805/08

Den 20. oktober 2008 blev i sag nr. 73.304:

xxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Lloyd's
v/Rasmussen Assurance
Søndre Allé 39
4600 Køge

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft motorkøretøjsforsikring i Lloyd's v/Rasmussen Assurance, klager ved sin repræsentant, Plan-Service, over selskabets sagsbehandling i forbindelse med en anmeldt skade.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

I den af klagerens repræsentant affattede klageskrivelse af 24/1 2008 hedder det:

> "Med henvisning til **Etiske regler for medlemmer af Assurandør Kredsen,** er det vor opfattelse at Rasmussen Assurance Agentur A/S ikke har overholdt almindelig korrekt adfærd i denne sag., herunder udøve 'god assurandørskik' i forhold til den af C.S. [klageren] ønskede dokumentation. Derudover har Rasmussen Assurance Agentur A/S uberettiget indgivet anmeldelse til Experian (RKI).
>
> Sagsforløb:
> Januar 2004 tegnes autoforsikring på VW Golf … med selvrisiko på kr. 5.000,00
> Autoskade maj 2006
> Reparation af skade hos … Karrosseri, regning af 31. maj 2006
> Auto afmeldt 26. juni 2006
> Modtagelse af fordringsskrivelse fra RKI jf. brev af 20. november 2007
> Mail sendt til Rasmussen Assurance fra C.S. 25. november 2007
> Svarbrev fra Rasmussen Assurance den 10. december 2007, med kopi af regning for reparation hos … Karosseri Fakt. …
> Meddelelse om registrering fra RKI den 11. december 2007
> Mail sendt til Rasmussen Assurance 17. december 2007

Svarbrev fra Rasmussen Assurance 20. december 2007
Påklage til Rasmussen Assurance med kopibrev til RKI 7. januar 2008
Svarbrev fra RKI 14. januar 2008

Påstand:
Rasmussen Assurance påberåber sig, at der er fremsendt rykkerskrivelser den 27. juni 2006, den 31. juli 2006 og den 6. oktober 2006. Ingen at disse breve er modtaget på adressen …, hvorfor indberetning til RKI er uberettiget. Rasmussen Assurance har ikke dokumenteret at disse skrivelser er fremsendt, og har ikke efterkommet ønsket om at fremsende kopi som dokumentation. Det er ikke en tvist om hvorvidt C.S. hæfter for selvrisiko, men alene om at C.S. ikke har modtaget opkrævningsbrev, eller de ovenfor nævnte rykkerskrivelser, og derfor ikke har haft mulighed for at indbetale selvrisikobeløbet.

Det er vores klare opfattelse, at Rasmussen Assurance ikke har overholdt almindelig procedure for så vidt angår meddelelse om betaling af selvrisiko beløb, samt rykkerprocedure. Det er ikke i orden, at fastholde et krav uden at kunne dokumentere sine handlinger om opkrævning af beløbet. Det er betænkeligt, at Rasmussen Assurance ikke efter påklage har fremsendt den ønskede dokumentation, hvorfor vi betvivler at de påståede rykkerskrivelser nogensinde er fremsendt.

Vi anmoder ankenævnet om en vurdering af sagsbehandlingen, samt pålægge Rasmussen Assurance om at fremsende den ønskede dokumentation."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 7/2 2008 til nævnet anført:

"Vi vedlægger hermed de kopier som kunden efterlyser. (se bilag ..)

Ligeså ønsker vi at knytte en bemærkning til sagen. Kunden har også via Experian ført sag imod os men der åbenbart glemt at videre formidle dette til kunden. (se bilag ..)

Vores svar er tidligere fremsendt til Experian 9. januar 2008 (se bilag ..)

Den 24. januar bekræfter vi overfor kunden at sagen er slettet via Experian og han skal indbetale sin opkræves selvrisiko. (se bilag ..)

I øvrigt vedlægger vi brev fra Plan-Service fra d. 24 januar der bekræfter de Er orienteret om, at sagen hos Experian er slettet. (se bilag 7)

Vi forventer ud fra kundens police at kunden betaler sin skyldige selvrisiko som er opkrævet retmæssigt.

Ud fra ovennævnte vil vi afvente Ankenævnets udtalelse til sagen."

Hertil har klagerens repræsentant i skrivelse af 13/2 2008 til nævnet bemærket:

"***Punkt 1. Rykkerskrivelser.***
Vi er meget forundret over, at der nu pludselig kan fremsendes kopi af rykkerskrivelser efter at Ankenævnet har tilskrevet Rasmussen Assurance. C.S. og hans familie erklærer på tro og love, at der ikke er modtaget rykkerskrivelser på noget tidspunkt i forløbet, siden skaden i Maj 2006. Da C.S. modtog skrivelse fra RKI den 20. november 2007, henvendte familien sig omgående til Rasmussen Assurance pr. mail, og anmodede om at fa tilsendt kopier af ryk-

kerskrivelser. Rasmussen Assurance svarede pr. brev den 10. december 2007 og fremsendte kopi af regningen fra … Karrosseri A/S, men ikke kopi af rykkerskrivelserne. Familien meddeler igen 17. december 2007, at der aldrig er modtaget 3 rykkerskrivelser på [adressen]. Undertegnede skriver igen til Rasmussen Assurance 7. januar 2008, men intet sker. Først da Ankenævnet skriver til Rasmussen Assurance kan disse kopier fremskaffes, hvilket for os at se er uvederhæftigt, da der så vidt vi kan forstå, ikke har været noget til hinder, andet end modvilje, for at disse rykkerskrivelser kunne have været fremsendt, og sagen have været afsluttet for længe siden.
Vi mener også, at der er gået for lang tid fra sidste rykkerskrivelse af 6. oktober 2006 til indberetning til RKI den 20. november 2007. Vi gør opmærksom på, at familien reagerede omgående da brev fra RKI blev modtaget, hvilket i sig selv fortæller at familien ikke lader ting ligge og undlader at betale, men det er unægtelig vanskeligt at betale når man ikke har modtaget opkrævning af 27. juni 2006, samt efterfølgende 2 rykker skrivelser.

Punkt 2 Experian (RKI)
Vi er uforstående overfor påstanden om, at C.S. har ført sag mod Rasmussen Assurance via Experian. Familien har blot orienteret Experian om sagens fakta, og påpeget at C.S. uberettiget var indberettet til Experian. Det er almindelig god forretningsskik, at der ved enhver henvendelse skal foregå en handling. Experian har helt naturligt anmodet om at få tilsendt kopi af rykkerskrivelserne. Rasmussen Assurance har tilsyneladende ikke ment at det var god forretningsskik, at imødekomme C.S.s ønske om kopier.

Punkt 3 Betaling af selvrisiko vedr. skade maj 2006.
Rasmussen Assurance forventer at den skyldige selvrisiko betales, og mener at beløbet er opkrævet retmæssigt. Det er vor opfattelse, at når kunden ikke har modtaget opkrævning eller rykkerskrivelser, er der tvivl om det retmæssige.

C.S. vidste ikke at der var sendt post fra Rasmussen Assurance, og kunne derfor ikke efterlyse de forsvundne breve hos Post Danmark. Rasmussen Assurance har tilsyneladende ikke før efter et års tid, undret sig over den manglende betaling. Rasmussen Assurance har ikke på noget tidspunkt vurderet, om de fremsendte breve var modtaget af C.S., og foretaget en enkelt kontrol opringning, men blot henlagt sagen i et års tid. Det forekommer mærkeligt, når C.S. altid har betalt sine regninger til tiden. Det kan undre, at Rasmussen Assurance ikke ved at se i sit bogholderi har kunnet orientere sig om, at der er et eller andet mærkeligt ved, at en kunde der normalt betaler, pludselig ikke reagere. En fornuftig forretnings metode ville være, blot at ringe og spørge kunden om denne har modtaget de fremsendte skrivelser. I dette tilfælde ville svaret have været nej, og let og enkelt kunne de være fremsendt igen, efter at have sikret sig at adresse var korrekt. Det kunne endda være sendt anbefalet, som sikring af modtagelse.

Familien S. har ikke på noget tidspunkt hverken før eller siden, oplevet at breve blev væk og mærkeligt nok, er det tre breve fra samme afsender som er blevet væk, hvorfor vi stiller os tvivlende overfor rigtigheden af påstanden om, at disse breve er fremsendt til C.S. på det angivne tidspunkt.

Det skal afslutningsvis nævnes, at det ikke er betaling af selvrisikoen der er problemet, det er sagsbehandlingen der støder. Det er yderst uhøfligt at ignorerer en kundes anmodning om at få tilsendt kopi af nogle breve der er bortkommet i posten.

Vi forventer, at Ankenævnet tager stilling til om opkrævningen er sket retmæssigt. C.S. agter ikke at betalt kr. 5.000,00 før Ankenævnet har udtalt sig."

Nævnet har fået forelagt sagens akter, herunder bl.a. den af selskabet fremlagte selvrisikoopkrævning dateret 27/6 2006 og rykkerskrivelser dateret henholdsvis 31/7 og 6/10 2006.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet har afsendt de fremlagte giroopkrævninger til klageren. Da klageren ikke har godtgjort, at der har været uregelmæssigheder med hensyn til postforsendelse i hans postdistrikt, må nævnet ligeledes - i overensstemmelse med fast retspraksis - lægge til grund, at han har modtaget selskabets skrivelser. Henset hertil kan nævnet ikke på det foreliggende grundlag kritisere selskabets håndtering af sagen, bortset fra, at selskabet på opfordring burde have fremsendt kopi af rykkerskrivelserne. Denne undladelse ændrer dog ikke ved klagerens pligt til at betale selvrisikobeløbet.

J. Hermann