788/08

Den 23. januar 2008 blev i sag nr. 72.152:

xxx xxxxxxx
xxxxxx xxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der havde husejerforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at have modtaget den samme præmiebetaling to gange.

Selskabet henviser til, at det ikke hos selskabet fremgår, at det har modtaget den omhandlende præmiebetaling mere end en gang.

Det fremgår af sagen, at klageren ved skrivelse af 2/10 2004 til selskabet anførte:

> "Min bank har ved en fejl betalt min ejendomsforsikring med kr. 1.458,00 til Dem 2 gange d. 6. og 10/8-2001, men vore forsøg på at få det ene beløb tilbageført, har indtil nu vist sig fuldstændig umuligt og har udviklet sig til en helt urimelig korrespondance på et højere jursitnivaeu, som jeg ikke forstår. Derfor skal jeg igen opfordre jer til at tilbagebetale det for meget indbetalte beløb for denne privat husforsikring inkl. renter til dato."

Klageren har ved skrivelse af 11/7 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal betale den omhandlende præmie samt renter og gebyrer tilbage. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Min bank ... har ved en fejl betalt min ejendomsforsikring til dem 2 gange d. 6. og 10/8-2001, men mine og bankens forsøg på at få det ene beløb tilbagebetalt, har lige siden vist sig fuldstændig umuligt."

Selskabet har ved skrivelse af 14/8 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Vi har modtaget klage fra tidligere kunde, D.H., som kræver betalt forsikringspræmie for en ejendom tilbagebetalt, idet beløbet angiveligt skulle være trukket på kundens konto eller indbetalt af kundens pengeinstitut to gange. Den omtalte husforsikring er afgangsført i 2003.

Vi kan ikke se, at der er betalt forsikringspræmie for husforsikringen to gange. Vi vil derfor opfordre til, at D.H. eller hans pengeinstitut dokumenterer, at der ved en fejl er indbetalt samme beløb to gange til Alm. Brand (tidl. Alm. Brand Provinsforsikring).

Vi kan i øvrigt heller ikke lokalisere en tidligere klage fra kunden direkte til selskabet (jf. det medsendte bilag). Vi skal derfor opfordre D.H. til at fremlægge tidligere korrespondance mellem ham/hans pengeinstitut og Alm. Brand, jf. hans redegørelse for sagen."

Som følge heraf anførte klageren i skrivelse af 22/9 2007 til nævnet:

"Igennem 6 år, har jeg bedt forsikringsselskabet om at få dette ene beløb tilbage - uden at der er nogen i dette selskab som gider at tage min mange henvendelse alvorligt, ved at undersøge sagen eller blot komme med den udtalelse som privatdirektøren nu kommer med! Nej, man ignorerer mig og mine mange breve og al den tid jeg har brugt, i disse mange år!

Nu skriver privatdirektøren så at de ikke kan se at der er betalte to gange! Kan hun dermed bekræfte at hun har checket alle indbetalinger på deres konto på de nævnte datoer og at disse beløb, sat at de ikke findes?
'Så har hun overhovedet ikke undersøgt dette - eller som minimum alle mine tidligere henvendelser' som hun heller ikke kan lokalisere! Hvilket blot beviser at dette selskabs ignorering af mine henvendelser.

Nu drejer sagen sig jo ikke om at jeg igen skal bruge tid på at finde gammel korrespondance fra mig - og kun mig, 'idet de jo ikke svarer' frem igen, og derved bruge yderligere tid på dette, men gør det dog gerne mod betaling (de arbejder jo heller ikke gratis - vel!)."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 26/10 2007 til nævnet:

"Jeg kan ikke afvise, at D.H. tidligere har skrevet til Provinzial/Alm. Brand om ovennævnte sag. Jeg kan blot konstatere, at det ikke er en korrespondance, jeg kan finde nogen steder. Der er tale om en sag, som daterer sig tilbage fra 2001, og en husforsikring som er afgangsført i 2003.

Alm. Brand har siden 2001 fået et nyt forsikringssystem, hvortil alle - både ikraftværende og tidligere forsikringer inkl. deres opkrævnings- og indbetalingshistorik - er konverteret. Det er min helt klare opfattelse, at vi, hvis beløbet havde været indbetalt to gange, ville kunne se det.

Hvis det er korrekt, at vi har modtaget præmieindbetaling to gange, så burde dette derfor fremgå af vores konto-data. Det gør det imidlertid ikke. Jeg skal derfor endnu engang bede om, at D.H. som dokumentation for sit krav fremsender dokumentation fra sit pengeinstitut, at de ved en fejl har indbetalt samme beløb vedrørende samme forsikring og forsikringsperiode to gange."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at den omhandlende præmie for husejerforsikringen i selskabet er blevet betalt to gange, henholdsvis den 6. august og den 10. august 2001. Som følge heraf kan det ikke kritiseres, at selskabet har afvist tilbagebetaling af præmien.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson