Ankenævnet for Forsikring

933/14

Den 17. februar 2014 blev i sag nr. 84.700:

xxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xx xxxxx xxx x
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bl.a. bilforsikring og husejerforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at tilbagebetale præmie, som hun mener, at hun har betalt for meget.

Selskabet har afvist, at klageren har betalt for meget præmie for forsikringerne.

I brev af 24/6 2013 til klageren har selskabet bl.a. redegjort for betalinger og opkrævninger af de 16 forsikringer, der er eller har været oprettet. Af brevet fremgår bl.a.:

> "Vi har modtaget din klage med overskriften, personale snyd.
>
> Jeg er ked af at høre, at du føler, at du har haft en dårlig oplevelse med os.
>
> Jeg ved at flere medarbejdere virkelig har prøvet, at hjælpe med at få alle forsikringerne på plads som der var aftalt fra starten af. Jeg kan sagtens forstå at både du og medarbejderne er blevet forvirret over alle de policer, der er oprettet og nogle der er slettet igen. Vi har internt overført penge fra forsikring til forsikring. Dette forløb har været meget uigennemskueligt, og derfor har jeg beskrevet helt præcist, hvad der er sket med de penge I har indbetalt, så I kan se at der ikke er nogen der er gået tabt i vores system.
>
> Prisen på Hjemforsikringen er højere end i tilbuddet, da tilbuddet er uden udvidet elektronik dækning, som I i dag har på jeres hjemforsikring. Dækningen koster 95 kr. om måneden. Priserne passer på de andre forsikringer når man regner indeksregulering, tillæg (10 %) for kvartårlig betaling samt den nye skadesforsikringsafgift med.
>
> Til din information har vores medarbejder … sørget for at afskrive alle rykkergebyrer.
> … 756 Børneulykkesforsikring, som er slettet.

2. 84.700

Der er indbetalt 08.01.2013 - 144,16 kr. Vi overfører internt 28.01.2013 144,16 kr. til den ny børneulykkesforsikring … 600.

… 600 Børneulykkesforsikring, som er løbende.
Vi har 28.01.2013 internt overført 144,16 kr. fra den tidligere børneulykkesforsikring samt 140,59 kr. fra bilforsikring … 414. Den 08.04.2013 har vi modtaget 160 kr. som er betaling for perioden 01.04.2013 til 01.07.2013

… 375/… 388/… 876/… 946 Heltidsulykkesforsikringer, som er slettet. Her har vi aldrig modtaget en indbetaling, men har afskrevet rykker gebyrer med i alt 200,00 kr.

… 565 Heltidsulykkesforsikring, som er slettet.
Den 08.01.2013 modtager vi indbetaling fra jer på 331,50 kr. og overfører 28.01.2013 331,50 kr. til … 809 Hjemforsikring

… 518 Heltidsulykkesforsikring, som er løbende.
Vi modtager 08.01.2013 betaling fra jer for perioden 01.01.2013 - 01.04.2013 394,50 kr. og indbetaling 08.04.2013 317,00 kr. for perioden 01.04.2013-01.07.2013.

… 594 Heltidsulykkesforsikring som er løbende siden.
Der er indbetalt 394,50 kr. for perioden 01.01.2013 til 01.04.2013 og 317,00 kr. for perioden 01.04.2013 til 01.07.2013.

… 683 Heltidsulykkesforsikring, som er slettet.
Var oprindelig i kraft 01.01.2013. Der er indbetalt 500,50 kr. 08.01.2013, disse er overført til Hjemforsikring … 683 d. 28.01.2013.

… 591 Hjemforsikring er slettet.
I har indbetalt 08.01.2013 580,00 kr. og vi har 28.01.2013 udbetalt til NemKonto 580 kr.

… 809 Hjemforsikring som er løbende.
Der er afskrevet 2xrykker gebyrer a 100,00 og vi har internt overført 331,50 fra Hjemforsikring … 565 og 500,50 kr. fra … 683 heltidsulykkesforsikring og 281,25 kr. fra … 429 Bilforsikring. Ny opkrævning betalt 08.04.2013 622,00 kr. som dækker i perioden 01.04.2013-01.07.2013.

… 685 Husforsikring, som er løbende.
Der er indbetalt 2.454,00 kr. for perioden 01.11.2012 til 01.04.2013. Og 1.322,00 kr. for perioden 01.04.2013 til 01.07.2013.

… 006 Årsrejse - som er slettet.
Betalt 1348,25 kr. 09.01.2013 som den 28.01.2013 er overført til … 414 Bilforsikring 28.01.2013.

… 954 Årsrejse som er slettet. Der er ingen indbetaling på denne police.

