

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. juni 2025 blev i sag nr. 102253:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 9/9 2024 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er i 3 år blevet fejloptrævet med et for lille beløb af kfforsikring via PBS af kfforsikring.

Jeg bruger PBS og betaler de indkomne fordringer og tjekker ikke om beløbene er rigtige i.f.m. prisen på politen. Efter at have betalt det beløb som kfforsikring har anmodet om i PBS vil de med tilbagevirkende kraft have differencen betalt som er på 9.079,78 kr. Beløbet som kfforsikring har opkrævet via PBS har været 130,00 kr. i 2021 - 130,00 kr. i 2022 - 130,00 kr. i 2023 - 92,00 kr. i 2024. I min klage har der erkendt at de har lavet en fejl og jeg har i eneste svarbrev fra kfforsikring tilbudt et forlig på 1.0000,00 fra den klageansvarlige ...

Det skal nævnes at jeg, også via PBS hvor kfforsikring også automatisk har opkrævet beløbet på 9.079,78 kr. og som jeg også automatisk har betalt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Klageansvarlige har i skrivelse af 4. september 2024 skrevet til mig og jeg citerer 'af uransaglige grunde er der sket en fejl i deres system, som betyder at de har fejl indberettet til PBS. Denne fejl peger selvfølgelig på os, men jeg burde os have reageret på en årlig opkrævning på kun 130,00 kr. Jeg mener derfor at have handlet i god tro og betalt det beløb til kfforsikring som de har opkrævet på mit PBS og kræver at kfforsikring tilbagebetaler det beløb 9.079,78 fratrukket de opkrævede beløb for 2021-2022-2023 og 2024 ialt 482,00 kr."

Ankenævnet for Forsikring

2.

102253

Selskabet har i brev af 31/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Denne sag starter med, at klagers agent, opretter en helt almindelig ændring pr. den 09.02.2020 på nedenstående police ... Policen kostede inden ændringen 3.880,66 kr. i årlig præmie og kostede 2.854 kr. efter ændringen.

Præmienedsættelsen skyldes bl.a. at policen kom over på et kilometerbegrænset produkt, hvor der efter ændringen gælder en kilometerbegrænsning pr. år på 8.000 km. og hvor der tidligere var ubegrænset kilometerantal pr. år.

Denne årlige besparelse, betyder samtidig at der sendes ristoro retur til kunden på de 217.80 kr. Kernen i klagen kommer dog først til syne, da der sker fornyelse på policen den 10.05.2021(HF 01.06). For her er den årlige præmie nu nedsat til 130 kr. årligt. Altså en besparelse på ca. 96% set ift. tidligere års præmie på de 3.880,66 kr.

Da vi opdager denne fejl i år 2024, har vi efterfølgende sendt en 3-årig opkrævning (forældelsesloven) på i alt 9.079,78 kr.

Der er dog ingen tvivl om, at fejlen skyldes vores produktionssystem, som har lavet en fejlregning og der er derfor ingen, der peger på at fejlen kunne skyldes andre forhold.

Blot til orientering kan jeg yderligere oplyse, at vi har undersøgt hvorvidt dette er en kendt fejl og hvor mange policer, der har denne fejl.

Der er fundet 2 motorpolicer, der de seneste 6 år umiddelbart har den samme fejl. Der er altså ikke tale om en periodisk kendt fejl eller en fejl vi burde have rettet op på inden denne ændring.

Da der er tale om en systemfejl, har jeg også tilbudt en reduktion på de 3 års præmie, på i alt 1.000 kr. hvilket klager ikke var tilfreds med.

Min vurdering i denne sag har taget sit udgangspunkt i det aftaleretlige, altså hvorvidt klager har været i 'god tro'. Men også om klager var berettiget til at kunne forvente at præmien efter ændringen ville falde med 96%. Jeg mener, at sagen her er et eksempel på en åbenlys fejlpræmie og endda en urealistisk lav præmie (130 kr.).

Der kan derfor ikke være tvivl om, at klager ikke kan være i 'god tro', når forholdene er som oplyst her. Vi fastholder derfor vores håndtering af denne sag og vi er klar til at afvente Ankenævnets kendelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 4/7 2024 fra selskabets assurandør til klageren fremgår bl.a.:

"Som vi talte om i telefonen er der sket noget mærkeligt rod, med opkrævningen på ... bil - som står under hendes kunde nr. (derfor har hverken du eller jeg været obs. På den)

Ankenævnet for Forsikring

3.

102253

Præmie forløbet er følgende

Opk.

10.6.2020 kr. 3.880,66

9.2.21 kr 217,80 - der sendes retur den 10.2

1.6. 21 kr. 130

1.6.22 kr. 130

1.6.23 kr. 130

1.6.24 kr. 92

Præmie for årende - uden index reg. ville have været ca. kr. 15.552.- i stedet opkræves der kr. 9.079,78 - så er policen betalt frem til den 1.6.25

Det er det bedste (og det mindste beløb) jeg har kunnet få igennem - i dette rod ! !"

Af klagerens mail af 5/7 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har fra min assurandør ... modtaget en skrivelse vedr. min [familiemedlem] bilforsikring med reg. ... og at der ønskes indbetalt et ekstra præmiebeløb siden 2020 på kr. 9.079,78.

Der er tilsyneladende gået fejl i opkrævningen fra Købstædernes Forsikring idet de årlige opkrævninger har været forkerte.

Jeg mener at have betalt opkrævningerne fra Købstæderne korrekt og ser ikke at jeg skulle have gjort noget forkert.

At jeg skulle have foretaget mig noget forkert ved ikke at have gjort opmærksom herpå ser jeg ikke om tilfældet.

Tværtimod syntes jeg at Købstæderne må gribe i egen barm og erkende at der er rod i opkrævningerne. Jeg opretter de forsikringer som jeg har brug for og laver aftaler som helt automatisk bliver opkrævet og betalt over PBS betalingsservice og ser derfor ikke om beløbet skulle være ændret, ej heller om det skulle være for lavt.

Jeg spørger derfor om, - står der nogen steder i min forsikrings aftale at jeg skal holde øje med præmiestørrelsen og reagere hvis den er mindre end aftalt.

Det gør der heller ikke når det gælder at Købstæderne til tider sætter præmien op.

Men der reagerer Købstæderne det nemlig selv ved at skrive i disse tilfælde. Som eksempel kan jeg nævne at min egen bilforsikring på ... lige netop er hævet i præmie.

Jeg mener netop at have betalt behørigt, og at det må være en fejl som Købstæderne selv må udrede internt."

Af selskabets mail af 4/9 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har som klageansvarlig fået videresendt jeres klage og derfor får i nu et svar fra mig.

Selve sagen

Jeg har nu undersøgt præmieindbetalingerne på [køretøjet]

Af uransagelige grunde sker der en fejl i vores system, som betyder at for perioden 01.06.2021 - 01.06.2024, opkræver vi kun 130 kr. pr. år. Se udklip.

Ankenævnet for Forsikring

4.

102253

Denne fejl peger selvfølgelig på os, men I burde også have reageret på en årlig opkrævning på kun 130 kr.

Præmien er i øvrigt faldet for perioden fra 3.717 kr. til nu ca. 2.480 kr.

Men ift. om denne fejl evt. skal bekostes af Købstædernes Forsikring, kan jeg oplyse at vi ikke kommer til at påtage os denne udgift.

Det er faktisk korrekt, at der har været en gældende aftale og dækning for perioden og derfor kan vi også opkræve fuldt ud for denne periode.

Havde i modsat indbetalt for meget - kunne vi heller ikke beholde denne præmie."

Af klagerens mail af 5/9 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for mail og svar som dog ikke helt svarer til vore forventninger.

At Kfforsikring vil være sig selv bekendt med total at afvise vore argumenter i omhandlede sag, trods fejl i egen administration.

At du ... ansvarlig for klager vil indrømme at, og jeg citerer 'af uransagelige grunde sker der en fejl i vores system, altså i kfforsikrings system, **og at denne fejl selvfølgelig peger på kfforsikring' citat slut**, og at kfforsikring tilligemed samtidig lægger den op til kunden at være ansvarlig for fejl som sker i kfforsikrings eget hus og administration.

Og samtidig også tillader sig på ganske arrogant vis at selv om fejlen ligger på kfforsikring kommer det ikke til at ske at kfforsikring vil påtage sig denne udgift.

Jeg har i min klage redegjort for hvordan der bliver betalt over PBS og at det blot går automatisk og at jeg meget gerne vil vide hvor der i min police står at man skal være opmærksom på hvilke opkrævninger der bliver sendt til PBS. Giv mig venligst svar på det.

At du tillader at plapre løs med at forsikringen i mellemtiden er faldet, er blot et forsøg på at fra skrive sig sit ansvar.

Jeg har ikke til sinds at udfylde flere klageformularer, og hvis ikke kfforsikrings afgørelse ændres til vores fordel, vil jeg forelægge sagen for min advokat."

Af selskabets mail af 5/9 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Hvis der var tale om en uretmæssig opkrævning - ville vi selvfølgelig tage ansvar for dette.

Men i din sag er begge parter umiddelbart enige om sagens rigtighed og derved er der ikke noget, der påskønner at vi skulle bære et ansvar.

Dette er desuden vores øverste klageinstans og jeg har gjort dig opmærksom om dine muligheder fremadrettet og hvis dette betyder, at du henvender dig til en advokat, er dette selvfølgelig en af dine muligheder. Da vi fremsender [familiemedlems] police gør vi opmærksom på, at hun skal tjekke policen amt hendes priser. Se udklip.

...

Ankenævnet for Forsikring

5.

102253

Her har du din police Motorforsikring

Det er vigtigt, at du har de rigtige dækninger, og derfor anbefaler vi altid, at du læser din police grundigt igennem og **tjekker, at alle oplysninger er korrekte**, og at forsikringen opfylder dine ønsker og behov.

Du kan altid finde din nyeste police, når du logger på Mit KF. Her kan du også:

- få et samlet overblik over dine dækninger og **priser**"

Af klagerens mail af 5/9 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"At det står i Mit KF hvad prisen er på policen, og at det så er kf der sender den forkerte opkrævning til PBS er vel ikke mit ansvar."

Af selskabets mail af 9/9 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg tror du får yderst svært ved at overbevise nogen om, at du er i 'god tro', når der er betalt 130 kr. årligt for en ansvar- og kaskoforsikring.

Men hvis jeg skal komme dig lidt i møde, så kan jeg sende 1.000 kr. retur af den allerede indbetalte præmie. Dette skal ses som et forlig uden for vilkårene og uden præjudice."

Af brev af 21/5 2025 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"År

1 Periode 01-06-2021-01-06-2022 Præmie: 2480

2 Periode 01-06-2022-01-06-2023 Præmie: 2480

3 Periode 01-06-2023-01-06-2024 Præmie: 2480

4 Periode 01-06-2024-01-06-2025 Præmie: 2480

I alt 9920

Forlig -1.000

I alt 8920

Opkrævningsgebyr og Miljøbidrag	159,78
Betaling for 3 år inkl. 'indeværende år'	9079,78 kr.

År 4 forklaret: Vi opdager fejlen i maj 2024, men laver selve rettelsen 21.06.2024 og retter 3 år tilbage, men her vil systemet også have præmie for indeværende år, altså 01-06-2024 til 01.06.2025. Derfor er der også indeholdt præmie for år 4 i opkrævningen. Hovedforfald er 01.06"

Ankenævnet for Forsikring

6.

102253

Nævnet udtaler:

Klagerens bilforsikring blev ændret pr. 9/2 2020. Selskabet opkrævede herefter 130 kr. i årlig præmie, der blev automatisk betalt via betalingsservice. Selskabet opdagede fejlen i 2024 og efteropkrævede præmie for en 3-årig periode – med henvisning til forældelsesloven – fra 1/6 2021 til 1/6 2024. Selskabet opkrævede i alt 9.079,78 kr. svarende til en årlig præmie på 2.480 kr. i 4 år, idet opkrævningen indeholdt præmie for perioden 1/6 2024 til 1/6 2025 samt 159,78 kr. i opkrævningsgebyr og miljøbidrag og fratrasket 1.000 kr. i tilbudt forligsbeløb. Klageren er utilfreds med, at selskabet har efteropkrævet præmie. Klageren ønsker tilbagebetaling af 9.079,78 kr.

Klageren har anført, at han ikke tjekkede, om opkrævningsbeløbene var rigtige i forhold til prisen på policen, da betaling sker via automatisk betalingsservice (PBS). Klageren har anført, at selskabet har lavet i fejl i præmieopkrævningen. Klagen har anført, at han var i god tro om præmiebetalingerne.

Selskabet har anført, at der ved fornyelse den 10/5 2021 skete en fejl i selskabets produktionssystem, der betød, at den årlige præmie blev sat ned til 130 kr. Selskabet har anført, at de sendte klageren en 3-årig opkrævning på 9.079,78 kr., da fejlen blev opdaget i 2024. Selskabet har tilbudt en reduktion på den 3-årige præmieopkrævning på 1.000 kr. Selskabet har anført, at klageren burde have reageret på, at han blev opkrævet en årlig præmie på 130 kr., og at klageren derfor var i "ond tro". Selskabet har anført, at sagen er et eksempel på en åbenlys fejlpræmie og endda en urealistisk lav præmie. Selskabet har anført, at klageren havde dækning i perioden, hvor klageren betalte en årlig præmie på 130 kr.

Det fremgår af police af 1/7 2024, at "Her har du din police Motorforsikring. Det er vigtigt, at du har de rigtige dækninger, og derfor anbefaler vi altid, at du læser din police grundigt igennem og tjekker, at alle oplysninger er korrekte, og at forsikringen opfylder dine ønsker og behov. Du kan altid finde din nyeste police, når du logger på Mit KF. Her kan du også: • få et samlet overblik over dine dækninger og priser".

Ankenævnet for Forsikring

7.

102253

Det fremgår af klagerens mail af 5/9 2024, at "det står i Mit KF hvad prisen er på policen, og at det så er kf der sender den forkerte opkrævning til PBS er vel ikke mit ansvar".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren burde have indset, at det var en fejl, at selskabet alene opkrævede 130 kr. i årlig præmie for køretøjets ansvars- og kaskoforsikring. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har efteropkrævet præmie for ansvars- og kaskoforsikring for perioden 1/6 2021 til 1/6 2024. Nævnet finder ligeledes, at selskabet har været berettiget til at opkræve præmie for perioden 1/6 2024 til 1/6 2025 som sket. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte selskabets præmieberegning. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har efteropkrævet 9.079,78 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det – henset til den årlige præmieopkrævning på 130 kr. – måtte stå klart for klageren, at der var fejl i opkrævningen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at den årlige præmie udgjorde 2.480 kr. Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabet har haft skadesrisikoen i den opkrævede periode, og at der er bl.a. tale om en lovpligtig ansvarsforsikring.

Nævnet har noteret, at selskabet har beklaget, at det foretaget forkerte præmieopkrævninger for perioden.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102253

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings