622/01

Den 11. juni 2001 blev i sag nr. 54.386:

xxxx xxxxxx
xx xxxxxx xxxxx
xxxx xxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx xxxxx
xxxxxxx

mod

Tryg-Baltica Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har fritidshusforsikring i Tryg-Baltica Forsikring, klager over selskabets sagsbehandling.

I selskabets skrivelse af 24/11 2000 til nævnet hedder det om sagen: "Fritidshusforsikringen har i mange år været betalt ved hjælp af giroindbetalingskort, idet vi har sendt girokortet til Jyske Bank i Ulfborg. Forsikringen har således ikke været betalt elektronisk via BetalingsService. I december måned 1998 ændrer vi opkrævningsadresse på girokortet fra Jyske Bank til kundens navn og adresse. Da vi ikke havde andre oplysninger om adresseforhold, sendte vi opkrævningen til fritidshusets adresse. Årsagen til ændringen har vi ikke noteret. Præmieopkrævning for perioden 1. februar 1999 - 1. februar 2000 blev sendt som girokort til fritidshusets adresse. Efter 2 rykkerskrivelser blev præmien betalt den 26. marts 1999. Præmieopkrævning for perioden 1. februar 2000 - 1. februar 2001 blev igen sendt som almindelig girokort til fritidshusets adresse. Betaling fandt sted 10. april 2000 med 6.712 kr. Forinden vi kunne se, at klager havde betalt præmien, ændrede vi forsikringen som en følge af den manglende betaling. Forsikringen blev ændret til alene at omfatte bygningsbrandforsikring. Ny police og nyt girokort blev fremsendt til kunden. Da klagers præmieindbetaling for 1. februar 2000 - 1. februar

2001 blev modtaget i selskabet, indeholdt klagers forsikring således alene bygningsbrand, og den var derfor billigere end den tidligere forsikring med det fulde omfang. Det bevirkede, at vi beholdt den nu skyldige (lavere) præmie, og den overskydende præmie på 3.409 kr. blev sendt retur til klager. Klager hævede imidlertid ikke checken, som kom retur hertil i juni måned 2000. Vi sendte atter checken til klager, men modtog den retur igen i juli måned 2000. Siden hen har det vist sig, at kunden har adresse i England og Spanien. Forsikringen blev pr. 26. juni 2000 igen ændret til også at omfatte 'Hus- og Grundejerdækning' samt 'svamp- og insektdækning'. Ved denne ændring af forsikringen, blev forsikringen tariferet efter vores nye præmieberegning samt med nye forsikringsbetingelser. Dette bevirkede, at forsikringen blev væsentlig billigere end den oprindelige fritidshusforsikring med fuldt omfang. På trods af at forsikringens dækningsomfang blev øget betydeligt, medførte det kun en yderligere opkrævning på 353 kr., der blev fremsendt til klager i juni måned 2000. I løbet af sommeren 2000 blev forsikringen ændret flere gange, både for så vidt angår omfang og dækninger, men også oplysninger om husets størrelse blev ændret. Ændringerne er imidlertid lavet med udgangspunkt i samme datoer, og præmien er derfor automatisk blevet reguleret for de udgaver af forsikringen, hvor arealet er noteret som værende større end det faktiske areal. Årsagerne til disse ændringer står ikke helt klart, dog kan vi af korrespondancen se, at der har været kontakt med klager flere gange. Forsikringen har i dag samme dækninger som før 1. februar 2000, men med vores nye forsikringsbetingelser og til vores nye lavere præmie. Vi har stående, at ejendommen er i flere plan og med en beboelse på 94m² samt 100 m² udhuse. Den seneste ændring af forsikringen fra den 19 . august 2000 bevirkede, at vi sendte en check til klager på 3.089 kr. grundet for meget betalt præmie. Denne check er indløst den 4. oktober 2000. Ved kontakt til Ringkøbing kommune, teknisk forvaltning, har vi fået oplyst, at ejendommen består af en beboelse på 62m² med udnyttet 1. sal på 38 m² eller i alt 100 m² beboelse. Der er ikke oplysninger om udhuse. Vores konklusion er:

- I den periode, hvor klager kun var brandforsikret, er der ligeledes kun betalt præmie for brandforsikring.
- Det tidligere for meget indbetalte præmiebeløb er blevet returneret.
- Vi har ikke efterfølgende opkrævet for meget i præmie.

- Kunden har nu samme dækningsomfang som før 1. februar 2000, dog med vores nye forsikringsbetingelser men til en væsentlig lavere præmie.
- Vores oplysninger om ejendommens størrelse anser vi for forkerte, og vi har derfor nu ændret arealet i henhold til de oplysninger, vi har indhentet fra Ringkøbing kommune. Arealændringen vedr. udhus bevirker ikke en ændring i præmiens størrelse.
- Betaling af forsikringen er nu noteret til at skulle foregå via BetalingsService.

Vi anser os ikke for at være ansvarlige for problemerne i denne sag omkring præmieindbetaling, idet en anden forvaltning af betalingsforholdene fra klagers side og oplysninger til selskabet om en anden postadresse end fritidshusets adresse ville have forhindret sagens udvikling. Vi har fortsat noteret fritidshuset som klagers postadresse. Såfremt klager ønsker dette ændret til adressen i Spanien eller England, skal selskabet have besked herom. Da der endvidere ikke er betalt for meget i præmie, og da ejendommen hele tiden har været brandforsikret, kan vi ikke imødekomme kundens ønske om tilbagebetaling af præmie, selvom vi har forståelse for, at policeændringerne hen over sommeren har givet anledning til en vis usikkerhed hos klager ."

Klageren er utilfreds med præmieopkrævningsproceduren og har fremlagt sin korrespondance med diverse pengeinstitutter om tilmelding til PBS og overflytning af sine engagementer.

Konkret ønsker klageren kompensation for for meget betalt præmie, kompensation for opsigelserne af forsikringen samt for den tid, huset ikke har været beboet. Endelig ønsker klageren kompensation for spild af tid samt ødelagt nattesøvn.

Nævnet udtaler:

Det påhviler forsikringstageren som kunde at påse, at præmieindbetalingerne sker rettidigt, ligesom det påhviler klageren at meddele adresseændring til selskabet. Nævnet finder, at problemerne med præmieopkrævningerne og de deraf følgende ændringer af

forsikringen hovedsageligt beror på forhold hos klageren. For så vidt angår den forkerte arealangivelse af ejendommen finder nævnet, at dette ikke beror på selskabets forhold, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen