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal Alka Forsikring bemærke, at klager alene figurerer i selskabets forsikringssystem med et forsikringstilbud fremsendt i august 2006. Tilbuddet omfattede en familieforsikring, en personbilforsikring og en husforsikring (dog ikke på det aktuelle fritidshus). Der kan således ikke konstateres at foreligge en police på fritidshuset i Alka Forsikring, hverken ikraftværende eller tidligere.

Alka Forsikring har heller ikke hverken præmieopkrævninger eller præmiebetalinger i systemet.

Ifølge klagers mail af 2. november 2021 betaler hun fortsat forsikringspræmie for fritidshuset til sit aktuelle selskab (som i sagens natur ikke er Alka Forsikring).

Alka Forsikring har ingen oplysninger om/registreringer af, hvilket selskab der er tale om, eller hvornår dette selskab overtog/tegnede forsikringen eller for den sags skyld fra hvilket selskab forsikringen blev overtaget.

Det er alene oplyst, at klagers forældres forsikring i [forældrenes selskab] er afgangsført, men ikke hvornår.

Da klager ikke har indsendt kopi af police (hverken den der skulle være tegnet i Alka Forsikring, den nuværende eller for den sags skyld den der var tegnet i [forældrenes selskab]) eller dokumentation for betaling af præmie er det ikke muligt for selskabet at vurdere validiteten af klagers krav.

Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på de efter dansk ret almindeligt gældende bevisbyrde-regler, hvorefter det påhviler den der rejser et krav at bevise rigtigheden af kravet.

En formodning er, at der blev sendt et tilbud til klager i 2013, men da overtagelse af forsikringen blev afvist af [forældrenes selskab], blev tilbuddet slettet efter 6 måneder i overensstemmelse med selskabets GDPR-politik og forretningsgangen herfor.

Hvis fritidshusforsikringen blev tegnet i henhold til et tilbud fra 2013, må forsikringen være af-gangsført senest i 2015/2016, da oplysningerne ifølge selskabets forretningsgang for sletning af oplysninger i henhold til GDPR først bliver slettet 6 år efter forsikringen er ophørt.

Efter almindelig opfattelse er forsikringstager den nærmeste til at sikre sig overblik over egne formuemæssige aftaler og dispositioner og det er i sagens natur ikke noget forsikringsselskabet har indblik i.

Hvis klager i en periode har betalt for fritidshusforsikringen i flere selskaber, kan det ikke lastes selskabet.

Alka Forsikring er som udgangspunkt velvilligt indstillet overfor krav på ristorno ved dobbeltforsik-ring, når der ikke har foreligget en realiseret risiko dog maksimalt for en periode som kan rummes indenfor reglerne om forældelse af krav i henhold til Forældelsesloven af 2008 (3 år tilbage i tiden fra kravet bliver rejst).

I nærværende sag er der imidlertid tale om et noget diffust krav, idet hverken størrelsen af kravet eller dokumentation for kravet er fremlagt og et muligt krav har i skrivende stund ikke kunnet ve-rificeres, hverken for så vidt angår spørgsmålet om der overhovedet har foreligget dobbeltforsik-ring og hvis der har for hvilken periode.

Alka Forsikring må på baggrund af sagens oplysninger eller rettere mangel på samme først og fremmest fastholde, at klager ikke har dokumenteret et muligt krav på ristorno på grund af dob-beltforsikring. For det andet er formodningen, at et muligt krav var forældet allerede ved klagers henvendelse til selskabet og i hvert fald ved sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring.

Som ovenfor nævnt påhviler det den, der rejser et krav at bevise/sandsynliggøre rigtigheden af kravet og hvis klager er i besiddelse af dokumentation i form af policen og dokumentation for præmiebetaling samt gerne for, hvornår policen blev overtaget af andet selskab, er Alka Forsikring naturligvis indstillet på at se på sagen igen, dog i sagens natur med det forbehold, at uanset do-kumentation kan et muligt krav fortsat være forældet."

Klageren har i brev af 19/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"I Alkas besvarelse af 23. marts 2022 ridser de sagens forløb op som hidtil. Samtidigt stiller Alka en række spørgsmål til dokumentation, som tilstræbes besvaret her.

I 2013 har jeg oprettet en fritidshusforsikring i Alka med [policenummer 1]. Policen findes desvær-re ikke, men [andet selskab] har overtaget forsikringen fra Alka i nov. 2015, hvor policen hos [an-det selskab] har fået [policenummer 2] – og overførslen af policen er registreret hos [andet sel-

skab] med både Alkas policenummer og [andet selskabs]. Policen er siden overført til [tredje selskab], hvor policenummeret er [policenummer 3].

At vi faktisk har betalt [policenummer 1] kan sandsynliggøres (dog ikke specifikt dokumenteres) gennem de to bilagte kontoudtog fra [bank]. Her fremgår at vi (den husstand jeg indgår i) i juli og august måned 2013 har indbetalt hhv. (01.07.2013) 9.901,52 kr. og (01.08.2013) 10.076,44 kr.

Alka skriver, at det eneste de kan finde i deres system, er et tilbud på en familieforsikring, en personbilforsikring og en husforsikring. Som det fremgår af vedlagte kontoudtog, har vi været kunde hos Alka, og kundeforholdet har omfattet en familieforsikring, to personbilforsikringer, en husforsikring – og fra 2013 også en fritidshusforsikring.

Mine forældres forsikring på [sommerhuset] har i [forældrenes selskab] haft [forældrenes policenummer]. Som dokumenteret ved bilag nr. xx har [forældrenes selskab] den 10.07.2013 modtaget en opsigelse på policen fra Alka. Og [forældrenes selskab] har afvist opsigelsen med begrundelsen 'ukendt forsikringstager'.

Denne afvisning fra [forældrenes selskab] er vi ikke blevet oplyst om – hverken mine forældre eller jeg – og som sandsynliggjort gennem den fortsatte kæde af policenumre registreret ved andre forsikringsselskaber, har jeg siden 2013 betalt forsikring på huset på [sommerhuset], hvor mine forældres forsikring på huset i [forældrenes selskab] er opsagt per 01.01.2021.

Alka angiver, at kravet er diffust, og spørgsmålet er også komplekst. Jeg vil mene, at fejlen opstår og har rod i at Alka ikke har reageret på [forældrenes selskabs] afvisning af overtagelse af forsikring den 10.07.2013. Herved er dobbeltforsikringen opstået. Jeg har, som også aftalt og som er rimeligt, betalt forsikring på huset. Jeg vil derfor mene, at der til min mor skal udredes hvad der svarer til den præmie mine forældre uberettiget har betalt siden 01.08.2013.

Alka rejser spørgsmål om evt. forældelse af sagen, men idet dobbeltforsikringen er løbet frem til januar 2021, mener jeg ikke forældelse kan komme på tale. Det centrale i spørgsmålet her ligger i, at vi som kunder ikke har været orienterede om procedurer forsikringsselskaberne imellem og derfor ikke har kunnet reagere herpå."

Selskabet har i brev af 20/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har fremlagt to betalingsoversigter fra juli og august 2013, hvoraf det fremgår at der er betalt et beløb til Alka Forsikring.

Det fremgår dog ikke, hvad der er betalt for eller hvilke forsikringer betalingerne måtte vedrøre.

Klager har selv anført, at klagers kundeforhold i Alka Forsikring har omfattet en familieforsikring, en personbilforsikring og en husforsikring og angiveligt i perioden 2013 til 2015 tillige en fritidshusforsikring.

Klager har fremsendt brev fra [forældrenes selskab], hvoraf det fremgår, at [forældrenes selskab] den 10. juli 2013 har afvist Alka Forsikrings anmodning om at overtage fritidshusforsikringen, hvilket stemmer dårligt overens med, at Alka Forsikring skulle have opkrævet præmie for en sådan den 1. juli 2013.

At klager således skulle have betalt for en fritidshusforsikring i Alka Forsikring den 1. juli 2013 må have formodningen imod sig og den fremsendte BS-oversigt løfter på ingen måde bevisbyrden herfor.

Stigningen på knap 1,8 % i det betalte beløb fra 1. juli til 1. august 2013, som fremgår af de to BS-oversigter indikerer heller ikke umiddelbart, at der på det tidspunkt blev tilføjet og betalt for en fritidshusforsikring, men stemmer overens med den normale indeksering af præmierne.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at de fremsendte betalingsoversigter ikke dokumenterer, at klager har betalt til en fritidshusforsikring i Alka Forsikring og klager har således ikke løftet sin bevisbyrde for, at en sådan var i kraft i perioden 2013 til 2015.

På baggrund af det fremlagte brev fra [forældrenes selskab] finder selskabet det tvivlsomt, om der overhovedet blev sat en fritidshusforsikring i kraft i Alka Forsikring på det pågældende tidspunkt.

Klager har ikke kunnet fremlægge hverken police, opkrævninger eller anden korrespondance fra Alka Forsikring der indikerer, at klager har haft en fritidshusforsikring i selskabet.

Klager har fremsendt en betalingsoversigt (klagers forældres?), hvor det fremgår, at der i januar 2021 er betalt for en fritidshusforsikring til [forældrenes selskab]. At der er betalt til [forældrenes selskab] i januar 2021, er i forhold til en eventuel police i Alka Forsikring (som ifølge klager er ophevet i 2015) ikke relevant for nærværende sag.

Ifølge klagers høringsvar tegnede klager fritidshusforsikring i [andet selskab] i november 2015 og har senere overført forsikringen til [tredje selskab], hvor den ifølge klager fortsat er i kraft.

Forsikringen – hvis den blev tegnet – er med henvisning til klagers oplysninger overtaget af [andet selskab] i 2015 og vi må for det første fastholde, at klager som kravstiller ikke har løftet den hende påhvilende bevisbyrde for rigtigheden af kravet og dernæst fastholde, at et eventuelt krav mod Alka Forsikring med henvisning til vores brev af 23. marts 2022 for længst er forældet."

Klageren har i brev af 29/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget Alkas svar på mit forrige svar, og jeg kan kun læse det som et forsøg på at fraskrive sig ansvar.

Som skrevet sidst har [andet selskab] oplyst såvel Alkas policenummer som deres eget – ergo kan forsikringen ikke være oprettet hos [andet selskab] men er netop flyttet over fra Alka.

At vi ikke fortsat har policen, er meget begrædeligt, men når man som kunde er i god tro – vi blev lovet, at Alka ville sørge for overflytning af øvrige forsikringer samt oprettelse af fritidshusforsikringen, og blev aldrig informeret om problemer hermed – så gemmer man ikke nødvendigvis dokumenter ud over de fornødne fem år.

Dét at der foreligger et svar fra [forældrenes selskab] underbygger, at vi har (forsøgt at) oprette(t) en fritidshusforsikring – som jo så er blevet overflyttet til [andet selskab] i 2015. Hvordan skulle

[andet selskab] kunne have overtaget en police, hvis en sådan jf. Alkas skrivelse ikke har været oprettet?

Mht. de to betalingsoversigter fra juli og august 2013 dækker de husholdningens forsikringer, som blev overflyttet til Alka midt i 2013 samt den nyoprettede fritidshusforsikring. Nogle af de eksisterende forsikringer kunne overflyttes per juli, andre først i august og alle til helårlig betaling, hvorfor Alkas argument om 'normal indeksering' ikke holder som forklaring på forskellen i beløbenes størrelse fra juli til august.

Som forbruger kan jeg kun sige, at jeg synes, det kan være meget svært at argumentere yderligere, når der fra Alkas side sættes spørgsmålstegn ved en så åbenlys fejl, hvor [andet selskab] med deres dokumentation af såvel Alka policenummeret som deres eget, underbygger min vinkel i sagen.

Jeg imødeser derfor ankenævnets vurdering med forventning om at mine interesser som forbruger bliver varetaget."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget selskabets forretningsgang for sletning af oplysninger i henhold til GDPR-reglerne og klagerens kontoudskrifter fra juli 2013 og august 2013. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af forældrenes selskabs mail af 11/5 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt fremsender jeg en bekræftelse på, at Alka har tilbage d. 10-07-2013 sendt os en opsigelse på en fritidshusforsikring på adressen [sommerhuset].

Opsigelsen er afvist med begrundelsen ukendt forsikringstager."

Nævnet udtaler:

Nærværende tvist vedrører, om klageren har bevist, at det indklagede selskab i en periode har haft klagerens sommerhus forsikret samtidig med, at det var forsikret i et andet selskab. Klageren har fremsat krav om, at det indklagede selskab skal udbetale et beløb, der svarer til den præmie, forældrene uberettiget har betalt for en fritidshusforsikring siden 1/8 2013 til forældrenes selskab.

Klageren har oplyst, at hun i 1994 overtog det pågældende sommerhus fra sine forældre, at forældrene fortsatte med at være forsikringstagere og betalte præmie for fritidshusforsikringen til forældrenes selskab, og at hun i 2013 indgik en aftale med sine forældre om, at hun selv skulle betale for fritidshusforsikringen. Hun rettede derfor henvendelse til det indklagede selskab

Ankenævnet for Forsikring

7.

97870

for at tegne forsikringen, og det indklagede selskab skulle i den forbindelse opsiges forældrenes fritidshusforsikring. Hun har anført, at forsikringen herefter blev oprettet, og at hun fra 1/8 2013 til 1/5 2015 betalte præmie til det indklagede selskab, hvorefter forsikringen blev overført til et andet selskab. Efterfølgende flyttede hun forsikringen til et tredje selskab. I 2021 opdagede klagerens mor, at hun stadig betalte for fritidshusforsikringen hos det selskab, som forældrene oprindeligt havde tegnet fritidshusforsikring hos. Klageren kontaktede på denne baggrund det indklagede selskab for at få tilbagebetalt præmie, idet sommerhuset havde været dobbeltforsikret siden 2013. Hun har gjort gældende, at fejlen opstod, fordi det indklagede selskab ikke reagerede på forældrenes selskabs afvisning af at opsiges fritidshusforsikringen tilbage i 2013, og at det indklagede selskab ikke orienterede om afvisningen. Hun har anført, at dobbeltforsikringen har løbet frem til januar 2021, idet hun efterfølgende har videreført sin egen fritidshusforsikring ved andre selskaber, og at kravet derfor ikke er forældet. Derudover har hun anført, at det indklagede selskab flere gange mundtligt har bekræftet, at hun er berettiget til at få tilbagebetalt præmie.

Klageren har videre anført, at "policen findes desværre ikke, men [andet selskab] har overtaget forsikringen fra Alka i nov. 2015, hvor policen hos [andet selskab] har fået [policenummer 2] – og overførslen af policen er registreret hos [andet selskab] med både Alkas policenummer og [andet selskabs]". Hun har anført, at det via kontoudtog kan sandsynliggøres, at hun i august 2013 betalte præmie for fritidshusforsikringen. Hun har hertil oplyst, at "mht. de to betalingsoversigter fra juli og august 2013 dækker de husholdningens forsikringer, som blev overflyttet til Alka midt i 2013 samt den nyoprettede fritidshusforsikring. Nogle af de eksisterende forsikringer kunne overflyttes per juli, andre først i august og alle til helårlig betaling, hvorfor Alkas argument om 'normal indeksering' ikke holder som forklaring på forskellen i beløbenes størrelse fra juli til august".

Selskabet har afvist klagerens krav, idet klageren ikke har dokumenteret et muligt krav på risto-
storno på grund af dobbeltforsikring, og idet et eventuelt krav er forældet. Selskabet har oplyst, at klageren alene figurerer i selskabets system med et forsikringstilbud fra 2006 på en familie-

Ankenævnet for Forsikring

8.

97870

en personbil- og en husforsikring (ikke det pågældende sommerhus), og at det ikke har været muligt for selskabet at bekræfte, at der har været en fritidshusforsikring i kraft hos selskabet, eller for hvilken periode denne eventuelt skulle have været i kraft. Selskabet har oplyst, at "en formodning er, at der blev sendt et tilbud til klager i 2013, men da overtagelse af forsikringen blev afvist af [forældrenes selskab], blev tilbuddet slettet efter 6 måneder i overensstemmelse med selskabets GDPR-politik og forretningsgangen herfor. Hvis fritidshusforsikringen blev tegnet i henhold til et tilbud fra 2013, må forsikringen være afgangsført senest i 2015/2016, da oplysningerne ifølge selskabets forretningsgang for sletning af oplysninger i henhold til GDPR først bliver slettet 6 år efter forsikringen er ophørt". Selskabet har anført, at de fremsendte betalingsoversigter ikke dokumenterer, at klageren har betalt til en fritidshusforsikring i selskabet, idet det ikke af betalingsoversigterne fremgår, hvad der er betalt for, eller hvilke forsikringer betalingerne måtte vedrøre. Selskabet har videre anført, at klageren er den nærmeste til at sikre sig overblik over egne formuemæssige aftaler og dispositioner.

Af klagerens kontoudtog fra juli 2013 fremgår det, at klageren betalte kr. 9.901,52 til det indklagede selskab.

Af klagerens kontoudtog fra august 2013 fremgår det, at klageren betalte 10.076,44 kr. til det indklagede selskab.

Det fremgår af forældrenes selskabs mail af 11/5 2022 til klageren, at "som aftalt fremsender jeg en bekræftelse på, at Alka har tilbage d. 10-07-2013 sendt os en opsigelse på en fritidshusforsikring på adressen [sommerhuset]. Opsigelsen er afvist med begrundelsen ukendt forsikringstager".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende usikre grundlag, at klageren ikke har bevist, at sommerhuset har været forsikret hos det indklagede selskab i en periode mellem 2013 og 2015. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebeta-

Ankenævnet for Forsikring

9.

97870

le forsikringspræmie. Nævnet bemærker, at et eventuelt tilbagebetalingskrav i øvrigt ville være forældet.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt police, præmieopkrævninger eller anden dokumentation – herunder korrespondance fra det indklagede selskab – vedrørende det pågældende forsikringsforhold.

Det kan ikke føre til andet resultat, at klageren angiveligt hos et andet selskab har fået oplyst, at det i 2015 har overtaget fritidshusforsikringen fra det indklagede selskab.

Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at det indklagede selskab telefonisk har givet tilsagn om at tilbagebetale præmie.

Nævnet finder desuden ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale et beløb svarende til klagerens mors udgifter siden 2013 til fritidshusforsikringen hos et andet selskab. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der har været sådanne fejl og mangler ved det indklagede selskabs sagsbehandling, at selskabet på almindeligt erstatningsretligt grundlag ifalder erstatningsansvar herfor.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

10.

97870

Svend Bjerg Hansen