… 414 Bilforsikring [reg.nr.] som er løbende.
Vi har afskrevet 200 kr. i rykkergebyrer. Og har overført 513,25 kr. fra … 429 bilforsikring, som er slettet. Vi har overført 1.348,25 fra …006 Årsrejseforsikring som er slettet. Og overført 140,59 til … 600 Børneulykkesforsikring, som er løbende. Overført 192,74 til … 274 Tophjælp bil som er løbende.

3. 84.700

Vi har modtaget 942,00 fra jer den 08.04.2013 og derefter har vi udbetalt 29,82 kr. til din NemKonto. Bilforsikringen er betalt frem til 01.07.2013.

… 274 Tophjælp, som er løbende.
Vi har overført fra … 414 Bilforsikring. Og afskrevet rykkergebyrer 200 kr. samt difference på 125,84 kr. Er betalt frem til 01.10.2013.

… 429 Bilforsikring [reg.nr.] som er slettet.
Vi har modtaget 794,50 kr. fra jer den 08.01.2013. Vi overfører internt 281,25 til … 809 Hjemforsikringen og 513,25 til … 414 Bilforsikring.

… 248 Tophjælp bil som er slettet.

Der er ingenting foregået på kontoen hverken ind- eller udbetaling og heller ikke overførsler.
For god ordens skyld vedlægger jeg en forsikringsoversigt. På denne oversigt kan du se hvilke forsikringer og dækninger du har hos os i dag, hvad priserne er og hvornår de skal betales.

Jeg håber, at vores forklaring over betalingerne og forsikringsoversigten giver dig et bedre overblik, og en klar forståelse, af hvad der er sket med jeres indbetalinger.

Såfremt du ikke synes, at vores svar opfylder dine forventninger, vil vi selvfølgelig fritstille dig, så du kan finde et andet selskab. Dette skal selvfølgelig ikke koste dig noget i gebyrer som vi normalt opkræver hvis man opsiger sin forsikring midt i en periode."

I klageskema af 10/7 2013 har klageren bl.a. anført:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Det jeg vil opnå fra Topdanmark. At jeg synes at jeg har betalt flere penge end som vi havde aftalt.
Jeg vil have mine penge tilbage, det som jeg har betalt for meget. Jeg vil skifte til andet selskab uden at jeg behøver at betale et gebyr fordi jeg blev træt af Topdanmark og deres personale."

Dertil har selskabet i brev af 8/8 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vores kunde ønsker at få tilbagebetalt for meget indbetalt præmie i forhold til det oprindelige tilbud samt at skifte selskab med kortopsigelse uden betaling af gebyr.

Vi mener ikke, at vores kunde er berettiget til at få tilbagebetalt præmie, og vi har allerede efterkommet ønsket om at kunne skifte selskab uden betaling af gebyr for kortopsigelse.

Opsigelse af nuværende forsikring uden betaling af gebyr er accepteret.
Vi har i svaret af 24. juni 2013 allerede efterkommet ønsket om at kunne skifte selskab uden betaling af gebyr for kortopsigelse, ligesom vi naturligvis har slettet eventuelle gebyrer påløbet under det meget uheldige indtegningsforløb - både opkrævede gebyrer for flyttede forsikringer og rykkergebyrer er blevet slettet.

Der er ikke opkrævet betaling for slettede forsikringer

4. 84.700

Der har været oprettet to rejseforsikringer, to ulykkesforsikringer på [A] og to ulykkesforsikringer for [B]. Alle seks forsikringer er blevet slettet, og vores kunde har ikke betalt for de seks forsikringer.

Beløb som er indbetalt på de seks forsikringer er blevet overført internt til andre forsikringer eller udbetalt og ikke indbetalte beløb er blevet afskrevet, hvilket er gennemgået i brevet af 24. juni 2013. Vedlagt som bilag … er betalingsoversigter for de seks slettede forsikringer.

Vi mener derfor ikke, at vores kunde har noget tilgodehavende for de slettede. forsikringer

Vores kunde fået oplyst alle gebyrer, afgifter og indeksregulering
At priserne bliver indeksreguleret fremgår af tilbuddet side 13 nederst, mens opkrævningsgebyrer, lovpligtige bidrag og afgifter fremgår af siden 'Informationer' Tilbuddet er vedlagt som bilag ...

Vi mener derfor, at vi har oplyst vores kunde om, at priserne bliver indeksreguleret, ligesom vi har oplyst, at vi afhængigt af betalingsmetoden opkræver et betalingsgebyr.

Derudover er der fra 1. januar 2013 kommet en ny afgift til staten, hvilket måske er blevet misforstået som værende en prisstigning på forsikringen.

I forbindelse med første opkrævning i 2013 har vi oplyst vores kunde følgende:
'Den 31. december 2013 ophævede staten stempelafgiftsloven og opkræver derfor ikke længere stempelafgift ved køb af nye forsikringer. I stedet har staten fra 1. januar 2013 indført en skadesforsikringsafgift til staten, som vi fremover skal opkræve i forbindelse med hver betaling. Denne afgift er på 1,1 % af prisen på forsikringen. For mere information om skadesforsikringsafgift til staten se www.topdanmarkdk/skadesforsikringsafgift.'

Vi beklager selvfølgelig, at vores kunde ikke har været opmærksom på, at priserne ville blive indeksreguleret, eller at der udover forsikringspræmien skulle betales opkrævningsgebyrer og afgifter, men vi mener ikke, at det berettiger vores kunde til at få tilbagebetalt præmie.

To af priserne fra det oprindelige tilbud blev ændret i tilbudsfasen
Vores kunde har oplistet præmierne i Topdanmarks tilbud af 15. august 2012. Der skete i tilbudsfasen en forøgelse af præmien for indboforsikringen fra 1.752 kr. til 2.083 kr., da den blev udvidet med en elektronikdækning, mens præmien for bilforsikringen faldt fra 3.940 kr. til 3.377 kr. Mail fra assurandøren er vedlagt som bilag ...

Præmierne er ændret grundet ændret betalingsmetode
Vores kunde har fortsat syv forsikringer hos Topdanmark. En gennemgang priserne for de enkelte forsikringer i forhold til det oprindelige tilbud er vedlagt som bilag …, mens en samlet oversigt følger her:

Tilbudt pris for de syv forsikringer ved helårlig betaling (2012)	13.329 kr.
Priser ved helårlig betaling (2013)	**13.569 kr.**
Tilbudt pris ved kvartårlig betaling - 10 % tillæg (2013)	14.891 kr.
Aktuel pris inkl. skadesforsikringsafgift (2013)	14.101 kr.
Aktuel pris ekskl. skadesforsikringsafgift (2013)	**13.957 kr.**

Vores kunde betaler i dag 388 kr. mere end det oprindelige tilbud grundet ændringen fra helårlig til kvartårlig betaling.

5. 84.700

Jeg vil dog gerne undskylde selve forløbet, hvor der er sket flere misforståelser og uforholdsmæssigt mange ændringer ved vores kundes forsikringer.

Vi har oplyst om terminstillæg på 10 % ved kvartårlig betaling
Over flere omgange er vores kunde blevet oplyst om, at det oprindelige tilbud er afgivet ud fra helårlig betaling, mens kvartårlig betaling vil gøre forsikringen 10 % dyrere grundet et terminstillæg - flere gange telefonisk, men også i mail fra assurandøren, som er vedlagt som bilag ...

Vi har dog i det meget langstrakte og beklagelige forløb valgt at give vores kunde en rabat 934 kr. om året, så terminstillægget kun har betydet en stigning på 388 kr. fremfor 1.322 kr. Resten af differencen mellem prisen i det oprindelige tilbud og prisen i dag skyldes indeksregulering, skadesforsikringsafgift og betalingsgebyr.

Vores kunde betaler ikke mere end aftalt
Vi må på baggrund af ovenstående fastholde, at priserne på vores kundes forsikring udelukkende er højere end det oprindelige tilbud, fordi hun har ønsket at ændre fra helårlig til kvartårlig betaling, ligesom priserne er blevet indekseret og blevet pålagt skadesforsikringsafgift til staten.

Som tidligere oplyst er vi indstillet på at lade vores kunde skifte til et andet selskab med kortopsigelse uden at opkræve gebyr, men vores kunde er ikke berettiget til at få præmie retur for den periode, hvor hun har været forsikret hos os."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i mail af 22/8 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"Jeg har klaget over Topdanmark, og jeg er ikke tilfreds med mit svar vedr. klagen.
I har svaret at jeg har misforstået det med 10 %, hvis man ville dele regningen op i hver 3. måned.
I starten da jeg lavede aftalen med en der hed [C]… snakkede vi ikke om, hvordan der skulle betales. Men efter jeg lavede aftalen med en der hed [D]…, blev vi enige om, at jeg vil dele regningen op i hver 3. måned med de 10 %, og jeg betalte alle mine forsikringer med de 10 % undtagen hus forsikring, fordi den kom ikke som vi havde aftalt det jeg skulle betale med de 10 % er 1272 kr., men der kom et girokort den 07.01.2013 på 2454,50 kr. næste gang jeg skulle betale var i april kom girokortet på 1273 kr det næste Girokort kom også som aftalt. Som aftalt og bil forsikringen var også steget med 200 kr. efter vores aftale. Blev ulykke forsikringen for mig og min mand annulleret og det ved jeg ikke hvorfor, efterfølgende ringede jeg til [D] for at spørge om, hvorfor jeg skulle betale 2454,50 kr. i hus forsikringen og betale 200 kr. mere til bil forsikringen det eneste svar jeg fik, var at han ikke viste, hvorfor og så blev jeg sendt over til en anden person og hun sagde at det var en gebyr for aftalen med [C] og derefter siger hun at forsikringen er steget. Det er ikke mig der ikke har forstået det med de 10 % fordi jeg har ringet til to personer og der var ingen der nævnte noget om de 10 %.
Du har skrevet at forsikringen er blevet lavere, men det er den ikke da jeg betaler 15.116 kr. om året men du skriver at jeg kun betaler 14,891 kr. om året med de 10 % med elektronikdækning.
05.07.2013 betalte jeg 3619 kr. uden rejse forsikring på 1306 kr. om året, og uden 341 kr. vej hjælp er gratis første år.

6. 84.700

Så mit spørgsmål er **hvorfor har I ikke svaret på hvorfor der er blevet trukket 2454,50 kr. den 07.01.2013 og hvorfor betalte jeg 200 kr. mere i april måned til bilforsikringen ?**"

Heroverfor har selskabet i brev af 3/9 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"**Opkrævning af 2.425,50 kr.**
Vi har den 12. december 2012 opkrævet vores kunde 2.454,50 kr. for husforsikringen til betaling 7. januar 2013.

Opkrævningen gælder for perioden 1. november 2012 til 1. april 2013, og den indeholder også stempelafgift ved forsikringens oprettelse på 101,50 kr. samt stormflod- og stormfaldsafgift på 30 kr., hvorfor opkrævningen er større end den normale kvartårlige præmie.

Opkrævningen er et resultat af flere ændringer i forbindelse med indtegningen, blandt andet fra helårlig til kvartårlig betaling, og lød oprindeligt på 2.520,50 kr. Der er den 12. december 2012 foretaget en regulering på 66 kr. til 2.454,50 kr. for at kompensere for misforståelserne i forbindelse med terminstillægget ved indtegningen.

Vores kunde er, som beskrevet i vores svar af 8. august 2013, blevet oplyst om alle gebyrer og afgifter.

Opkrævningen er vedlagt som bilag ...

Prisstigning på bilforsikring
Prisen for bilforsikringen var 886 kr. pr. kvartal pr. 1. november 2012. Derudover skulle vores kunde betale 25,50 kr. i stempelafgift, hvorfor vi opkrævede 911,50 kr. for den første periode.

Pr. 1. januar 2013 er prisen steget med 1,8 % i indeksregulering. Derudover skal vores kunde pr. 1. januar 2013 betale 1,1 % skadesforsikringsafgift til staten ved hver opkrævning. Prisen inkl. skadesforsikringsafgiften var derfor 912 kr. pr. kvartal for perioden januar til marts og april til juni.

Forsikringspræmien for første kvartal 2013 er betalt med interne overførsler, hvilket er gennemgået i bilag … fra den 8. august 2013. Betaling for april til juni er opkrævet hos kunden.

Sidenhen har vi i forbindelse med en skade konstateret, at vores kundes årlige kilometerforbrug sandsynligvis er mindre end angivet, hvorfor forsikringen pr. 17. maj 2013 er sat ned. Prisen inkl. afgift var derfor 851 kr. pr. kvartal pr. 1. juli 2013.

Opkrævninger samt brev om kilometerforbrug er vedlagt som bilag …

Vi fastholder, at vores kunde ikke har betalt mere end aftalt
Jeg håber, at det nu står klart, at vores kunde ikke betaler - eller har betalt - mere end aftalt. Jeg vil dog gerne endnu en gang beklage hele det uheldige og forvirrende forløb, som jeg sagtens kan forstå har været frustrerende for vores kunde.

Tilbuddet om, at vores kunde kan skifte selskab uden betaling af kortopsigelsesgebyr står fortsat ved magt."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

7. 84.700

Nævnet udtaler:
Klageren er utilfreds med de præmieopkrævninger, hun har modtaget på de 16 forsikringer, der er eller har været oprettet hos selskabet. Selskabet beklager det uigennemskuelige forløb, hun har været udsat for, og selskabet har derfor afskrevet de rykkergebyrer, der er pålagt hende, lige som selskabet har tilbudt hende at kunne skifte selskab uden betaling af kortopsigelsesgebyr.

Klageren og selskabet er dog fortsat uenige om, hvilken præmie og betalingsvilkår der er aftalt for de enkelte forsikringer, lige som de er uenige om, hvilke ændringer af forsikringerne der er aftalt, mens forsikringerne har været i kraft. Klageren henviser blandt andet til mundtlige samtaler med nogle af selskabets medarbejdere.

Nævnet finder, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, eventuelt med parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske for domstolene. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen