Ankenævnet for Forsikring

899/12

Den 5. september 2012 blev i sag nr. 82.126:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet den 5/8 2010 via betalingsservice har trukket betalingen af hans forsikringer på hans ægtefælles konto.

Klageren har i bilag til klageskemaet redegjort for sagen således:

> "Klagen drejer sig om, at min kone … den 01.08.10 modtog vedlagte betalingsoversigt (bilag …) fra … Bank. Som det fremgår af betalingsoversigten, overførte banken den 05.08.10 kr. 13.919,84 fra min kones konto til Topdanmark. Efter min mening fandt denne betaling sted, uden at beløbet var blevet opkrævet på en måde, som var i overensstemmelse med gældende betalingsregler, idet betalingsoversigten ikke oplyste, hvordan Topdanmark var kommet frem til den krævede betaling. Det var efter min mening ikke tilstrækkeligt, at der i betalingsoversigten blev givet oplysning om den krævede betalings størrelse og betalingstidspunktet.
>
> Betalingsoversigten oplyste følgende: 'På Topdanmarks betalingsoversigt fra den 1. juli 2010 kan du se, hvordan vi er kommet frem til beløbet.' Men dette var en urigtig og uanvendelig oplysning, da min kone ikke kendte betalingsoversigten af 01.07.10. Hun vidste slet ikke, at der fandtes en sådan betalingsoversigt. Efter min mening kunne oplysningen i betalingsoversigten af 01.08.10 derfor ikke tillægges betydning, og betalingsoversigten oplyste således ikke, hvordan Topdanmark var kommet frem til den krævede betaling.
>
> Topdanmarks betalingsoversigt af 01.07.10 vedrørte mine forsikringer i perioden august 2010 - august 2011, og oversigten var blevet sendt til mig, ikke til min kone. I en skrivelse af 16.07.10 til Topdanmark tilbageviste jeg betalingsoversigten af 01.07.10 med den begrundelse, at den ikke var blevet aftalt med mig.

Topdanmarks oplysning i betalingsoversigten af 01.08.10 kunne efter min mening kun anvendes, hvis betalingsoversigten blev sendt til mig. Da den ikke blev det, kunne oplysningen efter min mening ikke tillægges betydning.

Ved at meddele oplysningen i betalingsoversigten af 01.08.10 tilkendegav Topdanmark, at man var vidende om, at min kone kendte betalingsoversigten af 01.07.10. Kun hvis man var vidende derom, kunne man meddele min kone, at hun kunne se på betalingsoversigten af 01.07.10, hvordan Topdanmark var kommet frem til den krævede betaling. Topdanmark skulle derfor, før man traf beslutning om oplysningen i betalingsoversigten af 01.08.10, have sikret sig, at min kone kendte betalingsoversigten af 01.07.10, f.eks. ved at man sendte hende en kopi af denne.

Efter min mening ville en korrekt fremgangsmåde have været, at Topdanmark traf beslutning om en formulering af oplysningen i betalingsoversigten af 01.08.10 uden anvendelse af duformen, f.eks. følgende: 'Vi henviser til Topdanmarks betalingsoversigt af 01.07.10, som blev sendt til … [klageren], og hvoraf kopi vedlægges hermed. Det fremgår af denne, hvordan Topdanmark er kommet frem til den krævede betaling.'

I en skrivelse af 20.08.10 til Topdanmark, hvoraf kopi vedlægges (bilag …), anmeldte jeg, at der i betalingsoversigten af 01.08.10 ikke var givet min kone oplysning om, hvordan man var kommet frem til den krævede betaling kr. 13.919,84, og at jeg derfor mente, at Topdanmark ikke havde været berettiget til at modtage beløbet kr. 13.919,84. Jeg anmodede derfor om snarlig tilbageførsel af beløbet til min kones konto i … Bank. Topdanmark reagerede imidlertid ikke på mine anmeldelser, og man beholdt beløbet kr. 13.919,84 uden at påvise, at man var berettiget dertil.

I en skrivelse af 28.10.10 meddelte Topdanmark mig, at man var blevet opmærksom på, at det krævede beløb kr. 13.919,84 ikke var korrekt, og jeg fik tilbagebetalt kr. 9.564,83. Det var imidlertid mit ønske at få tilbagebetalt beløbet kr. 13.919,84 i sin helhed som angivet i min skrivelse af 20.08.10 (bilag …), hvorefter jeg ville bede Topdanmark om at foretage fornyet opkrævning og afregning vedrørende perioden august 2010 - august 2011 til erstatning for den efter min mening ukorrekte opkrævning og afregning, som havde fundet sted. I perioden efter 28.10.10 henvendte jeg mig derfor i et antal skrivelser til Topdanmark derom, idet jeg henviste til min skrivelse af 20.08.10, men jeg fik afslag fra skiftende sagsbehandlere, uden at man havde taget stilling til mine anmeldelser i skrivelsen af 20.08.10. I skrivelse af 03.11.11 blev jeg bedt om at rette henvendelse til Topdanmarks klageafdeling. Dette blev gjort i min skrivelse af 02.12.11, og klageafdelingen sluttede sagen den 09.02.12 med afvisning af mine synspunkter.

I en skrivelse af 09.12.11 meddelte Topdanmark mig, at hvis Topdanmark havde begået en fejl, ville fejlen naturligvis blive rettet. Jeg har den opfattelse, at Topdanmark har begået fejl ved at foretage opkrævning på den måde, som det er sket, og også ved at undlade at tilbagebetale beløbet kr. 13.919,84 i sin helhed. Dette skulle have været gjort allerede i august 2010 efter modtagelsen af min skrivelse af 20.08.10.

I skrivelse af 29.12.11 til mig fra Topdanmarks klageafdeling anføres det, at jeg har valgt at betale mine forsikringer via PBS. Dette er jeg uenig med Topdanmark i, og jeg bad derfor i en skrivelse af 14.01.12, hvoraf kopi vedlægges (bilag …), Topdanmark om at redegøre nærmere for sin opfattelse. Topdanmark afsluttede imidlertid sagen den 09.02.12, uden at man havde sendt mig en sådan redegørelse.

Jeg opfatter Topdanmarks stilling til sagen sådan, at man ikke kan anerkende, at opkrævning har fundet sted på en måde, som ikke er korrekt, og at man heller ikke kan anerkende at have været uberettiget til at modtage beløbet kr. 13.919,84 den 05.08.10 og derefter at undlade at tilbageføre beløbet til min kones konto.

Jeg beder nævnet om at tage stilling til, (1) om Topdanmark ved betalingsoversigten af 01.08.10 har foretaget opkrævning på en måde, som er i overensstemmelse med gældende bestemmelser, (2) om Topdanmark var berettiget til at modtage beløbet kr. 13.919,84 den 05.08.10 og derefter at undlade at tilbageføre beløbet til min kones konto i Danske Bank som angivet i min skrivelse af 20.08.10 (bilag 3), og (3) om Topdanmark var berettiget til at undlade at tilbagebetale det manglende beløb kr. 4.355,01, da jeg anmodede derom i en skrivelse af 30.10.11."

I klageskemaet har klageren nedlagt følgende påstand.:

"1. Tilbagebetaling af kr. 4.355 snarest.
2. Fornyet opkrævning og afregning vedr. perioden august 2010 - august 2011.
3. Godtgørelse for mit alt for store arbejde med sagen."

Selskabet har i brev af 23/3 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde klager over, at betalingen af dennes forsikringer via betalingsservice 5. august 2010 er blevet trukket på ægtefællens konto.

Topdanmark har ikke mulighed for at ændre i de underliggende aftaler i en betalingsaftale indgået mellem vores kunde og betalingsservice/Nets, og vi har derfor afvist, at det er en fejl fra Topdanmarks side, at ægtefællens konto er tilmeldt [klagerens] betalingsaftale.

Vi afviser normalt at blande os i den interne fordeling af forsikringsbetalingen mellem ægtefæller, men grundet sagens omfang og karakter har vi valgt at overføre 4355,01 kr. til [klagerens ægtefælle] og sende en regning på 4.355,01 kr. til [klageren].

Der er blevet sendt et særskilt orienteringsbrev til [klageren], der vedlægges til orientering.

Vi kan desværre ikke imødekomme vores kundes krav om kompensation for tid brugt på at klage."

Selskabet har i brev af samme dato til klageren oplyst, at der er overført 4.355,01 kr. til klagerens ægtefælle, og at der vil blive fremsendt et girokort på samme beløb til klageren. Det fremgår af brevet, at betalingen vedrører hjemforsikringen for perioden 1/8 2010 til 1/8 2011.

Hertil har klageren i brev af 3/4 2012 til selskabet bl.a. anført:

"Ang.: Topdanmarks skrivelse af 23.03.12.
Jeg har modtaget ovennævnte skrivelse med girokort og tilbageviser hermed girokortets krav med henvisning til, at jeg ikke godkendte den betalingsoversigt, som Topdanmark sendte

mig den 01.07.10. Jeg godkendte hverken betalingen for husforsikring eller betalingen for hjemforsikring.

Jeg kan således ikke godkende den fornyede opkrævning, som har fundet sted ved fremsendelse af girokort.

Jeg beder om en godtgørelse på kr. 25.000 for det store arbejde, jeg har haft med at finde frem til sammenhængene i denne sag. Dette arbejde skulle Topdanmark efter min mening have overflødiggjort ved korrekt sagsbehandling."

Endvidere har klageren i brev af 23/4 2012 til selskabet bl.a. bemærket:

"Ang.: Min skrivelse af 03.04.12.
Med henvisning til ovennævnte skrivelse meddeles følgende:
I skrivelse af 01.07.10 meddelte Topdanmark mig, at beløbet kr. 13.919,84 ville blive opkrævet via PBS den 05.08.10. Dette var Topdanmark efter min mening ikke berettiget til, da man derved fejlagtigt lagde til grund, at jeg havde valgt at betale mine forsikringer via PBS.

Hvis Topdanmark ikke havde begået den nævnte fejl, eller havde rettet denne, da man modtog min skrivelse af 16.07.10, ville den efterfølgende langvarige behandling af sagen ikke have fundet sted, da min kone ikke ville have modtaget Danske Banks betalingsoversigt af 01.08.10."

Herefter har selskabet i brev af 27/4 2012 til nævnet bl.a. anført:

"I overensstemmelse med klagepunkter 1 og 2 i vores kundes klage til Ankenævnet for Forsikring, har vi tilbagebetalt 4.355,01 kr. og sendt en fornyet opkrævning på 4.355,01 kr. Det er derfor til vores store overraskelse, at vores kunde nu ikke ønsker at betale de 4.355,01 kr. for den forsikringsydelse, han har modtaget.

Topdanmark har ikke indflydelse på, hvilken konto, der er tilmeldt betalingsservice i [klagerens] navn, og vi kan desværre ikke imødekomme vores kundes krav om kompensation for tid brugt på klagen, da vi ikke mener at have begået fejl."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet og selskabet, senest i brev af 28/8 2012. I brev af 23/5 2012 til nævnet bemærkede han bl.a.:

"Jeg er uenig med Topdanmark i, at den fornyede opkrævning på kr. 4.355,01 er i overensstemmelse med klagepunkt 2 i min klage til Ankenævnet, da meningen med dette klagepunkt er, at jeg ønsker en fornyet opkrævning, som tager udgangspunkt i Topdanmarks skrivelse af 01.07.10. Dette ønsker jeg, fordi denne skrivelse har fungeret som første led i opkrævningen. Jeg vedlægger kopi af betalingsoversigten af 01.07.10. Udover betalingsoversigten indeholdt Topdanmarks skrivelse policer vedrørende hus- og hjemforsikringerne."

5. 82.126

Nævnet udtaler:
Som sagen er forelagt, finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabet har begået fejl ved opkrævningen. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson