Ankenævnet for Forsikring

905/12

Den 5. december 2012 blev i sag nr. 82.953:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft motorkøretøjforsikring i If Skadeforsikring. Han er utilfreds med, at selskabet har oprettet en police og opkrævet præmie uden hans samtykke i forbindelse med køb af en bil.

Klageren kræver et nedslag i forsikringspræmien og svar på sine spørgsmål rettet til selskabet. I sagsfremstillingen vedlagt klageskema har klageren over for nævnet redegjort for sin opfattelse af sagsforløbet og anmodet selskabet om svar på en række spørgsmål. Af fremstillingen fremgår:

> "Den 18/1 2012 modtager jeg brevet fra If, om at jeg ikke længere er forsikret og diverse trusler om retslig inkasso, fordi jeg ikke har betalt den regning, der automatisk er sat i højeste præmiegruppe, og jeg finder efterfølgende ud af, at jeg ikke er forsikret i LB, som jeg troede. Jeg bruger ikke min bil af samme årsag fra denne dato. LB nægter stadig at optage mig som kunde før 1. april, senere ændret til 1. marts. Jeg indgår derfor nødtvunget et forlig (telefonisk) med If d. 1. feb., da jeg selvfølgelig er klar over at jeg skal have forsikring. Kundeombudet afslutter derfor sin undersøgelse, uden at besvare mine spørgsmål.
>
> Jeg er dog stadig yderst utilfreds med at skulle være kunde i If, når jeg ikke på noget tidspunkt har bedt om det, endsige afgivet en underskrift.
>
> Jeg forventede nu at få en police og en opkrævning fra If, men intet skete. Jeg valgte derfor at undlade at bruge min bil før 1. marts, da aftalen med LB trådte i kraft.
>
> Omkring denne dato får jeg så en rykker fra If, fordi jeg ikke har betalt den regning, jeg ikke har modtaget.

2. 82.953

Jeg vælger nu at klage til Ifs kundepanel, som er deres højeste klageinstans, med krav om nedslag i præmien, fordi jeg ikke har kunnet bruge min bil i ca. 1 ½ måned. Samtidig beder jeg om svar på konkret stillede spørgsmål. Den efterfølgende brevveksling afslører at policen med opkrævningen højst sandsynligt er gået tabt i posten, If hævder i hvert fald at det er afsendt. Jeg vælger derfor at betale regningen incl. 100 kr. i gebyr.

Den 5. Juli afviser kundepanelet min klage, uden at svare direkte på mine konkrete spørgsmål

Min klage er derfor nu af kun af principiel karakter, jeg vil gerne have svar på mine spørgsmål, der lyder som følgende:

- Har If en provisionsaftale med …-biler, og vil If fortsat have en provisionsaftale med …-biler, efter at de nu har erfaret at forhandleren misbruger aftalen?
- Hvad gør If for at sikre sig generelt, at en forhandler de har aftale med, ikke misbruger en aftale?

Jeg har en vis forståelse for at forhandlere, der måske er økonomisk trængte, kan finde på at melde en kunde til et bestemt forsikringsselskab, ved at aflevere et forsikringsbevis til skat ved omregistrering. Hvis det er første gang man køber brugt bil, er man som kunde ikke klar over, at der skal afleveres et forsikringsbevis ved registrering. Man tror (som jeg) at det er nok at fortælle forhandleren, at man gerne vil have et bestemt forsikringsselskab. Misforståelser kunne forhindres ved at kræve kundens underskrift på beviset.

- Hvorfor reagerede If ikke på min e-mail?

Jeg sendte en 'fortrydelses' e-mail til If, da jeg i første omgang ikke kunne komme igennem telefonisk, hvor jeg meddelte at jeg ikke ville være medlem. If har ignoreret e-mailen, og efterfølgende nægtet at svare på om de har modtaget en e-mail.

- Kan man blive kunde i If uden at gøre noget aktivt for det?

Jeg troede i min naivitet at man skulle afgive en underskrift, eller i det mindste bekræfte telefonisk at man gerne vil være kunde i et forsikringsselskab. Sagens forløb viser, at det åbenbart ikke er nødvendigt. Man skal gøre noget aktivt for at *undgå* at blive kunde. Ikke engang det er nok, for jeg endte som kunde i If, selv om jeg har gjort alt muligt for at undgå det.

Selv om jeg hermed selv har svaret på spørgsmålet, vil jeg gerne have Ifs konkrete svar."

Selskabet har i svarbrev af 7/9 2012 til nævnet anført:

"**Ifs påstand**
If Skadesforsikring fastholder afgørelsen jf. afgørelsen fra Ifs Kundepanel (bilag …) og de to breve fra Ifs Kundeombud (Bilag …)

Sagsfremstilling
Vi har modtaget en tilgang på bilen fra SKAT den 21-10-2011.
Vi sender derefter et brev til klager …, vi skriver at han skal kontakte os telefonisk, da vi mangler nogle oplysninger fra ham.
I brevet står der også, at hvis klager ikke kontakter os, så vil vi udstede en ansvarsforsikring på bilen uden at tage hensyn til alder og bonus fra tidligere køretøjer.

3. 82.953

Policen på bilen udstedes den 18-11-2011.

Vi taler med klager … den 19-01-2012. Vi aftaler at hvis Lærestandens Brandforsikring sender os en fortrydelse så vil vi lukke policen med tilbagevirkende kraft.

Vi ringer til Lærestandens Brandforsikring, som oplyser, at de ikke ønsker at tage den med fortrydelse/tilbagevirkende kraft.
De vil sende os en opsigelse med forkortet varsel. Dette betyder, at policen opsiges pr. løbende måned plus 30 dage.
Dette oplyser jeg til klager den 01-02-2012 og aftaler, at vi retter bonus, da han kører som elitebilist hos Lærestandens Brandforsikring.

Vi sender en opkrævning som aftalt den 01-02-2012 (Bilag …)
Klager betaler ikke rettidigt, derfor sendes der en rykkerskrivelse den 15-03-2012 (Bilag …)
Da vi ikke modtager indbetalingen inden for 21 dage fra den 15-03-2012 sender vi endnu en rykkerskrivelse den 10-04-2012. (Bilag …)

Indbetalingen modtages den 23-04-2012.

Der er således vores opfattelse, at vi hermed har dokumenteret, at kunden har modtaget såvel opkrævning som rykkere ud fra de regler, som gælder på området. Vi fastholder derfor vores afvisning af, at kunden kan få nedslag i forsikringspræmien.

I klagen til Kundepanelet (bilag …) stiller klager 5 spørgsmål.

I forbindelse med sagens forelæggelse for Kundepanelet besvarer Kundeservice de 5 spørgsmål og sender dem til Kundepanelets sekretariatet i en mail. (bilag …)

På mødet, hvor sagen behandles, når Ifs Kundepanel frem til, at de stillede spørgsmål ikke kan besvares af Ifs Kundepanel, men må besvares af If selv. Desværre opstår der i den forbindelse en beklagelig misforståelse, således at Ifs svar på spørgsmålene ikke sendes til klager.

Den 14-08-2012 bliver vi gjort opmærksomme på, at klager ikke har modtaget vores besvarelse, jf. jeres brev.
Vi kontakter klager telefonisk, forklarer misforståelsen og sender besvarelsen med posten.

Kunden har bekræftet at have modtaget brevet fra os den 04-09-2012.

Vi har ikke yderligere kommentarer til denne del af kundens klage."

Af selskabets ovennævnte redegørelse til klageren fremgår bl.a.:

"Svar på kundens spørgsmål:

1) IF har ikke en aftale med 2M biler om at udbetale provision hvis forhandleren indregistrerer en bil til os.

2) Vi sender brevet og beder kunden om at kontakte os. Hvis det er en fejl at bilen er registreret til os så ville vi oplyse at kundens selskab skal sende os en fortrydelse på policen. Så ja det er en normal fomulering som IF bruger.

4. 82.953

3) Ansvarsforsikringen er en lovpligtig forsikring og vi skal som selskab udstede en police når en bil indregistreres til os. Når et forsikringsbevis bliver afleveret hos SKAT er det forsikringsselskab som står anført i beviset som har risikoen for ansvarsskaderne. Derfor udsteder vi policen og da kunden ikke tidligere har reageret på vores brev så indplaceres han i højeste præmiegruppe. Dette havde vi skrevet i brevet som vi sendte ud da bilen blev indregistreret til os.

4) Ja man kan sagtens blive kunde i et forsikringsselskab uden en underskrift, telefonsamtale eller skriftlig kommunikation. Forsikringsbeviset anses som dokumentation for, at det forsikringsselskab, der er anført i beviset, har tegnet den lovpligtige ansvarsforsikring for køretøjet.

5) Jeg kan ikke se at vi har modtaget en fortrydelsesmail fra kunden. Vi skal modtage en fortrydelse fra det selskab som ønsker at overtage forsikringen. I Januar aftaler vi med kunden at Lærestandens Brandforsikring kan fortryde forsikringen selvom fristen er udløbet men de ønsker ikke at overtage den med tilbagevirkende kraft og derfor kan vi ikke lukke vores police med fortrydelse."

Selskabets brev af 7/9 2012 har givet klageren anledning til i brev af 10/9 2012 at anføre:

"Jeg indsendte min klage over If, fordi de havde undladt at svare på 5 konkrete spørgsmål, jeg havde stillet til kundenævnet.

Kundenævnet har imidlertid efterfølgende besvaret spørgsmålene, og beklaget at der var sket en intern kommunikationsfejl.

Svarene rejser imidlertid nye spørgsmål, jeg kunne tænke mig at få belyst, og jeg vil derfor bede ankenævnet om en udtalelse omkring Ifs forretningsmetoder i denne sag.

1. If afviser at have aftale med …- biler. Med mindre der i svaret implicit ligger at If havde, men ikke længere har, en aftale, Kan jeg kun se 2 andre muligheder:

a. Forhandleren har selvstændigt vurderet, at kunden skulle tilmeldes If, selv om kunden havde sagt, at hans selskab var LB. Man kan her virkelig lede længe efter motiver, der ikke må være må være af økonomisk art.
b. Kunden har selv bedt om at blive tilmeldt If, for efterfølgende at kunne bruge oceaner af tid på at klage.

2. Efter min mening er formuleringen latterlig, og kun udformet sådan for at skjule forbindelsen til forhandleren.
3. If dækker sig ind under at Skat blot skal have et forsikringsbevis, og det er jo korrekt rent juridisk, men et forsikringsbevis kræver ingen underskrift, og kan derfor behandles lemfældigt. Bør IF ikke i det tilfælde, de ved omregistrering får en ny kunde, kontakte vedkommende og få en bekræftelse på kundeforholdet.
4. Svaret ryster mig.
5. Jeg kan kun konstatere at If har ignoreret min mail, måske fordi det ikke var fra et andet Selskab. Men skal en fortrydelse komme fra et selskab?

Jeg kan ikke forestille mig at vi er de eneste, der har været ude at få et kundeforhold til et selskab, man ikke havde ønsket sig. Alt dette besvær kunne undgås, hvis et forsikringsbevis skulle underskrives af kunden."

5. 82.953

På baggrund af klagerens brev er selskabet i brev af 4/10 2012 fremkommet med følgende besvarelser af klagerens spørgsmål:

"**Besvarelse af spørgsmål:**

1) If Skadeforsikring har aldrig haft en provisionsaftale med 2 M biler.
A: Ingen kommentarer. Det er ikke er et spørgsmål til If Skadeforsikring.
B: Ingen kommentarer. Det er ikke er et spørgsmål til If Skadeforsikring.

2) Det er en standart formulering som If skadeforsikring bruger. Som tidligere nævnt har If ikke en forbindelse med forhandleren.

3) Vi tager kontakt til klager ved at, sende et brev, hvor vi skriver at, klager skal kontakte os telefonisk da vi mangler nogle oplysninger fra klager.
I brevet står der også at, hvis klager ikke kontakter os, vil vi udstede en ansvarsforsikring på bilen uden at, tage hensyn til alder og bonus fra tidligere køretøjer.

4) Ingen kommentarer. Det er ikke stillet et spørgsmål fra klager.

5) Nej, en fortrydelse skal ikke nødvendigvis, komme fra et andet forsikringsselskab.
Klager kan indsende en skriftlig fortrydelse, senest 14 dage fra modtagelse af policen.
Hvis fortrydelsesfristen var overholdt, kunne klager sende en skriftlig fortrydelse til IF Skadesforsikring. Klager kontakter os, første gang den 19-01-2012. Fortrydelsesfristen var forældet på det tidspunkt, vi havde sendt policen Den 18-11-2011 og derfor laver vi en særaftale med klager om at, vi lukker policen med tilbagevirkende kraft til den 21-10-2011 hvis vi, modtager en fortrydelse fra Lærestandens Brandforsikring. Lærestandens Brandforsikring afviste at overtage forsikringen med tilbagevirkende kraft og sendte os en opsigelse med forkortet varsel til den 01-03-2012."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at selskabet fra skattemyndighederne fik oplyst, at klagerens bil skulle ansvarsforsikres i selskabet, og at selskabet ikke havde grundlag for at antage, at dette beroede på en fejl.

Endvidere finder nævnet det ikke bevist, at klageren rettidigt meddelte selskabet, at han fortrød aftalen.

6. 82.953

Herefter og idet nævnet ikke finder grundlag for at kritisere størrelsen af den af selskabet opkrævede præmie.

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson