810/08

Den 30. december 2008 blev i sag nr. 73.323:

xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x xx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft bilforsikringer i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af de af selskabet opkrævede præmier for en række køretøjer tilhørende klagerens vognmandsfirma og klageren privat.

Klageren er utilfreds med størrelsen af de præmier, som selskabet har opkrævet for hans erhvervs- og privatbiler. Klageren har over for nævnet bl.a. gjort gældende,

- at han alene kører med egne varer og ikke mod betaling, hvorfor selskabet er uberettiget til at foretage præmiestigninger med henvisning til, at han kører mod betaling,
- at selskabets præmieopkrævninger på to nye biler, der kun var forsikret i selskabet i få måneder, på henholdsvis 22.328,00 kr. og 28.008,00 kr. er for høje,
- at præmien for klagerens privatbil, en Renault Laguna, er for høj, da selskabet fejlagtigt har noteret den som "forvogn med anhænger",
- at hans biler bør være indplaceret ens og ikke på mange forskellige præmietrin.

Klageren har i klageskemaet henvist til sin klageskrivelse af 28/1 2008 til selskabet. Af klageskrivelsen fremgår bl.a.:

> "Jeg driver en vognmandsforretning, hvor jeg i en årrække har været forsikret hos Topdanmark Forsikring.

På et tidspunkt får vi tilsendt nye policer på køretøjerne, som viser en kraftig stigning samt den ændring at vi kører mod betaling, hvilket vi ikke gør.
f.eks.
Ford Transit Van 280 - 2800 kg - præmie tidligere kr. 1.550 pr. kvartal.

Den blev nu ændret til

Ford Transit Van 280 - 2800 kg - Lastbil uden anhænger - kørsel mod betaling
Ny præmie kr. 11.330,00 pr. kvartal
En stigning på kr. 9.780,00 pr. kvartal

Et andet eksempel: VJ…27 - ændret til præmie pr. år 42.116,00, hvor præmien tidligere var kr. 6.200 pr. år. En stigning på kr. 35.916,00.

Eller; privatbil - Renault Lagune, stationcar på hvide plader, står forsikret som forvogn med anhænger! ! ! !

Alt dette har vi selvfølgelig sendt retur til Topdanmark Erhverv Service Center i H., med påskrift om, at det ville vi ikke betale, da vi ikke kan se at forsikringerne skal ændres og at ændringerne er forkerte.
Forskellen ligger åbenbart i at forsikringerne er ændret til: kørsel mod betaling, hvilket ikke er korrekt. Vi kører med egne varer.
Men selv om vi har sendt policerne retur, har vi ingen ordentlig forklaring fået, men har fået at vide, at forsikringerne var korrekte og vi skulle betale.
På et tidspunkt under klageforløbet, opsiger Topdanmark samtlige af vore forsikringer, både private og erhvervsforsikringer.
På opgørelsen kommer I frem til, at beløbet, der skyldes er kr. 140.429,40. Men ikke nogen forklaring på hvad beløbet indeholder. Senere får vi vedlagte betalingsoversigt, som dog ikke kan gennemskues.

Da vi er nødt til at forsikre vore køretøjer, overtager Tryg forsikring, men det skyldige beløb, skal indbetales først til Topdanmark. Selv om vi synes at vi er i et klageforløb og ikke vil betale det anførte beløb, betaler vi for at kunne blive forsikret på ny.

Vi har forsøgt, med baggrund i, at køretøjerne har været forkert forsikret, at få en modtaget fra klager rimelig afdragsordning, hvilket I har afslået.

Dog er vi ikke tilfredse med den affærdigelse vi har mødt, da vi stadig ikke er sikre på at beløbet, vi har betalt er korrekt.
Vi vil derfor gerne have en forklaring på hvordan I kommer frem til kr. 140.429,40. Som vi ser det kan det kun blive til kr. 124.326,29.

Efterfølgende har vi fået henvendelse fra Tryg forsikring, at der er yderligere 2 biler, der ikke er betalt for. Det drejer sig om 2 nye biler, VK...87 kr. lydende på kr. 28.008 samt VK…88 lydende kr. 22.328.
Dette kan simpelthen ikke passe, da bilerne er helt nye og vi kun har haft dem i nogle få måneder.
Det er varebiler på op til 2800 kg uden anhænger.

Det kan simpelthen heller ikke passe, at når vi en gang har fået en slutopgørelse, over hvad forsikringsselskabet syntes de har til gode, kommer der nye regninger plumpende. Det vil jeg gerne have en forklaring på.

Yderligere har der været et syndigt rod, omkring i hvilken kategori vi har været forsikret, elitebilist - nystartet m.v. Der har ikke været nogen ensartethed."

Selskabet har ved skrivelse af 27/2 2008 til nævnet hertil anført:

"Klagers køretøjer har været forsikret i Topdanmark fra 2004, og de første køretøjer blev indtegnet til kørsel med egne varer.

Ved en gennemgang af skadesforløbet på forsikringerne blev vi opmærksomme på, at forsikringerne for varebilerne burde have været noteret til kørsel mod betaling, altså vognmandskørsel. Ved en telefonsamtale med klagers hustru bekræftede denne, at samtlige deres biler benyttes til vognmandskørsel.

Topdanmarks forsikringsprodukt for denne risiko er - lastbil til kørsel mod betaling. Den 13.7.2007 sendte vi en varsling til klager, hvor vi oplyste at forsikringerne for 8 biler ville blive ændret til denne risiko pr. førstkommende forfaldsdag. Da disse biler blev ændret til last mod betaling, skyldtes der i forvejen præmie fra tidligere terminer på nogle af bilerne.

Efter ændringen af forsikringerne til kørsel mod betaling, blev præmierne ikke betalt og forsikringerne blev slettet på grund af restance d. 6. november 2007.

På samme dato blev yderligere 10 biler slettet på grund af manglende præmiebetaling ved fornyelser, skaderegulering og kundens egne ændringsønsker om ændrede terminer og nytegning af nye biler.

Tryg udleverede forsikringsbeviser til klager d. 22. november 2007

Klager indbetalte restpræmien d. 23. januar 2008 med undtagelse af to biler, der stadig skyldes præmie for.

Forsikringen for VJ96…
Forsikringen for VJ…27 var korrekt noteret. VJ…27 har en totalvægt på under 3500 kg. og en trækkrog, der kan benyttes. Dette køretøj benyttes til kørsel mod betaling. Forsikringens art og anvendelse var derfor noteret som lastbil med anhænger. Forsikringen bestod af en ansvarsforsikring for forvognen samt for kørsel med en eventuel påhængsvogn. Kaskoforsikringen var alene noteret for forvognen.

Forsikringen for Renault Laguna

Klagers Renault Laguna har ikke været forsikret som en forvogn med anhænger. Denne bil har fra tegningsdatoen den 7.4.2005 været noteret som en bil til privatkørsel, hvilket fremgår af den vedlagte police."

Ved skrivelse af 13/3 2008 til nævnet har klageren heroverfor bemærket:

"Det er korrekt, at Topdanmark kontaktede min hustru vedr. forsikringerne. Det forløb således, at min kone lige var kommet hjem fra arbejde og i døren bliver hun ringet op af en forsikringsdame, som præsenterede sig således:

- 'Det er fra Topdanmark - kører I mod betaling?' Min hustru, som ikke er ansat i mit firma, blev forvirret ved spørgsmålet, da hun ikke lige kunne forstå, hvad forsikringsdamen

mente med spørgsmålet og i forvirringen svarede hun ja. Forsikringsdamen svarede kort - tak og lagde røret på. Samtalen var så kort og virkede helt forkert, så min hustru troede faktisk, at det var telefongas.

- Da nye policer med højere forsikringspræmier blev fremsendt, gjorde jeg indsigelse mange gange både skriftligt og telefonisk, imod de forhøjede priser og at det var en fejl, at firmaet var indplaceret til - kørsel mod betaling.
  Trods indsigelserne og en konstatering af, at Topdanmark havde begået en fejl, skete der ingen reguleringer. Jeg bad også om at få en konsulent på besøg, men jeg fik ingen svar. Samarbejdet med Topdanmark har hele tiden været problematisk, idet der aldrig har været tilknyttet en konsulent, som havde kendskab til ens forsikringer. På grundlag af at vi ikke kunne godkende de nye præmier eller baggrunden for nytegning af bilerne, betalte vi ikke regningerne og Topdanmark opsagde forsikringerne. Heller ikke her ville man høre på mig.

- Forsikringen for VJ…27 er ikke korrekt noteret, da bilen ikke har nogen trækkrog. Vi har ingen biler, med trækkrog, så hvis bilen står registreret med træk, er det en fejl.

- Med hensyn til Renault Lagunaen, har jeg fået fremsendt police ved ændringerne, at bilen var registreret i forsikringsselskabet som forvogn med anhænger. Bilen er en stationcar til privat brug og er på hvide plader.

Jeg er i dag forsikret i andet forsikringsselskab og ved overflytningen af bilforsikringerne, har der været stor undren over indplaceringen af bilerne, idet der er stor spredning på nytegninger, elitebilister mv. Altså et kæmpe rod.

Jeg er derfor grundig træt af den behandling jeg har fået af Topdanmark og det ekstra bøvl, det giver at skifte til andet forsikringsselskab. Endvidere har det ikke været muligt, at få en total opgørelse over hvad opgørelsen på kr. 140.000,00 indeholder, hvilke biler i hvilken periode opgørelsen dækker over.

Jeg håber derfor meget, at forsikringsnævnet kan indgå i sagen, da jeg mener mine forsikringer har været helt forkert indplaceret, og at Topdanmark ikke har været lydhør overfor mine indsigelser."

Ved skrivelse af 2/4 2008 har selskabet over for nævnet oplyst, at bilen VJ…27 er indregistreret med synsfri sammenkobling. Selskabet har vedlagt udskrift fra CRM-registreret som dokumentation.

Ved skrivelse af 29/5 2008 bad nævnets sekretariat selskabet redegøre nærmere for, hvordan selskabets tilgodehavende på 140.429,40 kr. var opgjort, hvorfor selskabet varslede præmiestigninger for klagerens privatbiler, samt hvorfor klagerens biler var indplaceret på forskellige trin i selskabets præmietrinskala.

5. 73.323

Ved skrivelse af 25/6 2008 fremsendte selskabet en opgørelse over selskabets tilgodehavende til nævnet og anførte:

"Klager blev indtegnet med den første varebil den 5.11.2004.

Der anskaffes herefter løbende nye biler. Nogle forsikringer bliver noteret til kørsel med egne varer andre til kørsel mod betaling = vognmandskørsel. Om dette skyldes sagsbehandlernes uvidenhed eller klagers oplysninger er svært at sige.

Forsikringerne bliver ikke altid betalt til tiden, da klager ofte beder om ændringer umiddelbart før præmien skal betales. Det betyder ofte nye betalingsfrister, hvor ny forfalden præmie opkræves sammen med præmie for en tidligere forfalden periode.

I juni 2007 kommer klagers forsikringer til overvågning på grund af skadeforløbet. Her konstateres det, at varebilerne er noteret med forskellig anvendelse. Firmanavn og oplysninger på Nettet indikerer, at der kan være tale om vognmandskørsel med alle varebilerne. Klager kontaktes derfor og klagers kone bekræfter, at alle varebilerne benyttes til vognmandskørsel.

Den 13.7.2007 fremsendes varslingsbrev på de varebiler, der er noteret til kørsel med egne varer. Brevet indeholder oplysning om ændring fra kørsel med egne varer til kørsel af gods mod betaling ligesom de nye priser er oplyst. Ændringerne træder i kraft for de enkelte bilers vedkommende fra førstkommende forfaldsdag. Kopi af dette brev vedlægges.

Denne varsling gælder alene varebiler og ikke klagers personbiler.

Klagers varebiler er noteret på forskellige pristrin. Dette har klager klaget over, da han mener, at alle biler skal have elitestatus. Klager har fået forklaret, at elitestatus kan overføres i forbindelse med vognskifte. I forbindelse med udvidelse af vognparken noteres de nyanskaffede varebiler på starttrin. Klager har også fået forklaret, at der på nogle af varebilerne i forbindelse med anmeldelse af belastende skader er blevet rabatreguleret til pristrin med højere præmie.

Vi må fastholde, at klager har fået en korrekt behandling."

Klageren anførte hertil bl.a. i skrivelse af 12/7 2008 til nævnet:

"Top Danmark skriver, at forsikringerne ikke bliver betalt til tiden, da vi beder om ændringer. Hver gang vi har anskaffet os et nyt køretøj, har vi modtaget en police, som var fyldt med fejl - helårlig præmie, selvom alle de andre biler har været kvartårlig, præmien har ikke været den, som har været aftalt eller beskrivelsen af køretøjet har været forkert. Derfor er policerne sendt tilbage, med begrundelse hvorfor. Men Topdanmark har ikke svaret tilbage, de har bare blevet ved med at opkræve for forsikringerne, uden at reagere. Mails og brev bliver ikke besvaret. Da vi modtager et såkaldt varslingsbrev om de biler, der er ændret, skriver vi til Topdanmark for at gøre opmærksom på, at det ikke er korrekt, og at det kun er ud fra en betragtning, som Topdanmark har gjort sig. Stadigvæk synes jeg det er forkasteligt, at man ringer, kort for hovedet, og udspørger en som ikke er ansat i firmaet og kender begreberne. Og selvom vi svarer på varslingsbrevet, overhører Topdanmark os fuldstændig og fortsætter i samme spor. Vi har ikke kunnet få dem i tale.
Den oversigt, som Topdanmark sender til Ankenævnet har vi bedt Topdanmark om flere gange under afviklingen af forsikringerne, men uden held, så opgørelsen er helt ny for os.

> Opgørelsen viser også, at Topdanmark ikke har lyttet til hvad vi har skrevet om placeringen af bilerne. Det virker da mærkeligt, at bilerne har forskellige indplaceringer, selvom de har samme vægt m.v. På opgørelsen kan man bl.a. se at, UR…, VJ…79, VJ…27 er blevet betydeligt dyrere i kvartalet, end de andre køretøjer.
> Jeg skal derfor fastholde, at jeg føler mig utrolig dårligt behandlet af Topdanmark."

Ved skrivelse af 4/9 2008 har selskabet - vedrørende de to nye biler, hvorom klageren i sin klageskrivelse af 28/1 2008 anførte, at han var utilfreds med, at han havde modtaget opgørelse på henholdsvis 22.328,00 kr. og 28.008,00 kr. ud over opkrævningen på 140.429,40 kr. - bemærket:

> "Forsikringerne for VK…87 og VK…88 noteres pr. 17.8.2007 på baggrund af meddelelse fra CRM samt panthaver. Disse biler kan ikke afløse tidligere forsikrede biler med skadefri kørsel og noteres derfor på starttrin uden rabat for skadefri kørsel. Det betyder, at den helårlige præmie bliver 34.544 kr. pr. bil.
>
> Forsikringerne for disse 2 biler bliver noteret til ophør pr. 12.12.2007 på grund af manglende præmiebetaling. Den skyldige præmie for begge biler i perioden fra 17.8.2007 til 12.12.2007 er herefter 22.328,74 kr. Denne præmie er endnu ikke betalt.
>
> Ifølge CRM er disse 2 biler ikke afmeldt men stadig registreret til ... Transport. Som forsikringsselskab er nu anført Tryg.
>
> Til klagers bemærkning om en slutopgørelse går vi ud fra, at han mener den opgørelse, vi fremsendte den 2.11.2007 i forbindelse med præmierestance- sletning på en stor del af klagers biler. Betalingsfristen på præmierne for VK…87 og VK…88 var først overskredet den 12.12.2007. Disse biler var således ikke med i opgørelsen den 2.11.2007."

Nævnet udtaler:

De oplysninger, som klageren og selskabet har givet om anvendelsen af klagerens erhvervsbiler til kørsel mod betaling, giver ikke nævnet grundlag for at træffe afgørelse om, i hvilket omfang dette har været tilfældet. Afgørelsen af, i hvilket omfang selskabet har været berettiget til at tarifere ud fra en forudsætning om, at alle erhvervsbilerne blev anvendt til dette formål, må herefter bero på en egentlig bevisførelse. En sådan bevisførelse kan ikke foregå for nævnet, men må ske under en retssag. I medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle dette spørgsmål.

Idet nævnet lægger til grund, at selskabet for de to nye bilers vedkommende tilsammen alene har opkrævet 22.328,00 kr. i præmie, finder nævnet efter det oplyste ikke i øvrigt anledning til at kritisere selskabets præmiefastsættelse.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre, hvorvidt og i givet fald i hvilket omfang selskabet er berettiget til som grundlag for præmieberegningen at lægge til grund, at klagerens biler anvendes til kørsel mod betaling.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand