685/03

Den 17. november 2003 blev i sag nr. 60.543:

xxxxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xxxx xxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med bonusforespørgsel hos selskabet.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet bl.a. anført:

"I året 1999 og året 2000 boede jeg i Luxembourg og havde en bil registreret i dette land, som var forsikret hos et forsikringsselskab i Luxembourg.

Det var muligt for mig at få bilen forsikret betydeligt billigere i Luxembourg, hvis jeg kunne fremvise en erklæring fra mit tidligere forsikringsselskab (TrygBaltica) i Danmark, som viste/erklærede, at jeg havde kørt skadefrit i et vist antal år.

Et sådant bevis nægtede M.L.H. ansat hos TrygBaltica i A. gentagne gange at give mig, medmindre jeg betalte hvad man hos TrygBaltica mente, at der var af gæld på min tidligere bilforsikring hos TrygBaltica.

…

Endvidere ønsker jeg at klage over, at M.L.H. (og dermed TrygBaltica) fuldt bevidst gentagne gange fejladresserede mine breve trods mine tydelige anvisninger af den korrekte adressering.

Ydermere vil jeg klage over, at hun forlanger mine policenumre på trods af, at jeg ikke kan oplyse disse fordi papirerne er i uberettigedes besiddelse. Det har altid tidligere været muligt for TrygBaltica, at finde frem til mine forsikringer blot jeg oplyste mit cpr.nr. eller mit navn og adresse."

Hertil har selskabet ved skrivelse af 17/3 2003 til nævnet anført:

"Vores tidligere kunde henvendte sig første gang til en medarbejder i 1999 for at få oplyst bonusanciennitet på sin bilforsikring, til brug for forsikring i udlandet. På policen var en skyldig præmie på 982,- kr. for perioden fra 1. april 1998 til 18. august 1998, som vi bad ham indbetale, inden bonusanciennitet kunne oplyses. Dette har vi skriftligt bekræftet 10. marts 2000.

Først den 18. november 2002 kontaktede Henry Jensen os på ny og bad os oplyse, hvad om det udestående beløb vedrørte samt en redegørelse for sagen. Da det var mere end to år siden, Henry Jensen havde haft forsikring hos os, skal vi bruge policenummeret for at kunne identificere kunden. Dette blev kunden orienteret om ved policens ophør.

Den 18. august 1998 meddelte vi kunden, at forsikringen var slettet på grund af præmierestance, ligesom rød afmelding blev fremsendt til Centralregistret. Den normale procedure selskaberne imellem i denne situation er, at en forespørgsel vedrørende bonusanciennitet afvises, når forfalden præmie ikke er betalt, idet ny forsikring ikke kan tegnes, hvis der skyldes præmie på en motorkøretøjsforsikring, jf. bekendtgørelse om ansvarsforsikring § 10.

Ovennævnte bestemmelse gælder dog ikke for selskaber i udlandet, hvorfor H.J. kunne have foranlediget, at det udenlandske selskab kontaktede os direkte med henblik på at få oplysningerne om anciennitet m.v. Vi kan derfor ikke imødekomme et eventuelt krav i den forbindelse.

Vi kan bekræfte, at H.J. har optjent bonus svarende til seks års skadefri pr. afgangstidspunktet, svarende til trin 8. Den sidste belastende skade skete 13. juli 1998.

Sluttelig skal vi beklage, at vi har fremsendt posten forkert, ligesom vores tidligere kunde selvfølgelig har ret til at få oplyst om, hvilke klagemuligheder der forelå."

Klageren har hertil ved skrivelse af 24/3 2003 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tryg-Baltica (M.L.H.) har aldrig givet mig nogen skriftlig forklaring på, hvorfor hun ikke ville oplyse mig skriftligt om min bonusanciennitet. Mundtligt sagde M.L.H. til mig, at jeg skulle betale hvad selskabet forlangte før hun ville give mig bevis for mine bonustrin.

…

Den forklaring selskabet giver Dem i sit brev af 17.03.03 har Tryg-Baltica aldrig meddelt mig som begrundelse.

…

Hvis Tryg Forsikring A/S skal have oplyst mit policenummer for at kunne identificere mig; hvordan kan selskabet så oplyse, at jeg havde optjent bonus svarende til seks års skadefri, svarende til trin 8 og, at sidste belastende skade skete 13.07.98? Dette er selvmodsigende."

Hertil har selskabet ved skrivelse af 10/4 2003 til nævnet anført:

"I den anledning kan vi oplyse, at det ikke er muligt at finde en police frem i vores arkiv-system, medmindre kunden har policenummeret. Vi har normalt ikke andre søgemuligheder. Kunden har tidligere modtaget oplysninger om policenummeret både via policen, policeoversigt, girokort m.v., hvorfor kunden burde kunne give os de manglende oplysninger. For at kunne identificere klagen har vi derfor fået hjælp fra vores it-afdeling.

Vedrørende skaden den 13. juli 1998 kan henvises til vedlagte anmeldelse fra panthaver. Panthaver tog bilen tilbage med skader efter vores brev om kaskoforsikringens ophør som følge af præmierestance. Vi har udbetalt 35.269,80 kr. for kaskoskader på bilen til reparatøren, da bilens udsalgspris androg 90.000 kr. og restgælden 122.538,11 kr., jf. kreditors dækning i henhold til FAL § 54."

Slutteligt har klageren ved skrivelse af 13/5 2003 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikring A/S oplyser i sit brev til Dem af 17.03.03, at jeg er blevet skriftligt meddelt den 18.08.98, at forsikringen var slettet på grund af præmierestance. Dette brev har jeg intet kendskab til, men jeg husker, at TrygBaltica ikke overholdt den korrekte rykkerprocedure og krævede ulovlige og uretmæssige gebyrer.

…

Jeg bestrider fortsat, at jeg skyldte TrygBaltica disse penge.

Kravet var og er fortsat uretmæssigt og fremstår udokumenteret.

…

Forsikringsselskabet henviser til Bekendtgørelse om Ansvarsforsikring.

Jeg kender ikke denne bekendtgørelse og har ingen mulighed for at få en kopi heraf. Derfor er jeg afskåret fra at tage stilling til denne indvending fra forsikringsselskabets side."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder på dette grundlag ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen