Ankenævnet for Forsikring

909/13

Den 18. februar 2013 blev i sag nr. 82.749:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har campingvognsforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Han klager over størrelsen af det selvrisikobeløb, som selskabet har opkrævet i forbindelse med en skade på campingvognen i maj 2012.

Selskabet gør gældende, at klageren efter tegningen af forsikringen ringede og anmodede om at få forhøjet selvrisikoen til 6.808 kr., og at selskabet sendte en ny police, hvoraf fremgik det ændrede selvrisikobeløb og en lavere præmie, som klageren efterfølgende betalte.

Over for nævnet gør klageren gældende, at han ikke har kontaktet selskabet for at ændre selvrisikoen, og at den aftalte selvrisiko udgør 2.723 kr., hvilket fremgår af police af 2/12 2011. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Kontakter 1-06-2012 angående skade. Får samtidig oplyst at min selvrisiko er på 8.880,00 kr.
> Efter min police d. 2-12-2011 bilag ... 2.723,00 kr. samt indbetalinger. Bliver oplyst om at jeg har kontaktet selskabet d. 24-12-2011. Om ny selvrisiko på 8.880,00 kr. (har aldrig hørt om denne selvrisiko?). Samt jeg har ikke kontaktet selskabet d. 24-12-2011 og når jeg tegner forsikringer går det igennem ... Det er rigtigt at jeg har kontaktet selskabet angående indbetalinger og har fået lov til at indbetale d. 8-3-2012 Bilag ...
> Bilag ... priseksempler. Bilag ... selvrisiko 2.723,00 kr.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

2. 82.749

At min police d. 2-12-2011 fastholdes eftersom jeg har betalt for denne police! og den er tegnet som den skal igennem min forsikringstillidsmand som alle vore forsikringer er blevet oprettet."

I brev af 24/7 2012 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om vores kunde, [klageren], der har tegnet en campingvognsforsikring med en selvrisiko på 2.723 kr. Forsikringen bliver efterfølgende på kundens egen opfordring ændret til at have en selvrisiko på 6.808 kr. Tvisten drejer sig om, hvorvidt kunden har en selvrisiko på 2.723 kr. eller en på 6.808 kr.

Sagsforløb
Vores kunde tegnede en campingvognsforsikring i Tryg via Tjenestemændenes Forsikring, som trådte i kraft den 29. november 2011. Forsikringen blev tegnet via kundens betjener og omfattede kaskoforsikring på campingvognen og blev tegnet med en selvrisiko på 2.723 kr. pr. skade. Prisen på forsikringen var 725,50 kr. halvårligt.

Vi sendte en police samt forsikringsbetingelser til kunden primo december 2011 og der ville i den forbindelse blive opkrævet 877,30 kr. via PBS for perioden 29.11.2011 - 1.7.2012. Der blev opkrævet 8,75 kr. i stempel, som var indeholdt i opkrævningen.

Den 14. december 2011 kontaktede kunden os og bad om, at få selvrisikoen på forsikringen ændret til 6.808 kr., hvilket han mente, at han havde bedt om ved tegning af forsikringen. Forsikringspræmien blev nu billigere, da selvrisikoen er rabatgivende.

Forsikringen blev derfor ændret pr. tegningsdato den 29. november 2011 og der blev fremsendt en ny police til kunden, hvor selvrisikoen var ændret til 6.808 kr. Prisen på forsikringen var nu 574 kr. halvårligt.

Ændringen bevirkede, at der nu kun skulle betales 695,80 kr. for perioden 29.11.2011 - 1.7.2012, som ville blive opkrævet via PBS.

Den 20. januar 2012 fik vi meddelelse om, at PBS-aftalen på forsikringen var afmeldt.

Kunden kontaktede os den 8. februar 2012 og bad om henstand for betalingen af forsikringen frem til den 1. marts 2012. Kunden blev gjort opmærksom på, at der i den forbindelse ville blive opkrævet et rykkergebyr.

Vi sendte automatisk en påmindelse til vores kunde den 21. februar 2012, da vi ikke havde modtaget hans indbetaling på 695,80 kr. Der var pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Den 13. marts 2012 registrerede vi kundens indbetaling på 795,80 kr. for perioden 29.11.2011 - 1.7.2012. Beløbet var inkl. de 100 kr. i rykkergebyr.

Vi sendte en fornyelse på forsikringen den 8. maj 2012 på 585 kr. for perioden 1.7.2012 - 1.1.2013.

Den 31. maj 2012 anmeldte kunden en skade på sin campingvogn og der blev i den forbindelse meddelt ham, at han ville blive opkrævet kr. 6.808 kr. i selvrisiko.

Vores bemærkninger til sagen

3. 82.749

Vi har på baggrund af en telefonisk henvendelse fra kunden den 14. december 2011 ændret alene selvrisikoen til 6.808 kr. og samtidig sendt kunden en ny police med den nye selvrisiko og nedsat præmie. (bilag ... og ...)

Policerne vi har sendt til vores kunde henholdsvis den 2. december 2011 og den 14. december 2011 er ikke kommet retur fra postvæsenet.

Beløbet på 877,30 kr. som skulle opkræves via PBS da forsikringen blev tegnet, nåede ikke at blive betalt inden forsikringen blev ændret den 14. december 2012.

Hvis forsikringen ikke var blevet ændret til en selvrisiko på 6.808 kr. skulle kunden have betalt 850,30 kr. for perioden 29.11.2011 - 1.7.2012 samt et rykkergebyr på 100 kr. for vores påmindelse den 21. februar 2012, altså et samlet beløb på 950,30 kr. Kunden har betalt 695,80 kr. for perioden 29.11.2011 - 1.7.2012 samt 100 kr. i rykkergebyr, hvilket er en samlet opkrævning på 795,80 kr.

Da vi sendte en fornyelse på 585 kr. for perioden 1.7.2012 - 1.1.2013 blev vi ikke kontaktet af vores kunde, til trods for at han henviser til sin police fra den 2. december 2011, hvor det bl.a. fremgår, at prisen på hans campingvognsforsikring er 739,50 kr. (bilag ...)

Vores kunde har også efterfølgende kontaktet os den 2. juli 2012 vedr. indbodækning på hans campingvognsforsikring. Den dækning mente han også skulle have været på fra tegning af forsikringen den 29. november 2011.

Jeg skal bemærke, at kunden har tegnet sin campingvognsforsikring via sin betjener, men da selvrisikoen på forsikringen ændres, og den 8. februar 2012 hvor vores kunde beder om henstand for sin præmiebetaling, samt da han gør os opmærksom på, at forsikringen skulle være tegnet med en indbodækning, har kunden kontaktet kundeservice hos Tjenestemændenes Forsikring.

Vi må fastholde, at forsikringen er ændret på foranledning af vores kundes egen henvendelse og må således fastholde vores ret til at opkræve den selvrisiko, der fremgår af den sidst fremsendte police."

Selskabet har fremlagt et print fra policesystemet, hvor det den 14/12 2011 er noteret, at kunden bad om en selvrisiko på 6.808 kr., og at ændringen blev foretaget den 29/11 2011. Det fremgår endvidere, at der blev sendt et print til kunden.

Klageren har i brev af 2/9 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Ved denne nytegnet campingvogns forsikring bliver jeg oplyst ved telefonisk henvendelse til ..., at der var to forsikrings muligheder for campingvogne op til en nyværdi på 150.000.00 kr., uden en selvrisiko, samt med en selvrisiko på 2723,00 kr. ALTSÅ det er udvalget vi kender til, vi bliver enige om at jeg har oprettet forsikring d. 29-11-2011.med selvrisiko på 2723,00 kr. Bilag ...

D. 31-05-2012 meddeler jeg forsikringsselskabet at der er begået hærværk på vores campingvogn, vores campingvogn er blevet beskudt med splatterkugler med dertil rigtig mange små skudhuller, og der er optaget politirapport.

4. 82.749

Jeg bliver nu gjort bekendt med at jeg har en selvrisiko på 8880.00 kr. så om det kunne betale sig at melde det som en skade?, jeg forsikrer vedkommende som jeg snakker med, at jeg ikke har en selvrisiko på 8880.00 kr. men en selvrisiko ifølge min police d. 29-11-2011. På 2723.00 kr.

3 dage senere bliver det så rettet til en selvrisiko på 6808.00 kr. Men jeg kan ikke få en kopi af police, den vil de ikke udlevere, idet den er tilsendt til mig efter d 14.12.2011 Jeg har ikke modtaget nogen ny police efter d 14-12-2011.

Jeg ringede til Tjenestemændenes forsikring midt af januar 2011 Bilag ... for at få udsættelse på indbetalingerne på samtlige forsikring, fik udsættelse, samtidig gjorde jeg opmærksom på, at jeg afmeldte indbetalinger og PBS, og fik accept på at det var i orden.

Jeg blive igen nødt til at ringe og bede om udsættelse i Februar 2012 og modtager brev d. 21.2.2012. Bilag .... Igen d. 27.2.2012 Bilag ... Hvor jeg også betaler Engangsbeløb 56,30 samt Termins-præmie 739,50 kr. De 739,50 som også står som den aktuelle terminspræmie i 2012 er 739,50 kr.

Jeg har nu gransket materiale som er indsendt af TRYG. Til ankenævnet,

Det er bilag ... samt brev af d. 24. juli 2012 udskrevet af kvalitetskonsulent ... Hvor på s1 begynder med tekst 'Den 14. december 2011 kontaktede kunden os, bad om at få selvrisikoen på forsikringen ændret til 6.808 kr. **Hvilket han mente, at han havde bedt om ved tegningen af forsikringen.** "Men hverken jeg, eller min forsikringstillidsmand, ..., kender til denne selvrisiko.

... der nu i godt 8 år har tegnet og rådgivet os, angående forsikringer, samt rådgiver os ud fra hvad der er bedst for lige vores forsikringsbehov, så må ... medgive at han aldrig ville rådgive nogen til at tegne en forsikring med en så stor selvrisiko, ... har ikke kendskab, til at selskabet har en selvrisiko på 6808.00 kr. på campingvogne, jeg er lige så, uvidende om en selvrisiko på 6808.00 kr. eller 8888.00 kr.

Endvidere fortsætter ... med et gigantisk regnestykke som jeg ikke kan gennemskue og som jeg ikke kan forholde mig til, men forholder mig til fakta, som i min police Bilag ... står hvad jeg skal betale og som er betalt efter Bilag ...

På s.2. nederst med tekst 'Da vi sendte en fornyelse på 585 kr. for perioden 1.7.2012 - 1.1.2013. blev vi ikke kontaktet af vores kunde'.

Jo, jeg kontaktede netop Tjenestemændenes forsikring og ville gerne havde oplyst hvem i forsikringsselskabet der havde forandret min ydelse til 585 kr. for jeg havde ikke, vedkommende jeg havde i telefonen, kunne i fortælle hvem det var, men vendte tilbage efter en kort pause om at de ikke ville diskutere med mig, eftersom, jeg havde indgivet en klage til Ankenævnet, at man ville tage diskussionen der fra.

Herefter ringede jeg til Ankenævnet hvor jeg kort orienterede om det skete, vi blev enige om at fornyelsesperioden 1.7.2012 - 1.1.2013. Ikke, vedkommende det indklagede tidsrum, men udelukkende var perioden 2-12-2011-3-06-2012. og ikke derefter."

Hertil bemærker selskabet i brev af 27/9 2012 til nævnet bl.a.:

5. 82.749

"**Kundens samtale med vores medarbejder**
Vi afviser, at vi i forbindelse med skaden på kundens campingvogn, skulle have oplyst at selvrisikoen var 8.880 kr. Vi har oplyst en selvrisiko på 6.808 kr., som anført på kundens police.

Kunden henviser til samtale med en navngiven medarbejder hos os.

Vi har i den forbindelse talt med vores kundes betjener ... Vores medarbejder bekræfter, at kunden har haft kontaktet ham i forbindelse med Ankenævnssagen. Kunden oplyste bl.a., at han havde klaget. ... har oplyst til kunden, at ikke kender til en selvrisiko på 8.880 kr., men at han selvfølgelig kender til selvrisikobeløbet på 6.808 kr. Vores kundes betjener kan således ikke bekræfte, at han skulle have oplyst, at han intet kender til en selvrisiko på 6.808 kr.

Vi skal bemærke, at hvis vores kunde ikke havde ændret selvrisikoen på hans forsikring til 6.808 kr., ville han være blevet opkrævet 877,23 kr. på for perioden 29.11.2011 - 1.7.2012. Hertil kommer et rykkergebyr på 100 kr. Det ville samlet have været en opkrævning på 977,23 kr. i modsætning til den opkrævning på 795,80 kr., som vores kunde har betalt for den samme periode.

Vi må fastholde, at vi har ændret selvrisikoen på vores kundes campingvognsforsikring på foranledning af vores kunde, og vi fastholder således, at der skal betales 6.808 kr. i selvrisiko i forbindelse med den skade der er anmeldt den 30. maj 2012."

Selskabet har fremlagt en police med første ikrafttrædelsesdato den 29/11 2011, hvoraf fremgår, at selvrisikoen udgør 6.808 kr. pr. skade. Af policen fremgår endvidere, at den senest er ændret pr. den 2/7 2012. Selskabet har forklaret, at dette skyldes, at klageren ønskede indbodækning på policen, hvilket han efterfølgende fortrød. Selskabet anfører, at det ikke har været muligt at genskabe den police, der blev fremsendt til klageren i forbindelse med ændringen af selvrisikoen.

Nævnet udtaler:

Det er i selskabets policesystem noteret, at klageren den 14/12 2011 rettede henvendelse til selskabet og bad om at få selvrisikoen ændret til 6.808 kr. Det fremgår endvidere, at ændringen blev foretaget, og at der blev sendt et print til klageren. Da klageren ikke har bevist særlige uregelmæssigheder i den omhandlede periode med hensyn til postforsendelsen i sit postdistrikt, må nævnet i overensstemmelse med fast retspraksis lægge til grund, at klageren har modtaget policen, hvoraf ændringen fremgår. Nævnet

lægger endvidere til grund, at klageren har betalt den lavere præmie, der er en følge af forhøjelsen af selvrisikoen fra 2.723 kr. til 6.808 kr.

Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere, at selskabet har opkrævet 6.808 kr. i selvrisiko i forbindelse med den anmeldte skade på campingvognen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson