674/03

Den 16. juni 2003 blev i sag nr. 58.573:

xxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring og ulykkesforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling.

Klageren har i klageskrivelsen af 27/5 2002 til nævnet bl.a. anført:

> ”Jag vill gärna veta de årliga kostnaderna för dessa två försäkringar innan rabatterna jag är berättigad till är avdragna. Så som det framgår av korrespondencen har jag betalat en för stor försäkringspremie fr.o. m. år 2000. Tryg-Baltica hävdar att, det inte är möjligt att korrigera de felaktiga försäkringsbeloppen för två år tillbaka p.g.a. att försäkringarna ursprungligen var tecknade genom Unibank.
>
> Som kund vill jag ha klara upplysningar om mina försäkringskostnader per år. Därutöver vill jag gärna få utrett huruvida försäkringsbolaget är berättigat til att lägga till extra kostnader på försäkringspremierna p.g.a. att bolaget inte klarat av att informera de rätta permierna.”

Klageren har herefter indgående redegjort for de enkelte problemstillinger omkring de pågældende forsikringer.

Selskabet har i skrivelse af 20/6 2002 til nævnet redegjort for sagen således:

”**Årsag til klagen:**

Kunden (klageren) ønsker den årlige præmie for sine to nævnte forsikringer oplyst med og uden rabat på de fremsendte girokort. Kunden mener endvidere at have betalt for meget præmie tilbage fra tegningstidspunktet i Nordea. Tillige ønsker kunden at vide om Tryg kan opkræve gebyr m.m.

Svar på klagen:

Tryg Forsikring (undertegnede) har både telefonisk og skriftligt forklaret, hvorfor vi ikke kan opdele præmien på girokortet som ønsket af hende.

Fra tegningstidspunktet i Tryg fra 01.04.2001 har vi tilbagebetalt for meget præmie og forstår derfor ikke, hvorfor kunden stadig mener, at have betalt for meget. Om hun har betalt for meget i Nordea har vi ingen kendskab til.

Gebyrer, det være sig rykkergebyrer, stempelafgift, porto m.v. har intet med betaling af præmien at gøre.

Hvad kunne man have gjort for at undgå klagen:

Intet, alt er forsøgt for at forklare kunden grundene til det skete. Dog set i bakspejlet burde der nok være afholdt et møde, hvor hele sagen var blevet gennemdrøftet.

Hvad gøres der ved det og hvornår:

Efter vor mening kan der ikke gøres mere, da alt er forklaret kunden både telefonisk og skriftligt.

Er der udvist godt købmandsskab:

Ja bestemt, kunden er blevet fuldt ud orienteret om grunden til de fremsendte girokort både med og uden rykkergebyr. Jeg mener, at der er ydet - en måske for stor service - for at bibeholde en meget vanskelig kunde, som så efter uddybende forklaringer, alligevel klager.”

Klageren har hertil i skrivelse af 10/7 2002 til nævnet bemærket:

”**Kommentarer till ’Svar på klagan’**

3. 58.573

Undertecknad (A.K.) har varken per telefon eller skriftligen varit i kontakt med mej. Det är B.J. som jeg korrespnderat med.

Jäg har aldrig bett Tryg-Baltica om att uppdela premien på girokortet på något sätt. Det är de årliga premierna (utan avdrag), avdragen samt stempelavgift och stormflodsavgift som skall utöver premieperioden klart fremgå av korrespondencen från Tryg-Baltica.

Försäkringen är tecknad i Tryg-Baltica den 7. april 2000 (inte 2002) via Uni-Bank som medför att kunden är omfattad av Tryg Familie enligt Tryg-Baltica generella försäkringsvillkor. Banken hänvisar alla kontakter vidrörande premierna direkt till Tryg-Baltica. Banken utsätter inte försäkringspremierna. Det gör Tryg-Baltica.

Gebyrer etc. Skall ha en grund till att existera på betalingsblanketterna. Grunden skall inte avvika från Tryg-Balticas egna 'Fællesbetingelser' eller allmänna försäkringsvillkor.

Hvad kunne man have gjort for att undgå klagen
Tryg-Baltica kunde ha sänt en översikt över försäkringskostnaderna per brev eller per e-post där det klart framgår från vilken premiesumma avdragen är gjorda osh vilken försäkringsperiod de avser.

Tryg-Baltica kunde ha återbetalt den adekvata delen av försäkringspremien.

Tryg-Baltica kunde ha låtit bli att pålägga oavatalsmässiga och därtill av varierande storlek, avgifter på premierna.

Er der udvist godt købmandsskab
Nej. Kunden har ingen möjlighet till att veta den till grunden liggande försäkringspermien på försäkringarna och därmed ej heller riktigheten på sin försäkringspremie."

Sekretariatet har efterfølgende bedt klageren yderligere præcisere, hvilke beløb hun mener, at selskabet udberettiget har opkrævet hos hende.

I svar herpå fra klageren hedder det i skrivelse af 11/2 2003:

"I korthet är det beloppen och gebyrerna utöver försäkringspremien enligt avtal. Därtill vill jag ha en exakt översikt på försäkringsperioden, försäkringspremien samt uppgifter där det klart framgår hur belaget kommit fram til det återbetalda beloppet på DKK 97,- vidrörende Tryg-Balticas ensidiga ändring av min Familjens basisförsäkring år 2001."

Endeligt har selskabet i skrivelse af 4/3 2003 til nævnet anført:

"Under henvisning til Ankenævnets brev af 25. februar 2003 og dermed fremsendte bilag kan vi oplyse, at klagerens forsikringer blev indtegnet gennem Unibank A/S, som dengang selv forestod præmieopkrævningen. Vi har ikke adgang til bankens datagrundlag, men da klagerens forespørgsel/indsigelser også alene går på efterfølgende opkrævninger, må vi lægge til grund, at den første opkrævning på de 2 forsikringer, er i overensstemmelse med tilbudet. Vi vil derfor i besvarelsen alene omtale efterfølgende opkrævninger.

Konvertering af porteføljen fandt sted i begyndelsen af år 2001.

Ulykkesforsikring. ... 335.

I forbindelse med tegningen modtog klageren et sæt forsikringsbetingelser. Kopi af det relevante udsnit af disse betingelser vedlægges (1)

På grund af konverteringen er fornyelsen af forsikringen pr 1. april 2001 først udstedt den 17. april 2001(2). Den samlede opkrævning lyder på 685,75 bestående af præmie 678 kr., opkrævningsgebyr 5 kr. og stempel 2,75 kr. På disse første præmieopkrævninger efter konverteringen er præmiespecifikationen desværre lidt mangelfuld, men dette blev der hurtigt rettet op på.

Stigningen i præmien skyldes indeks og ændringen af præmien har hjemmel i forsikringsbetingelsernes punkt 11,1. Der beregnes et opkrævningsgebyr på 5 kr. ved betaling over BS eller på 15 kr. ved betaling over giro, og vi henviser til forsikringsbetingelsernes punkt 10.2. Omkostninger ved præmiens betaling går på såvel direkte som

indirekte omkostninger. Stempel opkræves med hjemmel i punkt 10, 1 (og i henhold til bekendtgørelse om stempelafgift).

Da præmien ikke betales indenfor den i forsikringsbetingelsernes pkt. 10.3 omtalte frist på 14 dage udskrives den 9. maj 2001 en rykker påført et rykkergebyr på 100 kr. jf. vedlagte oversigt (3) og vi henviser videre til betingelsernes punkt 10.4, som hjemmel for gebyret. Klageren bruger så tilsyneladende det oprindelige girokort, for vi modtager den 21. maj 2001 klagerens indbetaling på 685,75 kr. (3). Der er således herefter en saldo på 100 kr.

Den 18. marts 2002 udskrives fornyelsen pr 1. april 2002 (4). Præmien er steget til 703 kr. (indeks). Hertil kommer stempel 3 kr. og det tidligere rykkergebyr 100 kr., der jo ikke blev betalt, da klageren anvendte det gamle girokort. Om vor hjemmel henvises til kommentarerne ovenfor. Klageren har siden sidste betaling afmeldt betalingsservice, og betaler nu over giro, hvorfor gebyret beregnes med 15 kr. Den samlede opkrævning lyder på 821 kr.

Da præmien ikke betales, udskriver vi den 2. maj 2002 en rykker, og saldoen pålægges et gebyr på 100 kr., således at det samlede udestående beløb er på 921 kr. Kunden vælger alene at betale 678 kr. svarende til den gamle præmie, og dette beløb modtages her den 7. maj 2002 (3). Saldoen er herefter 243 kr., men kan klageren dokumentere, at hun har betalt senest den 2. maj 2002, vil vi frafalde det seneste rykkergebyr.

Der er i hele forløbet ydet en rabat på 15 %, således at præmieopkrævningen udskrives med 85 % af tarifpræmien.

Familiens basisforsikring. ... 350.

Forsikringen tegnes som Familiens Basis II og det relevante udsnit af forsikringsbetingelserne vedlægges (5).

Også for denne forsikring udskrives opkrævningen, på grund af konverteringen, først den 17. april 2001. Præmien pr 1. april 2001 opkræves med præmie 1.633 kr., opkrævningsgebyr 5 kr., stormflods-/stormfaldsafgift 20 kr. og stempel 1,75 kr. i alt 1.659,75 (6). Igen den lidt mangelfulde specifikation i umiddelbar fortsættelse af konverteringen. Præmiestigningen skyldes indeks (har hjemmel i punkt 2 i vedlagte bilag 5). Opkrævningsgebyret har hjemmel i samme betingelsers punkt 1.2. Stormflodsafgift er der taget forbehold for i tilbudet (7), men herudover er der hjemmel for opkrævning af afgiften i § 24 i lov om stormflod og stormfald. Stempelopkrævningen har hjemmel i forsikringsbetingelsernes punkt 1.3.

Præmien er i øvrigt beregnet som 90 % af vores tarifpræmie pr 1. april 2001, således at der er ydet en rabat på 10 %. Da vi som anført ikke har adgang til bankens dataanlæg, kan vi ikke se, om der er ydet rabat på 10 % i Unibanks tilbud, men der foreligger jo en aftale om præmien pr 1. april 2000 jf. dækningsbekræftelse af 7. april 2000 (7).

Vi svarer i mail af 1. maj 2001 på kundens tidligere henvendelse og noterer, at klageren er berettiget til en yderligere rabat på 5 % (8). Denne yderligere rabat støttes på en aftale indgået i september 2000 mellem Nordisk Råd/Nordisk Ministerråd, og som er indgået med virkning fra 1. august 2000 (9). For klageren har aftalen således tidligst virkning fra 1. forfaldsdato herefter, hvilket vil sige fra 1. april 2001. Præmien korrigeres tilbage pr. 1. april 2001 med de 5 % yderligere rabat, således at præmien herefter udgør 85 % af vores tarifpræmie. Der er således ydet en samlet rabat på 15 % fra 1. april 2001. Den nye (rene) præmie oplyses i vores mail af 1. maj 2001 (8) til at være 1.550 kr. Denne præmiestørrelse korrigeres dagen efter nemlig i mail af 2. maj 2001 (10) til 1.552 kr. Henset til at oplysningen på de 1.550 kr. blot var en information, at differencen er af yderst beskeden størrelse og i øvrigt korrigeres dagen efter, finder vi os berettiget til at opkræve den rene præmie med 1.552 kr.

Inklusive rabat udstedes ny præmieopkrævning den 1. maj 2001 (11) og præmien er modtaget hos os den 21. maj 2001.

Klageren fraflytter så sin adresse på Ø. for at bebo en adresse i C. Da klageren således flytter til et lavere risikoområde, har klageren et præmietilgodehavende for tiden 11. september 2001 - 31. marts 2002 på 97 kr., der tilbagebetales den 11. september 2001 (12). Ifølge vores noteringer er der udstedt ny police i forbindelse med flytningen, hvoraf den nye præmie fremgår, og præmien beregnes stadig som 85 % af tarifpræmien.

Klageren oplyser så, at hun den 15. november 2001 modtager nyt girokort med opkrævning på 1.659,75 kr. Det forstår vi ganske enkelt ikke, idet intet herom fremgår af vores noteringer. Klageren må dokumentere dette. Samme dato har vi fremsendt en redegørelse til klageren (13) og det er muligvis den, klageren betegner som en opkrævning.

Den 19. januar 2002 fremsender vi en forsikringsoversigt, og det fremgår bl.a. heraf, at den kommende rene præmie på Familiens Basisforsikring er på 1.427 kr. (14).

Uanset udsendelsen af denne information udbeder klageren sig oplysning om kommende præmie, og beklageligvis får vi i brev af 7. marts 2002 denne angivet som 1.377 kr. (15).

Pr 18. marts 2002 udstedes præmieopkrævning på 1.463,50 kr. med betalingsfrist 16. april 2002 (16). Den rene præmie er på 1.427 kr., som angivet i den oprindelige information. Præmien er i forhold til den forrige opkrævning steget med indeks - jf. argumentationen ovenfor - men samtidig reduceret på grund af adresseændringen, så nettoeffekten er et præmiefald. Videre opkræves stempelafgift, der beregnes af forsikringssummen, der jo stiger uanset præmiefaldet. Stempelafgiften er på 1,50 kr. og om vores hjemmel henvises til argumentationen ovenfor. Tilsvarende gælder stormflodsafgiften (incl. stormfaldsafgift). Da præmiebetaling over BS er afmeldt, opkræver vi pr. giro og beregner et opkrævningsgebyr på 15 kr. jf. argumentationen ovenfor.

Klageren beder gennem telefax af 4. april 2002 om redegørelse vedrørende præmierne. Denne redegørelse fremsender vi den 16. april 2002 (17), og beklager fejlinformationen i vores fax af 7. marts 2002.

Da præmie stadig ikke modtages sender vi rykker den 2. maj 2002 og beregner et gebyr på 100 kr. for denne rykker (18). Om vores hjemmel henvises til bilag 5 afsnit 1.6 og 1.7 Opkrævningen betales så med 1.448,50, der modtages her den 7. maj 2002 (18). Som under ulykkesforsikringen er vi indforstået med at frafalde det sidste gebyr, hvis klageren kan dokumentere, at hun senest den 2. maj 2002 har foretaget indbetalingen.

Præmiestørrelsen må i øvrigt fastholdes. Klageren var orienteret om den korrekte præmie gennem vores præmieoversigt af 19. januar 2002. Det er naturligvis uheldigt, at vi sidenhen giver en ikke helt korrekt oplysning, men henset til at vi ikke begrunder faldet og henset til at klageren ikke efterlyser baggrunden for differencen, mener vi os berettiget til at fastholde præmiekravet.

Konklusion

Vi må i det hele fastholde betaling af de opkrævede beløb, men er som anført indstillet på at frafalde de 2 rykkergebyrer, hvis klageren kan dokumentere, at opkrævningerne er betalt senest den 2. maj 2002.

Vores argumentation kan ydermere suppleres med henvisning til § 9a i lov om renter ved forsinket betaling og til gældsbrevslovens § 3."

I forsikringsbetingelserne for ulykkesforsikringen hedder det bl.a.:

"**10. Præmiens betaling**

Stk. 10.1

Første præmie forfalder til betaling ved forsikringens ikrafttræden. Senere præmier forfalder på de dage, der er anført i policen. Sammen med præmien opkræves eventuelle afgifter, herunder stempelafgift samt gebyrer og andre omkostninger.

Stk. 10.2

Betalingen af præmien kan ske på:

- BS (Betalingsservice)
- Giro
- anden aftalt måde.

Forsikringstageren betaler alle udgifter i forbindelse med præmiens betaling.

Stk. 10.3

Betales præmien ikke senest sidste rettidige indbetalingsdato, sender Tryg-Baltica en påmindelse.

- Denne sendes tidligst 10 dage efter forfaldsdagen.
- Påmindelsen indeholder oplysninger om, at dækningen bortfalder, hvis præmien ikke er blevet betalt ved udløbet af en frist, der er på mindst 14 dage.
- Betales præmien stadig ikke, sendes en ny påmindelse, hvori der angives en frist for betaling, såfremt forsikringen ønskes genoptaget.

...

11. Indeksregulering

Stk. 11.1

Præmien indeksreguleres en gang om året på forsikringens første forfaldsdag i kalenderåret. Hvor intet andet fremgår indeksreguleres forsikringssummerne hver tår den 1. januar."

I forsikringsbetingelserne for Familiens Basisforsikring II hedder det bl.a.:

"**1. Præmiens betaling.**

...

1.2 Præmien opkræves over giro eller PBS. Udgifterne ved indbetaling/opkrævning betales af forsikringstageren.

...

1.6 Betales præmien ikke, sender Tryg-Baltica en påmindelse om betaling af præmien. Påmindelsen fremsendes tidligst 14 dage efter forfaldsdagen. Denne påmindelse indeholder oplysning om, at forsikringens dækning ophører, hvis præmien ikke er blevet betalt senest 14 dage efter afsendelsen af påmindelsen.

1.7 Hvis Tryg-Baltica har udsendt en sådan påmindelse, er Tryg-Baltica berettiget til at opkræve et ekspeditionsgebyr."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder på det foreliggende grundlag ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen