606/00

Den 6. november 2000 blev i sag nr. 52.751:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Plus Forsikring A/S
Filosofgangen 18
5000 Odense C

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bl.a. familieforsikring og autoforsikring i Plus Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af hans forsikringer.

Klageren har anført følgende: "Jeg vil gerne indklage Plus Forsikring A/S for utrolig dårlig kunde- og sagsbehandling. Som ny kunde fik jeg girokort på højere præmie end jeg både skriftlig og mundtligt var blevet tilbudt. Jeg måtte kæmpe en hed kamp med selskabet inden jeg fik min ret, i henhold til selskabets egne tilbud og løfter. Efterfølgende har jeg modtaget utallige rykkerskrivelser, på trods af at præmierne var betalt. Det endte med at jeg blev indberettet til mit finansieringsselskab og til DFIM. Sagen er nu kommet på plads, men som det fremgår af vedlagte korrespondance har jeg brugt utrolig meget energi og mange penge inden vi er nået hertil. Omkostninger på frimærker, kuverter, papirer, telefon- og faxopkald er ikke ubetydelige. Jeg har virkelig brugt mange timer på denne sag. Hvis jeg skulle have dækket min tabte fortjeneste vil det løbe op i en anseelig sum, da min timesats som selvstændig revisor ikke er helt lav. ... Jeg vil gerne opnå, at Ankenævnet for Forsikring tildeler Plus Forsikring A/S en 'næse' for dårlig kundebehandling. Derudover forventer jeg en kontant kompensation på kr. 2.500,-. Beløbet betragter jeg som symbolsk i forhold til den tabte arbejdsfortjeneste jeg har lidt. Sagen er mig meget principiel, og kunne nemt være undgået for Plus Forsikring A/S med blot en lille smule omtanke og smidighed."

Selskabet har i skrivelse af 2/5 2000 svaret nævnet som følger: "Sagsforløbet kan fuldt ud anerkendes. Dette skyldes et sammenfald af mange uheldige omstændigheder, hvilket vi har beklaget og undskyldt overfor kunden. Kundens forsikringer hos os er som nævnt bragt i overensstemmelse med det af kunden forventede. En 'næse' påtager vi os gerne – resten overlades til Ankenævnets afgørelse. ... Vi skal gøre opmærksom på, at sagen herfra må afgøres på klagers præmisser idet vi ikke ønsker at bruge flere ressourcer på denne sag."

Nævnet udtaler:
Nævnet har ikke mulighed for at pålægge selskabet at udbetale kompensation for dårlig sagsbehandling, medmindre denne har medført et økonomisk tab for klageren.

Selskabet har med rette beklaget den uacceptable sagsbehandling, og nævnet finder, at selskabet på denne baggrund skal afholde klagerens positive udgifter til sagsbehandlingen - porto m.v. - hvilke udgifter nævnet skønsmæssigt fastsætter til 500 kr.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Plus Forsikring A/S, skal til klageren betale 500 kr.

Poul Sørensen