

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. april 2025 blev i sag nr. 102583:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

FF Forsikring A/S
Overgade 24
5000 Odense C

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har lønsikring. I klageskema af 12/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at klage over [fagforenings] håndtering af min forsikring og deres afgørelse om at ophøre min dækning på grund af en forsinket betaling. Jeg finder [fagforenings] håndtering af sagen problematisk og utilstrækkelig hensigtsmæssig, hvilket har haft økonomiske og forsikringsmæssige konsekvenser for mig.

Sagsfremstilling

Min forsikringsaftale hos [fagforening] blev opsagt med den begrundelse, at jeg ikke rettidigt betalte præmien. Problemet opstod, fordi jeg ikke modtog den oprindelige betalingspåmindelse grundet et adresseændringsproblem. [Fagforenings] rykker blev sendt til en tidligere adresse ([adresse 1]) i stedet for min nuværende adresse ([adresse 2]), og jeg blev derfor aldrig gjort opmærksom på den forfaldne betaling.

Da jeg blev bekendt med det skyldige beløb, betalte jeg straks den fulde regning inklusive et ekstra gebyr på 100 kr. for at dække eventuelle omkostninger, selvom jeg ikke havde modtaget det fremsendte girokort. Imidlertid blev min indbetaling ikke registreret korrekt, fordi jeg ikke benyttede det forsvundne girokort. Jeg har vedhæftet dokumentation for betalingerne og bekræftet, at det skyldige beløb er afregnet fuldt ud.

Kommunikation med [fagforening]

Jeg kontaktede [medarbejder] hos [fagforening] med en anmodning om at genoptage min forsikring og sikre dækning frem til månedens udgang. I mit svar til [medarbejder] forklarede jeg situationen og pointerede, at manglen på rettidig betaling skyldtes en teknisk fejl, som var uden for min kontrol, kombineret med et mangelfuldt informationsflow fra [fagforenings] side.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102583

[Medarbejder] svarede imidlertid, at ophøret af forsikringen skyldes, at præmien blev indbetalt for sent, og at hun ikke kunne ændre forsikringsvilkårene eller afgørelsen, men anbefalede, at jeg indgav en klage til Ankestyrelsen, hvis jeg ønskede en revurdering.

Vurdering

Jeg finder det urimeligt og uretfærdigt, at jeg er blevet afskåret fra en forsikringsydelse, som jeg har betalt for, på grund af administrative fejl og utilstrækkelig kommunikation fra [fagforenings] side. Det er min opfattelse, at jeg har gjort alt, hvad der var muligt for at rette op på misforståelsen ved at betale hele det skyldige beløb og gøre op for det pålagte gebyr.

Jeg ønsker en retfærdig og grundig vurdering af sagen og anmoder Ankestyrelsen om at vurdere, om [fagforenings] beslutning om at opsige min forsikring var rimelig under de givne omstændigheder.

Afsluttende bemærkninger

Jeg håber, at Ankestyrelsen vil tage højde for omstændighederne og medvirke til en løsning, hvor jeg ikke bliver ladet uden forsikringsdækning som følge af omstændigheder, jeg ikke selv har haft kontrol over. Jeg har vedhæftet dokumentation for mine betalinger samt al relevant korrespondance med [fagforening].

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En udbetaling af min lønsikring for den sidste gældende måned af policen."

Selskabet har den 19/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstageren har oprindeligt tegnet en lønsikring i selskabet den 1. december 2022. Lønsikring er tegnet med en dækning på 20.000 kr.

Forsikringstageren har valgt at betale sin forsikringspræmie månedligt, og er ikke tilmeldt Nets (betalingservice). Selskabet har ved indtegning anbefalet at forsikringstageren får tilmeldt sin forsikringspræmie til Nets.

Selskabet er ikke enig i, at regningen er sendt til en forsikringstagerens hidtidige adresse. Den regning der er gældende for oktober måned 2024, er udstedt den 19. september 2024 og fremsendt til den rigtige adresse på [adresse 2], hvilket også gælder rykkerskrivelsen af 17. oktober 2024 med betalingsfrist den 6. november 2024.

På side 12 i selskabets forsikringsvilkår er det særskilt noteret i afsnittet om præmie og afgift til staten, at præmien skal betales senest 21 dage efter modtagelse af indbetalingskort eller betalingsdagen til Nets.

Med reference til forsikringsaftalelovens §12 og §13, har selskabet givet forsikringstageren en væsentligt længere betalingsperiode end 21 dage til at betale præmien (helt frem til den 6. november), hvilket ikke er sket. Den oprindelige betalingsfrist er den 1. oktober 2024.

Det fremgår endvidere af selskabets rykkerskrivelse at forsikringen vil blive opsagt med øjeblikkelig virkning hvis selskabet ikke modtager indbetalingen senest den 6. november.

Ankenævnet for Forsikring

3.

102583

Forsikringstageren betaler sin præmie den 8. november 2024, hvilket er for sent.

Selskabet har derfor betalt præmien og rykkergebyret tilbage til forsikringstageren, idet forsikringstageren ikke opfylder betingelserne for nytegning. Dette er sket efter aftale med forsikringstageren.

Selskabet må på baggrund af dette fastholde sin afgørelse om at forsikringstagerens forsikring er ophørt."

Klageren har i kommentar af 22/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Regningen var aldrig blevet modtaget – og jeg forsøgte derefter at betale den efter den underrettede mail. Regningen var vedhæftet mailen i tilsendte mig men jeg fik ikke besked på at den var vedhæftet (se vedhæftede fotos af e-mail korrespondancen). Derfor svarer jeg at jeg vil forsøge at betale beløbet, og den formodede rykker, på anden vis ved tidligere regning således i kunne se at beløbet var modtaget. Det ser i bort fra, og jeg modtager intet svar i mellemtiden, indtil at fristen er udløbet. Derfor, er jeg ikke blevet underrettet tydeligt og klart, om hvor jeg har skulle indbetale beløbet pga. manglende kommunikation fra jeres side af omkring konkrete instrukser. Jeg forsøgte i god etik at betale det skyldige beløb, men i valgte at forholde jer til formalia, samt fejlagtig informering af hvor jeg har kunne finde den rigtige rykker regning – på trods af betaling af beløbet til selskabet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets opkrævningsbrev af 19/9 2024 fremgår bl.a.:

"BETALINGSDATO: 01.10.2024

...	
BESKRIVELSE	BELØB DKK
Præmie for periode 1-10-2024 – 1-11-2024	1,180.00
Opkrævningsgebyr	15.00
Skadesforsikringsafgift	12.98
Total beløb	1,207.98"

Af selskabets mail af 14/10 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har desværre modtaget disse regninger retur. Postbuddet har skrevet ubekendt på adressen. Regningen fra oktober mangler at blive betalt."

Af klagerens mail af 14/10 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg undrede mig godt over at regningen ikke var kommet som rykker, og jeg endte med at betale den tidligere regning men plus 100,- fordi jeg havde regnet rykker med ind i denne her, som ikke ankom. Håber den er registreret og kan ses som betalt med rykkerbeløbet også."

Ankenævnet for Forsikring

4.

102583

Af selskabets rykkerskrivelse af 17/10 202 fremgår bl.a.:

"BETALINGSDATO: 06.11.2024

...

Betalingsfristen er nu overskredet, og så vidt vi kan se, er præmien ikke betalt.

Det kan skyldes en forglemmelse eller at du har betalt inden for de sidste par dage.

Hvis du ikke betaler din præmierestance inden betalingsfristens udløb vil din forsikring blive opsagt med øjeblikkelig virkning, og du vil ikke længere være dækket af din lønsikring.

Hvis du på grund af særligt undskyldende omstændigheder ikke er i stand til at betale præmierestancen, inden betalingsfristens udløb, og du har betalt præmierestancen uden ugrundet ophold efter betalingshindringens ophør, vil forsikringsaftalen løbe på ny fra dagen efter, at betalingen er sket i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §14. Der vil ikke være dækning i den mellemliggende periode. Det er en betingelse for, at forsikringsaftalen kan løbe på ny at du betaler den fulde præmierestance som er angivet ovenfor.

Din præmierestance er pålagt et rykkergebyr på 100 kr. Vi anbefaler derfor, at du tilmelder de fremtidige opkrævninger til Betalingsservice."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Præmie og afgift til staten

Præmien for lønsikring fremgår af lønsikringsbeviset. Præmien betales kvartårligt forud, men kan dog ske månedligt forud mod gebyr. Præmien skal også betales i perioder, hvor der sker udbetaling af lønsikring.

Præmie opkræves gennem udsendelse af indbetalingskort eller via Nets. Er præmien ikke betalt senest 21 dage efter modtagelsen af indbetalingskort eller betalingsdagen i henhold til Nets, kan FF Forsikring A/S opsige lønsikring i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftaleloven.

Betales præmien ikke senest på forfaldsdatoen, er FF Forsikring A/S berettiget til at opkræve et administrationsgebyr på efterfølgende påkrav."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opsagt hans lønsikring som følge af manglende præmiebetaling.

Selskabet sendte den 19/9 2024 præmieopkrævning for perioden 1/10 2024 til 1/11 2024 med betalingsfrist den 1/10 2024. Den 17/10 2024 sendte selskabet rykker med betalingsfrist den 6/11 2024. Det fremgik af rykkeren, at forsikringen vil blive opsagt med øjeblikkelig virkning,

Ankenævnet for Forsikring

5.

102583

hvis klageren ikke betalte præmierestancen inden betalingsfristens udløb. Klageren betalte præmien den 8/11 2024. Selskabet tilbagebetalte præmien med henvisning til, at forsikringen var ophørt den 6/11 2024.

Klageren ønsker udbetaling af lønsikring for den sidste gældende måned af policen. Klageren har anført, at han ikke blev gjort opmærksom på den forfaldne betaling, idet selskabet sendte regningen til en tidligere adresse i stedet for hans nuværende adresse. Da han blev bekendt med det skyldige beløb, betalte han straks den fulde regning inklusive rykkergebyr til trods for, at han ikke modtog et girokort. Klageren har anført, at han ikke blev underrettet tydeligt og klart om, hvor han skulle indbetale beløbet, og at han gjorde alt, hvad der var muligt for at rette op på misforståelsen ved at betale det skyldige beløb.

Selskabet har anført, at opkrævningsbrev og rykkerskrivelse blev sendt til klagerens nuværende adresse. Selskabet har med reference til forsikringsaftalelovens § 12 og § 13 givet klageren en væsentlig længere betalingsperiode end 21 dage – helt frem til den 6/11 2024. Klageren betalte præmien den 8/11 2024, hvilket ifølge selskabet var for sent.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Ifølge forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, kan selskabet ved manglende rettidig præmiebetaling opsige forsikringsaftalen, så aftalen ophører, hvis ikke præmien er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen i § 12, stk. 1. Det fremgår af § 13, stk. 2, at "opsigelsen skal angive, at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales inden den fastsatte frist, og skal oplyse om muligheden efter § 14 for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny. Fristerne efter stk. 1, 1. pkt., og § 14, 2. pkt., regnes først fra det tidspunkt, hvor disse oplysninger er givet".

Det fremgår af lovmotiverne, at "Opsigelse kan tidligst ske, dvs. sendes fra selskabet, 14 dage efter udløbet af den almindelige betalingsfrist efter forslaget til § 12, stk. 1".

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 33, at meddelelser fra selskabet til forsikringstageren først bliver virksomme, når de modtages af forsikringstageren, medmindre det skyldes undladelse af at anmelde flytning eller andet forhold hos modtageren.

Justitsministeriet har i vejledning nr. 9533 af 26/6 2018 om beregning af klagefrister på baggrund af de officielle kvalitetstal for PostNords levering af standardbreve i 2017 vurderet, at en myndighed som udgangspunkt kan lægge til grund, at et standardbrev er kommet frem til modtageren seks omdelingsdage efter, at afgørelsen er dateret og overgivet til postbesørgelse. Omdelingsdage inkluderer ikke weekender, helligdage og såkaldte "mellemdage".

Østre Landsret har i en kendelse – gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2019, side 1540 – lagt til grund, at et brev sendt fra retten som almindeligt brev kan anses for at være kommet frem til modtageren senest seks omdelingsdage efter afsendelse.

Nævnet har i sag 93618 udtalt, at samme vurdering kan lægges til grund for, hvornår et almindeligt brev sendt fra et forsikringsselskab må anses for at være kommet frem til modtageren.

Nævnet lægger efter indholdet af mailkorrespondancen mellem klageren og selskabet til grund, at selskabets præmieopkrævning af 19/9 2024 blev returneret af postvæsenet med bemærkning om "ubekendt på adressen". Der er ikke oplysninger i sagen, der begrundes, at den manglende aflevering kan tilskrives forhold hos klager.

Ankenævnet bemærker, at uanset om selskabets præmieopkrævning af 19/9 2024 ikke var blevet returneret, kunne opkrævningen tidligst anses for at være kommet frem 6 omdelingsdage efter afsendelse, hvorefter betalingsfristen efter § 12, stk. 1, skulle regnes fra den 28/9 2024 med udløb den 18/10 2024. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen i § 12, stk. 1.

Selskabet sendte opsigelsesbrevet den 17/10 2024.

Ankenævnet for Forsikring

7.

102583

Selskabet har således ikke overholdt formkravet i form af den udtrykkelige 14-dages frist i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 2. punktum, hvorfor nævnet finder, at sleskabes opsigelse af forsikringen ikke har retsvirkning over for klageren.

Selskabet skal derfor udbetale lønsikring til klageren i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Hvis selskabet har tilbagebetalt modtaget præmie, er selskabet berettiget til at modregne denne præmie i det beløb, som udbetales til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, FF Forsikring A/S, skal anerkende, at opsigelsen af lønsikringen ikke er sket i overensstemmelse med proceduren i forsikringsaftalelovens §§ 12-13. Selskabet skal derfor udbetale lønsikring til klageren i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Hvis selskabet har tilbagebetalt modtaget præmie, er selskabet berettiget til at modregne denne præmie i det beløb, som udbetales til klageren. Udbetalingen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck