

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. december 2023 blev i sag nr. 99658:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Thisted Forsikring A/S
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft familieforsikring. I klage af 13/4 2023 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"2. PÅSTAND

Thisted Forsikring A/S skal anerkende, at [klagerens] familieforsikring, der var tegnet hos Thisted Forsikring A/S, var i kraft d. 27. februar 2020.

3. SAGENS FAKTISKE OG RETLIGE OMSTÆNDIGHEDER

3.1 Faktiske omstændigheder

3.1.1 Den anmeldte skade

[Klageren] er mentalt retarderet (IQ på ...) og mangler derfor evnen til at overskue konsekvenserne af sine handlinger. Som bilag 1 og 2 fremlægges psykologisk og retspsykiatrisk rapport, der beskriver [klagerens] mentale tilstand.

Som følge af den mentale retardering og på grund af forskellige personlige udfordringer satte [klageren] d. 27. februar 2020 ild til en [genstand] i [et rum på sted]. Som bilag 3 og 4 fremlægges politirapport og dom vedrørende ildspåsettelsen.

Der skete ved branden omfattende skader på [bygningen], og [modpartens kaskoforsikringsselskab] har sagsøgt [klageren] med påstand om betaling af erstatning på 2.523.531,46 kr. for udgifterne til udbedring af skaderne. Stævningen fremlægges som bilag 5.

Skaden blev anmeldt til [klagerens] ansvarsforsikring, der var tegnet hos Thisted Forsikring A/S.

Thisted Forsikring A/S afviste imidlertid skaden, idet det var Thisted Forsikring A/S' opfattelse, at [klageren] havde opsagt sin forsikring dagen før skaden til omgående ophør.

Jeg vil i det følgende redegøre for, hvorfor Thisted Forsikring A/S' afvisning er forkert:

3.1.2 Thisted Forsikring A/S' afvisning

Det var i første omgang [modpartens kaskoforsikringsselskab], der som regressøgende, kommunikerede med Thisted Forsikring A/S om sagen. Som bilag 6 fremlægges korrespondancen mellem [modpartens kaskoforsikringsselskab] og Thisted Forsikring A/S. Følgende skal særligt fremhæves fra korrespondancen:

- I mail af 16. december 2021 (pdf s. 12) anførte Thisted Forsikring A/S følgende som begrundelse for afvisningen:
'Vores kunde har sendt en udskrift fra borger.dk, og heri står, at han er fraflyttet adressen den 27. februar 2020, hvorfor forsikringsperioden er ophørt hos os.'

Derfor er det vores vurdering, at han ikke er forsikret hos os på skadestidspunktet og I bedes i stedet kontakte [klagerens familiemedlemmer], hvor han flytter til.'

- Der var efterfølgende korrespondance mellem parterne herom (pdf s. 12-24), hvilket medførte, at Thisted Forsikring A/S d. 8. september 2022 (pdf s. 24) ændrede begrundelsen for at afvise til følgende:
'Kundens familieplusforsikring ... bliver slettet 26.02.2020.'

- D. 11. oktober 2022 (pdf s. 28) uddybede Thisted Forsikring A/S, at
'Kunden opsiges ikke forsikringen skriftligt, men telefonisk, hvorefter policen slettes og med-ejer tegner ny forsikring den 26. februar 2020.'

På pdf s. 29 fremgår, hvad der ifølge Thisted Forsikring A/S skulle være dokumentationen for opsigelsen.

- D. 28. oktober (pdf s. 35, jf. s. 37 og 38) fremsendte [modpartens kaskoforsikringsselskab] dokumentation for, at [klageren] d. 27. februar 2020 fortsat var tilmeldt folkeregisteradressen, som familieforsikringen hos Thisted Forsikring A/S omfattede.

Som bilag 7 fremlægges skrivelse fra [modpartens kaskoforsikringsselskabs] advokat til Thisted Forsikring A/S, hvori der detaljeret redegøres for sagen samt, hvorfor Thisted Forsikring A/S' afvisning ikke er korrekt.

Som bilag 8 fremlægges de for sagen relevante forsikringsbetingelser fra Thisted Forsikring A/S. Herfra skal særligt fremhæves følgende:

- Fællesbetingelser, pkt. 3 (pdf s. 25):
'Forsikringen gælder, medmindre andet fremgår af policen, for et år ad gangen og forlænges løbende for et år ad gangen.'

Både du og vi kan opsiges forsikringen skriftligt med mindst en måneds varsel til hovedforfald.

Mod et gebyr har du som privatkunde også mulighed for skriftligt at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned. Opsiges forsikringen indenfor det første forsikringsår, opkræves et supplerende gebyr.'

- Fællesbetingelser, pkt. 6 (pdf s. 26):
'Du skal huske at give os besked bl.a., hvis:
 - du flytter til ny adresse'

3.2 Retlige omstændigheder

Det er Thisted Forsikring A/S' bevisbyrde at godtgøre, at der er indgået en mundtlig aftale om omgående opsigelse af [klagerens] familieforsikring, der fraviger forsikringsaftalens bestemmelser.

I henhold til fast praksis fra Ankenævnet for Forsikring er det en streng bevisbyrde, der påhviler et forsikringsselskab, der gør gældende, at der til ulempe for forsikringstager er indgået en mundtlig aftale om opsigelse af en forsikring, der strider mod forsikringsaftalens bestemmelser. Der henvises til følgende kendelser: 32.886, 43.181 og 81.135.

3.3 Konklusion

Thisted Forsikring A/S har ikke løftet bevisbyrden for, at [klageren] d. 26. februar 2020 kontaktede Thisted Forsikring A/S for med omgående virkning at opsig sine forsikringer.

En sådan aftale vil stride mod forsikringsaftalens bestemmelser om, at opsigelse kan ske 'skriftligt med mindst en måneds varsel til hovedforfald', og må allerede derfor have formodningen imod sig.

Herudover skal [klagerens] mentale tilstand med en IQ på ... også tages i betragtning, og det må som følge heraf have formodningen imod sig, at [klageren] ved sin henvendelse til Thisted Forsikring A/S på nogen måde havde intention om at gøre andet, end hvad fremgår af forsikringsbetingelserne. Det eneste, der fremgår af notatet, som Thisted Forsikring A/S støtter sin afvisning på, jf. bilag 6, pdf s. 29, er da også, at [klageren] meddelte Thisted Forsikring A/S, at han skulle flytte hjem, således som han ifølge forsikringsbetingelser skulle give besked om, jf. bilag 6, pdf s. 26.

At Thisted Forsikring A/S valgte at tolke det som en omgående opsigelse, og derfor sendte skrivelser i bilag 6 s. 48, dokumenterer intet i forhold til, at det var [klagerens] intention at opsig forsikringen med andet varsel, end hvad fremgår af forsikringsbetingelserne.

Henset til at Thisted Forsikring A/S i første omgang begrundede den manglende dækning med, at 'Vores kunde har sendt en udskrift fra borger.dk, og heri står, at han er fraflyttet adressen den 27. februar 2020, hvorfor forsikringsperioden er ophørt hos os' forekommer det også mindre sandsynligt, at Thisted Forsikring A/S faktisk opfattede [klagerens] henvendelse som en anmodning om opsigelse med omgående virkning.

Thisted Forsikring A/S' synspunkt om, at der var indgået en aftale om opsigelse med omgående virkning fremkom da også først efter, at [modpartens kaskoforsikringsselskab] havde påpeget, at Thisted Forsikring A/S første begrundelse vedrørende fraflytning ikke var korrekt, jf. korrespondancen herom i bilag 6, pdf s. 12-25.

På baggrund af det anførte, må det lægges til grund, at [klagerens] familieforsikring tegnet hos Thisted Forsikring A/S var i kraft d. 27. februar 2020."

Selskabets advokat har i brev af 23/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1. PÅSTAND

Klagen kan ikke tages til følge.

2. SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING

2.1. Sikredes opsigelse af forsikringen

2.1.1. Det fremgår af Thisted Forsikrings IT-system, at sikrede den 26. februar 2020 kontaktede forsikringsselskabet og opsigde familieforsikringen på [adresse 1].

Som bilag A fremlægges skærmpoint med følgende tekst:

'26022020/[selskabets medarbejder] fl flytter hjem og bliver omfattet af [klagerens familiemedlems] forsikring medejder er på p.nr. ...'

2.1.2. Det bemærkes, at efter Thisted Forsikrings interne retningslinjer accepteres opsigelse med omgående virkning bl.a. i tilfælde, hvor kunden flytter til en adresse, hvor der i forvejen er en indboforsikring, som omfatter kunden.

2.1.3. Det følger af Thisted Forsikrings faste rutine ved opsigelse, at man i en situation som den foreliggende, hvor sikrede selv opsiger forsikringen, sikrer sig, at begge/alle sikrede på policen er klar over, at forsikringsdækningen nu ophører i overensstemmelse med det ønske, der konkret er fremsat. Thisted Forsikring har derfor talt med begge sikrede – såvel [klageren] som hans daværende samlever ... – før man ophævede forsikringen pr. 26. februar 2020.

2.1.4. Samtidig med, at forsikringen ophørte som følge af sikredes opsigelse pr. 26. februar 2020, tegnede [klagerens] tidligere samlever ... ny forsikring hos Thisted Forsikring på [adresse 1] med ikrafttræden pr. 26. februar 2020.

2.2. Thisted Forsikrings bekræftelse af opsigelsen over for sikrede

2.2.1. Thisted Forsikring skrev den 27. februar 2020 til [klageren], at overskydende præmie for dels familieforsikring, dels en hundeanvarsforsikring var blevet overført til [klagerens] bankkonto. Denne skrivelse fremlægges som bilag B.

2.2.2. Det fremgår af skrивelsen, at forsikringen er opsagt pr. 26. februar 2020, og at den forsikringsperiode, for hvilken man refunderer præmien, løber fra den 26. februar 2020 til den 31. juli 2020 (for familieforsikringens vedkommende).

Ristorno omfatter således såvel skadedatoen (27. februar) som dagen forinden (26. februar), hvor man modtog opsigelsen.

2.3. Folkeregisteret

2.3.1. Da der i den korrespondance, der er fremlagt af klageren, har været en del diskussion om, hvad man måtte kunne udlede af folkeregisteret, bemærkes for god ordens skyld følgende.

2.3.2. Den udskrift fra folkeregisteret, som parterne er i besiddelse af, er påført følgende tekst:

'Adressehistorik

Vigtig Information! Bemærk venligst at datoerne vist i Indrejsekolonnen viser den forkerte dato. Den viser Udrejsedatoen. Udrejsedatoen er korrekt, men udstilles i begge felter. Dette er en kendt fejl, som vil blive rettet snarest muligt.'

2.3.3. I udskriften for [klageren] er der angivet samme dato – 27. februar 2020 – som såvel den dato, hvor han flyttede fra [adresse 1], som den dato, hvor han flyttede til [adresse 2].

2.3.4. Ved telefonisk henvendelse fra Thisted Forsikring til folkeregisteret har man fået oplyst, at i henhold til folkeregisterets oplysninger havde [klageren] rent faktisk adresse på såvel [adresse 1] som [adresse 2] den 27. februar 2020.

2.3.5. Det bemærkes, at efter det for Thisted Forsikring oplyste var [klageren] de facto flyttet hjem til sine [familiemedlemmer] flere dage inden hændelsen den 27. februar 2020.

2.4. [Klagerens] nuværende forsikring hos [familiemedlems forsikringsselskab]

2.4.1. Efter det for Thisted Forsikring oplyste har [klageren] fra og med den 26. eller 27. februar 2020, hvor han flyttede hjem til sine [familiemedlemmer] på [adresse 2], været omfattet af den familieforsikring, inkl. ansvarsforsikring, som hans [familiemedlemmer] har tegnet for denne adresse hos [familiemedlems forsikringsselskab].

2.4.2. Efter det oplyste har den brandskade, som [klageren] forvoldte, da også været anmeldt til [familiemedlems forsikringsselskab], der ikke har bestridt, at han på skadetidspunktet var omfattet af den familieforsikring, der var tegnet for [adresse 2].

2.4.3. Efter det oplyste har [familiemedlems forsikringsselskab] alene afvist ansvarsskaden med den begrundelse, at ifølge de forsikringsbetingelser, der gælder for den pågældende forsikring, dækker ansvarsforsikringen ikke forsætligt forvoldte skader uanset skadevolders psykiske forhold på skadetidspunktet.

2.5. Sammenfattende om [klagerens] opsigelse af forsikringen

2.5.1. Thisted Forsikring har i fuldt tilstrækkeligt omfang godtgjort, at forsikringen blev opsagt med virkning fra 26. februar 2020 i henhold til aftale med og ønske fra [klageren]. Der henvises i det hele til det, der er anført ovenfor i pkt. 2.1-2.4, men navnlig følgende forhold skal fremhæves:

- Det er godtgjort – og tidsmæssigt dokumenteret – at Thisted Forsikring den 26. februar 2020 noterede samtalen om opsigelse og det forhold, at [klageren] fremadrettet var dækket på [klagerens familiemedlems] forsikring i forbindelse med, at han nu flyttede hjem.
- Præmie for tiden fra og med 26. februar 2020 blev omgående tilbagebetalt til [klageren], og brevet af 27. februar 2020 bekræfter atter opsigelsen dagen før.
- Den tidligere samlever ... tegnede samme dato som opsigelsen – 26. februar 2020 – ny indbo-forsikring på [adresse 1].

3. ANBRINGENDER

Til støtte for, at Ankenævnet ikke bør tage klagen til følge, gør Thisted Forsikring navnlig følgende gældende.

3.1. Thisted Forsikring har imødekommet klagerens eget ønske om, at familieforsikringen blev opsagt pr. 26. februar 2020 i forbindelse med, at han nu fraflyttede det hidtidige forsikringssted på [adresse 1] og flyttede hjem til sine [familiemedlemmer] på [adresse 2].

3.2. Det ses ikke tidligere at have været bestridt, at sikrede rent faktisk fremsatte ønske om forsikringens ophør med det samme, og dette kan da også lægges til grund i henhold til Thisted Forsikrings registrering heraf, jf. pkt. 2.1.3 ovenfor.

3.3. Det bemærkes, at Thisted Forsikring straks opgjorde og tilbagebetalte overskydende præmie fra og med 26. februar 2020, jf. pkt. 2.2.2 ovenfor, og der er således ikke tale om nogen 'efterrationalisering' fra forsikringsselskabets side. Se tillige pkt. 2.5 ovenfor.

3.4. Hvis ikke andet er aftalt, følger det af de af klageren citerede forsikringsbetingelser, at forsikringen fortsætter i mindst en måned fra opsigelsen og indtil enten hovedforfaldsdato eller den 1. i en måned.

3.5. Men der er intet til hinder for, at parterne konkret aftaler noget andet, herunder at forsikringsselskabet accepterer sikredes ønske om en omgående opsigelse.

3.6. Dette følger af almindelige aftaleretlige regler, men for fuldstændigheds skyld bemærkes, at det antages også i den forsikringsretlige teori, at et forsikringsselskab efter omstændighederne kan effektuere en opsigelse straks, hvis dette er forsikringstagerens ønske.

3.7. Det bemærkes, at det som udgangspunkt også er i sikredes interesse, at opsigelsen effektueres hurtigst muligt i en situation som den foreliggende, hvor sikrede fra og med overtagelsestidspunktet allerede er omfattet af en anden familieforsikring. I modsat fald foreligger der dobbeltforsikring, og sikrede har dermed en overflødig præmieudgift i perioden frem til selskabets effektivering af opsigelsen.

3.8. Det forhold, at forsikringsdækningen på visse punkter kan være anderledes og eventuelt ringere under den nye forsikring, begrunder ikke, at der skulle være et beskyttelsesværdigt behov for dobbeltforsikring i en kort periode. Tværtimod var det jo ubestrideligt forsikringstagerens ønske, at familieforsikringen hos Thisted Forsikring ophørte, og at han herefter fremadrettet i stedet var dækket af den familieforsikring, der var tegnet af hans [familiemedlemmer] på den nye adresse, hvortil han nu flyttede.

3.9. Det forhold, at der som følge af forskelle i forsikringsdækningen var en mulig dækning for en forsætligt forvoldt ildspåsættelse i henhold til den afgåede forsikring, som ikke var gældende under den nye forsikring – eller andre konkrete variationer i dækningen – kan ikke særskilt begrunde, at Thisted Forsikring skulle være afskåret fra at imødekomme sikredes ønske om en omgående opsigelse.

3.10. Det skal fremhæves, at der er den afgørende forskel på de ankenævnskendelser, som klageren har henvist til, og nærværende sag, at den nævnte praksis angår et scenarium, hvor forsikringstageren efter opsigelse står uden forsikringsdækning hos et andet forsikringsselskab.

Dette er ikke tilfældet i nærværende sag.

3.11. I denne sag var [klageren] efter det oplyste dækket af den ansvarsforsikring, der var tegnet på [adresse 2], jf. pkt. 2.4 ovenfor. Afvisningen af skaden fra dette forsikringselskab skyldes efter det oplyste alene en særlig dækningsundtagelse, der gælder for denne forsikring i relation til forsætligt forvoldte ansvarsskader.

3.12. Det var som anført ovenfor ubestrideligt sikredes ønske, at forsikringsdækningen hos Thisted Forsikring skulle ophøre, og at han fremadrettet skulle være dækket af den familieforsikring, der var tegnet på [adresse 2]. Denne retsstilling har han opnået. Der gælder derfor ikke sådanne særlige beskyttelseshensyn for forsikringstageren, som måtte gøre sig gældende i et scenarium, hvor sikrede endnu ikke var omfattet af en (fremtidig) forsikring.

3.13. For fuldstændigheds skyld bemærkes, at der heller ikke ses at gælde særlige beskyttelseshensyn i relation til en skade, der angår ansvar for en forsætligt forvoldt ildspåsættelse.

3.14. Klageren har i klageskriftet gjort gældende, at det forhold, at der for [klagerens] vedkommende er målt en IQ på ... efter skadeforvoldelsen, må tages i betragtning ved den retlige afgørelse af sagen.

Det bestrides, at dette er et forhold, som kan indgå i den forsikringsretlige vurdering af, om der er forsikringsdækning i nærværende sag.

3.15. Det skal i den forbindelse fremhæves, at Thisted Forsikring ikke vidste – og ikke havde nogen mulighed for at vide – at [klageren] havde en IQ på ... svarende til en lettere grad af mental retardering.

3.16. Det bemærkes for fuldstændigheds skyld, at det forhold, at forsikringstageren i godt 10 år havde boet sammen med en kæreste i eget hus, på ingen måde indicerede, at han skulle have mentale problemer; tværtimod.

3.17. Om det umiddelbare indtryk man får af [klageren], anføres bl.a. følgende i den som bilag 1 fremlagte psykologerklæring:

'[Klageren] findes vågen, klar og orienteret. Han er ordnet af adfærd og samlet af tankegang, om end han virker en smule adspredt og konkret tænkende. Hans blikkontakt, mimik, motorik og gestik er upåfaldende, om end han indimellem virker en anelse nervøs og urolig. [Klageren] udviser en almindelig meddelsomhed og svarer sammenhængende og relevant på spørgsmål. Talen er af normal styrke og tempo, velartikuleret og normalt moduleret, uden latenstid. ... [Klageren] optræder høfligt og korrekt i den formelle kontakt'

Der er således ingen grund til at antage, at Thisted Forsikring f.eks. i forbindelse med samtale med [klageren] den 26. februar 2020 vedrørende opsigelsen skulle – eller burde – have fået en opfattelse af, at der var tale om en person med en mindre mental retardering.

3.18. Det bestrides, at dette forhold kan tillægges nogen retlig betydning ved afgørelsen af denne tvist."

Klagerens advokat har i brev af 22/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"3. SUPPLERENDE BEMÆRKNINGER TIL SAGENS FAKTISKE OG RETLIGE OMSTÆNDIGHEDER
[Klageren] har følgende bemærkninger til Thisted Forsikrings svarskrift:

3.1 Bevisbyrde

Det er for det første væsentligt at fastslå, at bevisbyrden for, at der blev indgået en mundtlig aftale mellem [klageren] og Thisted Forsikring, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale, alene påhviler Thisted Forsikring.

Beviskravet for, at sådan mundtlig aftale er indgået, må for et forsikringsselskab være særlig streng, da der er en betydelig ubalance i forsikringsselskabets og forsikringstagerens muligheder for at forstå og overskue rækkevidden af, hvad der mundtligt bliver drøftet og eventuelt aftalt.

Som bevis for, at en mundtlig aftale, der fraviger den skriftlige forsikringsaftale, er indgået, er det ikke tilstrækkeligt, at forsikringsselskabet kan dokumentere, at forsikringsselskabets medarbejder opfattede det således.

Forsikringsselskabet skal også dokumentere, at forsikringstageren havde samme opfattelse.

Det bestrides, at Thisted Forsikring har godtgjort, at [klageren] havde den opfattelse, at han indgik en mundtlig aftale med Thisted Forsikring om opsigelse af forsikringen, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale.

3.2 Faktiske omstændigheder

I forhold til de omstændigheder, som Thisted Forsikring påberåber sig i svarskriftet som begrundelse for, at der blev indgået en mundtlig aftale, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale, bemærkes følgende:

3.2.1 Thisted Forsikring gør i pkt. 2.1.2 gældende, at 'efter Thisted Forsikrings interne retningslinjer accepteres opsigelse med omgående virkning'.

At Thisted Forsikring muligvis har sådanne interne retningslinjer, dokumenterer intet i forhold til, om der faktisk blev indgået en mundtlig aftale, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale.

Thisted Forsikring har dog end ikke dokumenteret disse 'interne retningslinjer' nærmere, f.eks. ved fremlæggelse af en skriftlig forretningsgang derom. Det må derfor antages, at retningslinjerne er mundtlige, og det er i hvert fald ikke muligt at forholde sig til det nærmere indhold deraf.

Såfremt det lægges til grund, at Thisted Forsikring faktisk har sådanne 'interne retningslinjer', så kan det konstateres, at de strider mod retningslinjerne for opsigelse i den skriftlige forsikringsaftale, jf. hvad der er anført herom i klagen.

Det er derfor påfaldende, at Thisted Forsikring ikke har forsvarlige 'interne retningslinjer' til at sikre behørig dokumentation, når Thisted Forsikring mener, at der i henhold til deres 'interne retningslinjer' bliver indgået en mundtlig aftale om 'opsigelse med omgående virkning', der fraviger den skriftlige forsikringsaftale. Sådan dokumentation kunne relativt nemt tilvejebringes f.eks. ved følgende:

a. Optagelse af telefonsamtaler sådan som flere andre forsikringsselskaber gør.

- b. Bekræftelse pr. mail til forsikringstageren samme dag, som aftalen skulle være indgået, med oplysninger om, hvad Thisted Forsikring mener, at der er indgået aftale om.

Som Thisted Forsikrings forretningsgang er nu, er det tilsyneladende Thisted Forsikrings holdning, at deres forsikringstageres rettigheder i henhold til forsikringsaftalen skal være begrænset af Thisted Forsikrings medarbejderes udokumenterede udlægninger af, hvad medarbejderen mener er aftalt mundtligt – det kan af indlysende grunde ikke være acceptabelt.

3.2.2 Thisted Forsikring gør videre gældende i pkt. 2.1.3, at 'man i en situation som den foreliggende, hvor sikrede selv opsiger forsikringen, sikrer sig, at begge/alle sikrede på policen er klar over, at forsikringsdækningen nu ophører i overensstemmelse med det ønske, der konkret er fremsat.'

Det har Thisted Forsikring så netop ikke gjort i denne sag, idet [klageren] bestrider, at Thisted Forsikring sikrede sig, at han var klar over, at Thisted Forsikring opsagde forsikringen med øjeblikkelig virkning (i strid med hans ønske).

Udsagnet fra Thisted Forsikring er reelt indholdsløst og uden bevisværdi.

Udsagnet dokumenterer lige så lidt som de 'interne retningslinjer', at der mellem Thisted Forsikring og [klageren] blev indgået en aftale, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale.

Som anført under pkt. 3.2 har Thisted Forsikring netop ikke sikret sig noget bevis for, hvilket 'ønske der konkret [blev] fremsat' af [klageren] eller, at der mundtligt blev indgået nogen aftale, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale.

3.2.3 At [klagerens] tidligere samlever ... tegnede ny forsikring hos Thisted Forsikring på [adresse 1] med ikrafttræden pr. 26. februar 2020, jf. pkt. 2.1.4 i Thisted Forsikrings svarskrift, er heller ikke bevis for, at [klageren] d. 26. februar 2020 opsagde forsikringen med omgående virkning.

Det er højst dokumentation for, at Thisted Forsikring har oplyst den tidligere samlever om, hvordan Thisted Forsikring havde opfattet samtalen med [klageren].

3.2.4 I forhold til sagens bilag B, jf. pkt. 2.2 i svarskriftet, så er den meddelelse også alene dokumentation for, hvordan Thisted Forsikring opfattede samtalen d. 26. februar 2020 med [klageren].

[Klageren] har aldrig tidligere set bilag B, hvilket muligvis kan hænge sammen med, at [klageren] blev fængslet d. 28. februar 2020, jf. bilag 4.

For god ordens skyld bemærkes, at hvis bilag B anses for en meddelelse om, at forsikringen ophører, så kan den først få virkning fra dagen efter modtagelse af meddelelsen, jf. forsikringsaftalelovens § 33.

Da bilag B er dateret 27. februar 2020, og derfor tidligst kan være modtaget af [klageren] d. 28. februar 2020, kan meddelelsen – og dermed opsigelsen af forsikringen – tidligst få virkning fra 29. februar 2020.

3.2.5 I forhold til spørgsmålet om folkeregisteradresse, jf. svarskriftet pkt. 2.3, så er det noteret, at Thisted Forsikring nu kan tilslutte sig, at [klageren] fortsat havde folkeregisteradresse på [adresse 1] d. 27. februar 2020.

Thisted Forsikring har ellers tidligere været af en anden opfattelse, jf. Thisted Forsikrings mail af 30. december 2021 i bilag 6 (pdf s. 16).

3.2.6 Thisted Forsikring gør i pkt. 2.3.5 gældende, at '... efter det for Thisted Forsikring oplyste var [klageren] de facto flyttet hjem til sine [familiemedlemmer] flere dage inden hændelsen den 27. februar 2020'.

Thisted Forsikring afslører i svarskriftet ikke, hvem kilden til denne oplysning er. Der er derfor blot tale om et udokumenteret postulat fra Thisted Forsikrings side, der også er uden nogen bevisværdi.

Faktum er, at [klageren] og [klagerens tidligere samlever] var ved at bringe deres forhold til ophør i februar 2020, og det derfor var planen, at [klageren] skulle flytte hjem til sine [familiemedlemmer]. Flytteprocessen var i gang d. 27. februar 2020, men var langt fra overstået.

[Klageren] havde stadig en del indbo stående på [adresse 1], da han blev fængslet, og dette indbo blev først flyttet, efter han blev løsladt i maj 2020.

Det giver derfor ikke mening, at [klageren] – der ikke har nogen indsigt i forsikringsforhold – skulle have opsagt sin forsikring med øjeblikkelig virkning d. 26. februar, hvor flytningen endnu ikke var tilendebragt.

Det bemærkes i øvrigt, at [klagerens] adresse ifølge politirapporten, jf. bilag 3, fortsat var på [adresse 1].

3.2.7 Vedrørende spørgsmålet om dækningen hos [familiemedlems forsikringsselskab], jf. pkt. 2.4 i svarskriftet, så er det korrekt, at forsikringen hos [familiemedlems forsikringsselskab] ikke dækker skaden.

Dette er dog hverken på den ene eller den anden måde bevis for, at [klageren] indgik en mundtlig aftale med Thisted Forsikring, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale.

3.2.8 Thisted Forsikring gør yderligere gældende, at 'det ses ikke tidligere at have været bestridt, at sikrede rent faktisk fremsatte ønske om forsikringens ophør med det samme...', jf. pkt. 3.2 i svarskriftet.

Postulatet fra Thisted Forsikring rejser spørgsmålet: Tidligere end hvad?

Det er korrekt, at [klageren] – der som nævnt i klagen har en IQ på ... – ikke forud for, at der faktisk opstod et problem, der gjorde det relevant at bestride Thisted Forsikrings udlægning af sagen, bestred, 'at sikrede rent faktisk fremsatte ønske om forsikringens ophør med det samme...'.

Henset til at [klageren] er mentalt retarderet, at han havde været fængslet for brandstiftelse samt, at han forud for, at [modpartens kaskoforsikringsselskab] rettede krav mod ham, ikke havde

nogen anledning til at tro, at Thisted Forsikring havde opsagt forsikringen i strid med den skriftlige forsikringsaftale, så kan det ikke klandres [klageren], at han ikke forud for, at der opstod et relevant problem, rettede henvendelse til Thisted Forsikring for at korrigere Thisted Forsikrings misforståede opfattelse af sagen.

Herudover bemærkes, at Thisted Forsikring først d. 8. september 2022 – mere end 1 år efter, at sagen var anmeldt til Thisted Forsikring, og efter Thisted Forsikrings øvrige anbringender var blevet

tilbagevist af [modpartens kaskoforsikringsselskab] – fandt på anbringendet om, at [klageren] skulle have opsagt forsikringen med omgående virkning d. 26. februar 2020, jf. bilag 6.

Efter Thisted Forsikring fremkom med anbringendet, bemærkede [modpartens kaskoforsikringsselskab], at det alene var udtryk for 'jeres opfattelse' – dvs. Thisted Forsikrings opfattelse – af telefonsamtalen, jf. bilag 6, pdf s. 51.

Thisted Forsikrings synspunkt blev efterfølgende bestridt i skrivelsen af 17. december 2022 fra [modpartens kaskoforsikringsselskabs] advokat, hvori det om Thisted Forsikrings anbringende anføres, at 'I den forbindelse bemærker jeg for det første, at det ikke er understøttet af Thistedes telefonnotat, at [klageren] under den telefoniske samtale skulle have givet udtryk for et bestemt tidspunkt, hvor forsikringen skulle ophøre, herunder at den skulle ophøre omgående.'

[Klageren] blev selv først advokatrepræsenteret i februar 2023, og i klagen til Ankenævnet for Forsikring d. 13. april bestrides Thisted Forsikring udlægning af [klagerens] 'ønske' også.

Det er på denne baggrund svært at se, at Thisted Forsikrings anbringende kunne være bestridt meget tidligere, end det faktisk skete.

Thisted Forsikring anfører ikke i svarskriftet, hvilken betydning det skulle have, at det ikke tidligere er '... bestridt, at sikrede rent faktisk fremsatte ønske om forsikringens ophør med det samme'.

Hvis Thisted Forsikring er af den opfattelse, at tidspunktet for fremsættelsen af et argument skulle have betydning for dettes lødighed, så bør det noteres, at det som nævnt tog Thisted Forsikring over 1 år fra anmeldelsen af skaden at finde på synspunktet om, at [klageren] skulle have opsagt forsikringen med omgående virkning – og dette endda selvom Thisted Forsikring var i besiddelse af den påståede dokumentation – bilag A – siden 26. februar 2020.

3.3 Retlige omstændigheder

Thisted Forsikrings bemærkning til de fremlagte ankenævnskendelser ses ikke at vedrøre omstændigheder, der havde nogen betydning for sagernes udfald.

Ankenævnets begrundelser er baseret på rent bevismæssige overvejelser, der fuldt ud kan overføres til denne sag.

3.4 Sammenfattende bemærkninger

Det fastholdes, at [klageren] bør få medhold i sin klage af følgende årsager:

- a. Thisted Forsikring har bevisbyrden for, at der mellem dem og [klageren] blev indgået en mundtlig aftale, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale,

- b. Thisted Forsikring har ikke fremlagt et eneste reelt bevis, der dokumenter, af sådan mundtlig aftale blev indgået,
- c. Ankenævnets praksis taler entydigt for, at Thisted Forsikring ikke bør få medhold."

Selskabet har i brev af 31/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Thisted Forsikring kan grundlæggende henholde sig til det, der er anført i svarskriftet, men klagerens replik giver dog anledning til følgende supplerende bemærkninger.

1. Under henvisning til det, der er anført i svarskriftets pkt. 2.1.2 fremlægges for fuldstændigheds skyld uddrag af Thisted Forsikrings interne retningslinjer som bilag C.

Det fremgår af retningslinjernes afsnit om opsigelse, at familieforsikringen kan opsiges uden for de normale opsigelsesregler bl.a. i tilfælde af, at kunden flytter til en adresse, hvor der i forvejen er en forsikring, som omfatter kunden.

Dette var netop tilfældet i denne sag.

2. I relation til replikkens pkt. 3.2.2 bemærkes, at når Thisted Forsikring i svarskriftets pkt. 2.1.3 har anført, at man i en situation som den foreliggende, hvor sikrede selv opsiger forsikringen, sikrer sig, at begge/alle sikrede på policen er klar over, at forsikringsdækningen nu ophører, er dette jo netop det, som Thisted Forsikring har gjort i den konkrete sag: Sagsbehandleren har sørget for at tale med begge de sikrede – såvel [klageren] som hans tidligere samlever ...

Dette er beskrevet såvel i svarskriftet som nedenfor i pkt. 8.

3. Thisted Forsikring har ikke gjort gældende, at skrivelsen af 27. februar 2020 til [klageren] (bilag B) skulle være en meddelelse omfattet af forsikringsaftalelovens § 33.

Thisted Forsikring har i svarskriftet omtalt skrivelsen og fremlagt den som bilag for at underbygge forklaringen om, at man straks bragte forsikringen til ophør (og at dette således ikke blot er noget, der efterfølgende og som en slags efterrationalisering er blevet besluttet, således som det har været antydnet fra modparten).

Det er således ubestrideligt, at Thisted Forsikring omgående bragte forsikringen til ophør, da man blev kontaktet af sikrede den 26. februar 2020 og således før, man blev gjort bekendt med den ansvarsskade, som [klageren] forsætligt forvoldte efterfølgende.

4. For så vidt angår replikkens pkt. 3.2.6 kan bemærkes, at Thisted Forsikrings forståelse af, at [klageren] var flyttet hjem til sine [familiemedlemmer] flere dage inden hændelsen den 27. februar 2020, udsprang af, at det af politiets afhøringsrapport fremgår, at [klagerens] kæreste ... afsluttede parforholdet ca. 14 dage tidligere, og dette var grunden til, at [klageren] skulle flytte sine ting.

5. Det er ikke korrekt, når det i replikken hævdes, at det ikke skulle give mening, at [klageren] skulle have nogen interesse i at få forsikringen på den tidligere adresse bragt til ophør på daværende tidspunkt.

Efter at være flyttet tilbage til [familiemedlemmerne] var [klageren] jo netop omfattet af [familiemedlemmernes] forsikring. I den situation er det i sikredes interesse, at den gamle forsikring bringes til ophør hurtigst muligt, således at præmiebetalingen ophører.

For fuldstændigheds skyld bemærkes, at en familieforsikring som bekendt dækker såvel på forsikringsstedet som indbo, der midlertidigt befinder sig udenfor forsikringsstedet.

Se hertil også svarskriftets pkt. 2.4, 3.10–3.11 og 3.13.

6. For så vidt angår ankenævnspraksis henviser Thisted Forsikring til svarskriftets pkt. 3.10, hvor det fremhæves, at der er afgørende forskel på de ankenævnskendelser, som klageren henviser til, og nærværende sag.

7. Særlig for så vidt angår spørgsmålet om [familiemedlems forsikringsselskabs] begrundelse for at afvise at dække ansvarsskaden i henhold til [klagerens familiemedlemmers] forsikring bemærkes følgende.

7.1. Da [familiemedlems forsikringsselskab] forholdt sig til spørgsmålet om dækning under [familiemedlemmernes] forsikring, anførte man i mail af 20. juli 2021 til [modpartens kaskoforsikringsselskab], at 'det ikke ser ud til at skadevolder er forsikret i [familiemedlems forsikringsselskab] på skadetidspunktet'.

7.2. Men da der kom en fornyet henvendelse primo 2022, og [familiemedlems forsikringsselskab] fik set grundigere på spørgsmålet, anvendte [familiemedlems forsikringsselskab] en anden begrundelse i mail af 17. januar 2022:

'Det er ganske rigtigt, at den har skiftet adresse samme dag som skadedatoen. Det vides ikke hvornår om det er før eller efter, men da vi har taget udgangspunkt i denne omgang, at han var omfattet af vores kundes indboforsikring ville den alligevel ikke dække skaden da skaden er forvoldt med forsæt.'

Selv om [familiemedlems forsikringsselskab] i første omgang (juni 2021) blot afviste dækning, ændrede man således i anden omgang (primo 2022) begrundelsen til, at ansvarsskaden var omfattet af dækningsundtagelsen for forsæt.

7.3. Det kan herefter lægges til grund, at [familiemedlems forsikringsselskabs] endelige begrundelse for at afvise skaden er, at denne ansvarsforsikring har en dækningsundtagelse for forsætligt forvoldt ansvarsskade, der også fraskriver ansvaret i en situation, hvor sikrede har manglet evnen til at handle fornuftsmæssigt.

8. Til nærmere belysning af – og dokumentation for – forløbet i forbindelse med opsigelsen af forsikringen fremlægges som bilag D skriftlig erklæring af 3. august 2023 fra den pågældende sagsbehandler, ...

8.1. Om [selskabets medarbejders] telefonsamtale med [klagerens tidligere samlever] anføres bl.a. følgende

'Den 26.06.2023 ca. kl. 9. kontakter [klagerens tidligere samlever] Thisted Forsikring og jeg snakker i tlf. men ft. ifbm. med skilsmisse ønsker hun at tegne Indboforsikring og alle øvrige forsikringerne bliver gennemgået. ...'

8.2. Om [selskabets medarbejders] telefonsamtale med [klageren] anføres:

'Jf. mine notater gennemgår jeg efterfølgende ca. kl. 930 [klagerens] forsikringer – Jeg sletter blandt andet FamiliePlus (indbo) da [klageren] oplyser at han midlertidig er flyttet hjem til [klagerens familiemedlem] og derfor er han omfattet af hendes forsikringer. Jeg oplyser [klageren] om, at så snart han har fundet et nyt sted at bo, så skal han kontakte os, for tegning af en ny Indboforsikring. Jeg informerer [klageren] om, at han bliver elitebistilist 1. april. Vedr. Ulykkesforsikringen notere jeg at han er ..., men han ønsker stadig 'kun' fritidsulykkesforsikring, som han har i dag, jeg notere også at jeg har spurgt ham om han min har 30 timer på arbejdsmarkedet, for det er et krav når man har fritidsulykke – hvilke [klageren] oplyser at han har..'

8.3. Om selve sagsbehandlingsrutinen oplyser [selskabets medarbejder] endvidere følgende:

'Når jeg bliver kontaktet af en ft. som ønsker hjælp/ændringer ifbm med skilsmisse – sletter/ændre jeg aldrig i tidligere samleverskes forsikringer. Jeg tager kontakt til tidligere samleverske og gennemgår også han/hendes forsikringer efterfølgende. - De forsikringer som ft er hovedansvarlig for kan en eks samleverske ikke få oplysninger om/ændre eller slette, uden jeg har været i dialog med begge parter – det er helt fast procedure i disse sager.'

9. For fuldstændigheds skyld fremlægges som bilag E skærmpoint med det interne sagsbehandlingsnotat, som [selskabets medarbejder] henviser til. Notatet viser, at begge samtaler blev foretaget den 26. februar 2020.

10. Thisted Forsikring kan i øvrigt henholde sig til det, der er anført i svarskriftet."

Klagerens advokat har i brev af 12/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"2. SUPPLERENDE BEMÆRKNINGER TIL SAGENS FAKTISKE OG RETLIGE OMSTÆNDIGHEDER

[Klageren] har følgende bemærkninger til Thisted Forsikrings duplik:

2.1 Det må på baggrund af det fremlagte bilag D konkluderes, at Thisted Forsikrings narrativ i svarskriftet om, '... at sikre den 26. februar 2020 kontaktede forsikringsselskabet og opsagde familieforsikringen på adressen [adresse 1]' er forkert.

[Klageren] kontaktede ikke Thisted Forsikring. Det omvendte var tilfældet: Thisted Forsikring kontaktede [klageren].

Den omstændighed, at det var Thisted Forsikring, der kontaktede [klageren], er væsentlig af 3 årsager:

For det første kan der dermed gøres endegyldigt op med Thisted Forsikrings postulat om, at [klageren] selv havde intention om at opsigte forsikringen med omgående virkning d. 26. februar

2020. Det var jo ikke [klageren], der kontaktede Thisted Forsikring. Ideen om, at forsikringen skulle ophøre med omgående virkning, kan derfor kun være kommet et sted fra: Thisted Forsikring.

For det andet er det igen væsentlig at erindre om, at [klageren] er mentalt retarderet. Han har derfor svært ved at overskue komplekse sammenhænge og mange informationer – særligt når han ikke er forberedt derpå, hvilket han netop ikke var d. 26. februar 2020, da Thisted Forsikring kontaktede ham.

Med den mængde informationer, som der i bilag D redegøres for, at der blev gennemgået med [klageren] d. 26. februar 2020, er det derfor så godt som sikkert, at [klageren] ikke har kunnet overskue informationsmængden.

Igen må det fremhæves, at det er Thisted Forsikring, der har bevisbyrden for, at der d. 26. februar 2020 blev indgået en mundtlig aftale i strid med den skriftlige forsikringsaftale. Thisted Forsikring skal dermed bevise, at det var sådan, at [klageren] forstod samtalen, og den bevisbyrde er heller ikke løftet med bilag D – tværtimod.

For det tredje giver Thisted Forsikrings ændring af narrativet naturligvis lidt bekymring om lødigheden af de oplysninger, som Thisted Forsikring fremkommer med. Thisted Forsikring synes jo selv – her 3½ år efter – at have svært ved at udlede, hvad der præcist menes med de relativt kortfattede notater, som Thisted Forsikrings medarbejder gjorde i forbindelse med, at medarbejderen d. 26. februar 2020 kontaktede [klageren].

2.2 Thisted Forsikrings interne retningslinjer i bilag C er fra 2023 og dokumenterer derfor intet i forhold til, hvilke regler der eventuelt gjaldt i 2020.

Herudover bemærkes, at retningslinjerne intet angiver om under hvilke nærmere omstændigheder, der kan ske opsigelse 'udenfor de normale opsigelsesregler' herunder, hvilken dokumentation, der kræves for, at sådan aftale er indgået.

Som angivet i replikken dokumenterer de interne retningslinjer intet i forhold til, om der faktisk blev indgået en mundtlig aftale, der fraveg den skriftlige forsikringsaftale.

2.3 I forhold til hvad Thisted Forsikring anfører i duplikkens pkt. 2 bemærkes, at det ikke bestrides, at Thisted Forsikrings medarbejder talte med [klageren] d. 26. februar 2020.

Det, der bestrides, er, at Thisted Forsikring havde sikret sig at 'begge/alle sikrede på policen er klar over, at forsikringsdækningen nu ophører i overensstemmelse med det ønske, der konkret er fremsat.'

Thisted Forsikring har ikke dokumenteret, hvilket ønske der konkret blev fremsat, og de har heller dokumenteret, at [klageren] var klar over, at Thisted Forsikring nu lod forsikringsdækningen ophøre med omgående virkning.

Det kunne Thisted Forsikring imidlertid meget nemt have sikret sig dokumentation for ved at sende en mail med bekræftelse af den påståede opsigelse. Det gjorde Thisted Forsikring ikke, og det må komme dem bevismæssigt til skade.

Yderligere bemærkes, at Thisted Forsikring ikke har ført bevis for, at '... sikrede selv opsiger forsikringen'. Thisted Forsikring har højst ført bevis for, at Thisted Forsikrings medarbejder forstod samtalen således.

2.4 I duplikkens pkt. 3 anfører Thisted Forsikring, at 'Det er således ubestrideligt, at Thisted Forsikring omgående bragte forsikringen til ophør... '.

Det synes i høj grad at være at kunne bestrides, 'at Thisted Forsikring omgående bragte forsikringen til ophør... den 26. februar 2020', jf. hvad klagen angår.

Det som Thisted Forsikring vel mener er, at Thisted Forsikring ønskede eller forsøgte at bringe forsikringen til ophør d. 26. februar 2020. Det er dog ikke det samme, som at man faktisk gjorde det.

En opsigelse af en forsikringsaftale kræver hjemmel, og sådan hjemmel findes ikke i forsikringsaftalen, den findes heller ikke i forsikringsaftaleloven, jf. henvisningen til § 33, og Thisted Forsikring har som tidligere anført heller ikke bevist, at der er indgået en mundtlig aftale om fravigelse af den skriftlige forsikringsaftale."

Selskabet har i brev af 13/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Thisted Forsikring kan grundlæggende henholde sig til det, der er anført i svarskriftet og duplikken, men har nogle enkelte supplerende bemærkninger foranlediget af klagerens processkrift 1.

1. For så vidt angår pkt. 2.1 i klagerens processkrift bemærkes, at narratioen i svarskriftet er korrekt. [Klageren] og hans mangeårige samlever ... var begge sikret på policen. Det var i første omgang [klagerens tidligere samlever], som kontaktede Thisted Forsikring, hvorefter forsikringsselskabet – rutinemæssigt – kontaktede den anden sikrede [klageren].

2. Henvendelsen fra [klagerens tidligere samlever] vedrørende opsigelse af forsikringen måtte antages at angå begge personer, som var sikret på policen. Men for at sikre, at dette var korrekt opfattet, rettede Thisted Forsikring telefonisk henvendelse til [klageren], der tiltrådte, at forsikringen skulle bringes til ophør nu.

3. Det er korrekt, at de fremlagte interne retningslinjer (bilag C) er fra 2023.

De retningslinjer, som fremgår af det skriftlige materiale, svarer til de retningslinjer, der også var gældende i 2020, men som blot ikke var nedfældet på skrift på daværende tidspunkt.

4. Særlig for så vidt angår pkt. 2.3 i klagerens processkrift erindres om, at Thisted Forsikring straks ved forsikringens ophør tilbagebetalte den overskydende præmie til [klageren]. Se hertil svarskriftets pkt. 2.2.

5. Det er udtryk for en ren semantisk diskussion, når klageren i processkriftets pkt. 2.4 argumenterer for, at det kan bestrides, at Thisted Forsikring omgående bragte forsikringen til ophør.

Det er ubestrideligt, at Thisted Forsikring bragte forsikringen til ophør. Denne ankenævns sag angår alene spørgsmålet om, hvorvidt Thisted Forsikring var berettiget hertil.

Ankenævnet for Forsikring

17.

99658

Som det fremgår af de tre processkrifter, der nu er afgivet i ankenævns sagen, må det lægges til grund, at Thisted Forsikring var berettiget til at bringe forsikringen til ophør som sket.

6. Det skal atter fremhæves, at der er den afgørende forskel på nærværende sag og de tidligere afgørelser, som klageren støtter sig til, at i nærværende sag var der ikke tale om et scenarium, hvor sikrede stod uden forsikringsdækning, da familieforsikringen blev bragt til ophør den 26. februar 2020.

Tværtimod var [klageren] medsikret på den police (hos [familiemedlems forsikringsselskab]), der var tegnet for [adresse 2], hvilket blev noteret af Thisted Forsikring og udtrykkeligt fremgår af telefonnotatet af 26. februar 2020.

Dette var netop forudsætningen for, at forsikringen kunne bringes til ophør med det samme.

7. Den aktuelle sag udspringer således alene af det forhold, at der på et enkelt, konkret punkt var en forskel på forsikringsdækningen hos henholdsvis Thisted Forsikring og [familiemedlems forsikringsselskab] (dækning for forsætligt forvoldt ansvarsskade). Det er som bekendt helt sædvanligt, at der vil være visse detailforskelle på forsikringsdækningens omfang og øvrige forsikringsvilkår fra det ene selskabs forsikringsprodukter til det andet forsikringsselskabs forsikringsprodukter, selv om der grundlæggende er tale om samme type forsikringsdækning.

8. Thisted Forsikring kan i øvrigt henholde sig til det, der er anført i svarskriftet og duplikken."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets sagssystem fremgår bl.a.:

Kunde Police Skade DMR Konto Data Warehouse Shell Office Help Window

Case Details - [redacted]

OK Gem Zoom < > Taster Hjælp Afslut

Billedarkiv

Main

Sags information

Navn	[redacted]	[Klageren]	Police nr.	
Modtager/sender	[redacted]		Police linje	
Sags type	SERV	SERVICE	Skade nr.	
Undersags type	65	SERVICETJEK	Undersags nr.	
Dato	31.10.2011		Complaint No	
Request ID	[redacted]		Etrans No	
Beskrivelse	SERVICETJEK		Konto nr.	
Stemplet	16.04.2020 00:04		Betalings nr.	
Bruger	[redacted]		Workpad No	
Bruger	[redacted]			

Kommentarer [redacted] år

26022020/[redacted] Gennemgået forsikringerne ifbm med skilsmisse (k.nr. [redacted])
Ulykke ok er [redacted] og vil kun have fritid har min 30 timer - Fap slettes men så snart
han har fundet noget at bo i ringer ft - han flyttet midlertidig hjem til mor //Bil ok -
bliver elite 0104 -
26022020/[redacted] ft er flyttet fra k.nr. [redacted] - ring service - hund og indbo skal

...

Ankenævnet for Forsikring

18.

99658

inde Police Skade DMR Konto Data Warehouse Shell Office Help Window

Policy Transaction: [redacted] Police FP [redacted]

OK Zoom Søg << < > >> Opret Slet S.M... Taster Hjælp Afslut

EDI Opsigelse

Ny linie Kopier linie

- FP [redacted]
+ 1 fap Thisted FAP

Notes

26022020/ [redacted] fl flytter hjem og bliver omfattet af mors forsikring medejer er på p.nr. [redacted]

Af selskabets brev af 27/2 2020 til klageren fremgår bl.a.:

Overførsel til din NemKonto

Police nr. [redacted]	Hundeansvarsforsikring	Betalings periode	Beløb i kr.
Forsikringen er opsagt pr. 26.02.2020			
Tilbagebetaling inkl. afgifter		26.02.2020 - 31.08.2020	204,61
Tilbagebetaling i alt på policen			204,61
Af tilbagebetalingen udgør afgifter: Skadesforsikringsafgift 2,22 kr.			

Police nr. [redacted]	Familieplus	Betalings periode	Beløb i kr.
Forsikringen er opsagt pr. 26.02.2020			
Tilbagebetaling inkl. afgifter		26.02.2020 - 31.07.2020	652,25
Tilbagebetaling i alt på policen			652,25
Af tilbagebetalingen udgør afgifter: Skadesforsikringsafgift 7,09 kr.			

Total til udbetaling			856,86
----------------------	--	--	--------

Af selskabets medarbejders interne mail af 23/8 2023 fremgår bl.a.:

"Den 26.06.2023 ca. kl. 9. kontakter [klagerens tidligere samlever] Thisted Forsikring og jeg snakker i tlf. men ft. ifbm. Med skilsmisse ønsker hun at tegne Indboforsikring og alle øvrige forsikringerne bliver gennemgået.

Efterfølgende laver jeg følgende notat på [klagerens] sag
'26022020/[selskabets medarbejder] ft er flyttet fra k.nr. ... - ring service - hund og indbo skal formodentlig slettet da eks har oprettet disse og fortæller ft skal flyttet hjem'

Jf. mine notater gennemgår jeg efterfølgende ca. kl. 930 [klagerens] forsikringer – Jeg sletter blandt andet FamiliePlus (indbo) da [klageren] oplyser at han midlertidig er flyttet hjem til [klage-

rens familiemedlem] og derfor er han omfattet af hendes forsikringer. Jeg oplyser [klageren] om, at så snart han har fundet et nyt sted at bo, så skal han kontakte os, for tegning af en ny Indboforsikring. Jeg informerer [klageren] om, at han bliver elitebilist 1. april. Vedr. ulykkesforsikringen notere jeg at han er ..., men han ønsker stadig 'kun' fritidsulykkesforsikring, som han har i dag, jeg notere også at jeg har spurgt ham om han min har 30 timer på arbejdsmarkedet, for det er et krav når man har fritidsulykke – hvilke [klageren] oplyser at han har..

Når jeg bliver kontaktet af en ft. som ønsker hjælp/ændringer ifbm. med skilsmisse – sletter/ændre jeg aldrig i tidligere samleverskes forsikringer. Jeg tager kontakt til tidligere samleverske og gennemgår også han/hendes forsikringer efterfølgende. - De forsikringer som ft er hovedansvarlig for kan en eks samleverske ikke få oplysninger om/ændre eller slette, uden jeg har været i dialog med begge parter – det er helt fast procedure i disse sager."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Forsikringens varighed og opsigelse

Forsikringen gælder, medmindre andet fremgår af policen, for et år ad gangen og forlænges løbende for et år ad gangen.

Både du og vi kan opsigte forsikringen skriftligt med mindst en måneds varsel til hovedforfald.

Mod et gebyr har du som privatkunde også mulighed for skriftligt at opsigte forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned. Opsiges forsikringen indenfor det første forsikringsår, opkræves et supplerende gebyr.

Du kan altid se de gældende gebyrer på www.thistedforsikring.dk eller få dem oplyst ved at henvende dig til os.

I tilfælde af skade kan vi opsigte eller indføre forbehold i dækningen med mindst 14 dages varsel. Du kan også opsigte forsikringen med 14 dages varsel.

Opsigelsen eller forbeholdet kan ske/indføres, fra du anmelder skaden og til senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt, eller sagen er afvist.

Der gælder særlige bestemmelser om opsigelse af bilforsikring og forsikring mod bygningsbrand.

For bygninger, der ikke er forsvarligt indrettet mod brandfare, samt forladte bygninger, kan forsikringen ophæves med øjeblikkelig virkning. I forhold til de omhandlende rettighedshavere ophører selskabets ansvar dog med 14 dages varsel.

Du betaler for forsikringen, indtil den ophører. Har du betalt for en længere periode, tilbagebetaler vi det overskydende. Vi kan evt. fratrække et gebyr til administration."

Nævnet udtaler:

Klageren satte ild til en genstand i en bygning den 27/2 2020. Der skete skade på både indbo-genstande og bygningen. Modpartens forsikringsselskab dækkede skaderne og rettede regres

mod det selskab, hvor klageren havde tegnet familieforsikring. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at familieforsikring var opsagt med virkning fra den 26/2 2020. Modpartens forsikringsselskab stævnedes den 23/1 2023 klageren med påstand om betaling af 2.523.531,46 kr. for udgifterne til udbedring af skaderne.

Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende, at familieforsikringen – og dermed ansvarsforsikringen – var i kraft den 27/2 2020.

Klageren har oplyst, at han på grund af mental retardering og andre personlige udfordringer satte ild til en genstand i en bygning. Klageren har anført, at selskabet ikke har bevist, at der blev indgået en mundtlig aftale om omgående opsigelse af familieforsikringen, der fraviger bestemmelserne i forsikringsbetingelserne. Det var selskabet, der kontaktede ham den 26/2 2020, og selskabet sikrede sig ikke, at han var klar over, at familieforsikringen ophørte pr. 26/2 2020. Klageren har anført, at den fremsendte opgørelse af 27/2 2020 med tilbagebetaling af præmie og selskabets interne retningslinjer ikke dokumenterer, hvilken aftale, der blev indgået. Den nye forsikring på adresse 1, der blev tegnet af klagerens tidligere samlever med ikrafttræden den 26/2 2020, er heller ikke bevis for, at klageren opsagde sin egen familieforsikring på samme adresse med omgående virkning. Klageren har oplyst, at samlivet blev bragt til ophør i februar 2020, og at det var planen, at klageren skulle flytte hen til sine familiemedlemmer. Klageren har oplyst, at flytteprocessen var i gang den 27/2 2020, og at han havde stadig en del indbo på adresse 1, da han blev fængslet den 28/2 2020.

Selskabet har anført, at selskabet berettiget bragte forsikringen til ophør den 26/2 2020, da selskabet på baggrund af telefonsamtale med klagerens tidligere samlever kontaktede klageren, der tiltrådte, at forsikringen skulle bringes til ophør omgående. Selskabet har anført, at selskabets interne retningslinjer accepterer opsigelse med omgående virkning i tilfælde, hvor kunden flytter til en adresse, hvor der i forvejen er en indboforsikring, som omfatter kunden, og at klageren flyttede hen til sine familiemedlemmer. Selskabet har anført, at klageren ikke stod uden forsikringsdækning, da familieforsikringen blev bragt til ophør den 26/2 2020, idet klageren var medforsikret på klagerens familiemedlemmers police. Selskabet har oplyst, at klagerens

Ankenævnet for Forsikring

21.

99658

tidligere samlever tegnede en ny familieforsikring hos selskabet med ikrafttræden den 26/2 2020, at selskabet den 27/2 2020 sendte brev til klageren om overskydende præmie fra 26/2 2020 og til hovedforfald for klagerens familie- og hundeforsikring. Selskabet har oplyst, at skaden også blev anmeldt til klagerens familiemedlemmers forsikringsselskab, der afviste ansvarsskaden med den begrundelse, at ansvarsforsikringen ikke dækkede forsætligt forvoldte skader uanset skadevolders psykiske forhold på skadetidspunktet.

Nævnet bemærker, at det ikke er ualmindeligt, at et selskab accepterer en opsigelse af en forsikring som den omhandlede uden varsel, hvis forsikringstageren anmoder herom, men det fremgår ikke af forsikringsbetingelserne, at opsigelse kan ske uden varsel.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3 fremgår det, at "forsikringen gælder, medmindre andet fremgår af policen, for et år ad gangen og forlænges løbende for et år ad gangen. Både du og vi kan opsiges forsikringen skriftligt med mindst en måneds varsel til hovedforfald. Mod et gebyr har du som privatkunde også mulighed for skriftligt at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned. Opsiges forsikringen indenfor det første forsikringsår, opkræves et supplerende gebyr".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at selskabet ikke har bevist, at der blev indgået en mundtlig aftale om øjeblikkelig opsigelse af klagerens familieforsikring pr. 26/2 2020. Selskabet skal derfor anerkende, at familieforsikringen var i kraft på skadetidspunktet den 27/2 2020.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på hændelsesforløbet, hvor klagerens tidligere samlever den 26/2 2020 kontaktede selskabet i forbindelse med parrets samlivsophævelse, og hvor selskabet herefter valgte at kontaktede klageren telefonisk for at drøfte klagerens forsikringsforhold, herunder opsigelse af familieforsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

22.

99658

Det er således selskabet, der har initieret en fravigelse af den fremgangsmåde, der er beskrevet i forsikringsbetingelsernes punkt 3 til trods for, at selskabet – som professionel finansiel aktør – burde vide, at der er risiko for, at en kunde, der kontaktes uopfordret, kan have vanskeligt ved på stående fod at afklare sit behov for en forsat forsikringsdækning, især når der er tale om en familieforsikring, som også omfatter ansvarsforsikring og retshjælpsforsikring.

Flertallet har også lagt vægt på, at der må stilles særlige krav til beviset, når selskabet tager initiativ til en opsigelsesprocedure, som er i strid med den procedure, der er beskrevet i forsikringsbetingelserne, og at det ikke udtrykkeligt fremgår af selskabets telefonnotat af 26/2 2020, at klageren gav udtryk for eller accepterede, at forsikringen skulle ophøre med omgående virkning.

Flertallet har videre lagt vægt på klagerens oplysning om, at han på daværende tidspunkt ikke havde fået flyttet alle sine genstande til sine familiemedlemmer.

Flertallet har derudover lagt vægt på, at selskabet har været i telefonisk kontakt med folkeregisteret, der har oplyst, at klageren i henhold til folkeregisterets oplysninger havde adresse på såvel adresse 1 som adresse 2 den 27/2 2020.

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder at selskabet den 27/2 2020 fremsendte et brev til klageren med tilbagebetaling af præmie for blandt andet familieforsikringen for perioden 26/2 2020 til 31/7 2020 – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneafhøringer.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet for Forsikring

23.

99658

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Thisted Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens familieforsikring fortsat var i kraft på skadetidspunktet den 27/2 2020.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand