Ankenævnet for Forsikring

Den 20. oktober 2014 blev i sag nr. 85.463:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Agria Dyreforsikring
filial af Agria International Försäkring AB, Sverige
Parkvej 1
2680 Solrød Strand

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring hos Agria Dyreforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at betale for dyrlægebehandling af den forsikrede hund.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for dyrlægeregninger vedrørende klagerens hund, der kom til skade i efteråret 2013, med henvisning til, at forsikringen, på grund af præmierestance, ikke var i kraft på skadestidspunktet.

I klageskemaet, modtaget den 6/12 2013 har klageren anført følgende om sagens forløb:

> ”Vi havde på et tidspunkt to hunde ([A] og [B]) forsikret hos AGRIA Dyreforsikring samtidigt. [A’s] forsikring har til for nylig fungeret og forløbet upåklageligt.
> Hvor imod [B’s] forsikring trådte i kraft før vi fik ham og fortsatte i vores navn til efter vi havde afleveret ham tilbage til opdrætter.
>
> Vi gjorde AGRIA opmærksom på dette, efter vi havde afvist betalingen i banken, hvilket resulterede i at AGRIA Dyreforsikring ville sende os et nyt girokort med det korrekte beløb kun for [A].
>
> Girokortet har vi aldrig modtaget.
>
> AGRIA Dyreforsikring fastholder dog at have fremsendt dette, samt en SMS som også blev sendt i sommer.
> - Kontraktuelle forhold kan, i flg. Erhvervsstyrelsen, ikke på gyldig vis påmindes via sms.

- Post Danmarks egne undersøgelser, viser at på årsbasis når 6,6 procent af brevene aldrig frem til modtagerne. I sommer månederne er dette tal oppe på 8,9 procent. Post Danmark påpeger at for at være 100 % sikker på at breve/kontraktuelle forhold når frem til modtager, skal sendes som anbefalet brev.
1. Vi har som sagt ikke modtaget noget girokort fra AGRIA, eller for den sags skyld en sms i sommer.

2. AGRIA skriver, at anvendte kommunikationsform har fungeret uden anmærkninger i længere tid. Men AGRIA vil ikke definere 'længere tid'.

3. Mht. AGRIAs anvendte kommunikationsform, har de ved flere tilfælde sendt breve til os på adressen … - en ikke eksisterende adresse.

4. Mht. sms påstået sendt 12/8-2013 vil vi gerne se dokumentation derfor. AGRIA vil/kan ikke vise dokumentation derfor.

5. OG NOK VIGTIGST AF ALT - sagen drejer sig IKKE om [B], som AGRIA henviser til gang på gang, og senest i brev fra dem, men derimod [A].
Så måske er det der, hele kernen for denne sag ligger til grund. AGRIA har gentagende gange byttet rundt på de to hunde. [A] og [B]. Dels de sidste par gange vi har ringet til dem, (mens forsikringen stadigvæk var aktiv) har de spurgt om det drejede sig om Balder - og altså nu senest i dateret brev af 18/11-2013.

Alt dette til trods for at vi nu gentagende gange har gjort opmærksom på at vi desværre ikke længere har Balder. Vi vil derfor gerne have at AGRIA Dyreforsikring ændrer beslutningen i dateret brev af 18/11 - 2013 og efterfølgende mail fra …, dateret 2/12-2013"

Heroverfor har selskabet i brev til nævnet af 18/12 2013 bl.a. anført:

"I Agrias generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2013 (bilag …) fremgår det af punkt 4.2 'For sen præmiebetaling', at **forsikrede mister retten til erstatning, hvis præmien ikke bliver betalt,** samt at **forsinket præmiebetaling anses som en ansøgning om en ny forsikring.**
"

Generelle bestemmelser for Agrias smådyrsforsikringer fra 1. januar 2013
4.2. For sen præmiebetaling
Betales præmien ikke rettidigt sender vi en påmindelse. Hvis beløbet ikke bliver betalt inden for den frist, der står i påmindelsen, mister forsikrede retten til erstatning.
For hvert rykkerbrev vi sender, har vi lov til at opkræve et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.agria.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Agria.
Vi har i øvrigt ret til at opkræve renter af det forfaldne beløb i henhold til renteloven og ret til at overdrage beløbet til retslig inkasso.
Betales der ikke rettidigt kan Agria opsige forsikringen. Hvis du betaler efter forsikringen er ophørt pga. manglende betaling, anses betalingen som en ansøgning om en ny forsikring fra betalingsdatoen."

[Klageren] skriver i sin klage til Ankenævnet for forsikring, at han ikke er blevet gjort bekendt med udestående præmie eller har modtaget girokort. [Klageren] har haft en gyldig betalingsservice aftale fra april 2012 frem til sidste indbetaling den 1. maj 2013 (bilag …).

Den 1. juli 2013 ringer [klageren] og laver en ændring på hans forsikring (annullering af hunden [B]). Vi sender en ændringspolice den 2. juli 2013 (bilag …).

> Vi har to gange forsøgt at trække den udestående præmie via betalingsservice uden held, hvorefter vores system automatisk ændrer forsikringen til helårlig betaling via indbetalingskort, og der udstedes en påmindelse grundet manglende betaling den 23. juli 2013, med varsel om at forsikring ophører såfremt præmien ikke er indbetalt 5. august 2013 (bilag …). Som en ekstra service fremsender vi en påmindelse på sms den 12. august 2013 (bilag …).
>
> Den 7. november 2013 får vi en telefonisk henvendelse fra dyrlæge …, der ønsker direkte skadesrefusion da [A] er kommet til skade. Vi informerer, at vi ikke har mulighed for at behandle regningen, da der ikke er en gyldig forsikring på [A]. Efterfølgende samme dag ringer [klageren], som er overbevist om at han har betalt sin forsikring via indbetalingskort og vil vende retur med dokumentation på dette (bilag …). Desværre har han ikke kunne fremsende dokumentation på indbetalingen. I efterfølgende henvendelse fra [A], ændres forklaringen til at han aldrig har modtaget hverken opkrævning, rykker eller sms.
>
> Som påpeget af [...] bekræfter vi, at der i svar på [klagerens] klage (bilag …) ved en fejl er noteret [B] i stedet for [A] - dette har dog ingen indflydelse på om der er en gyldig forsikring for [A] eller ej.
>
> Vi vil desuden påpege at både ændringspolice, påmindelse såvel som svar på klage er sendt til samme adresse som klageren angiver i klageformular til Ankenævnet for forsikring: … .
>
> Vi har tilbudt [klageren], at vi kan nytegne forsikringen på [A]. Dette tilbyder vi fortsat, men vi har desværre ikke mulighed for at tilbyde at genoptage forsikringen med tilbagevirkende kraft til 1. juni, hvor [A] forsikringsdækning ophørte grundet manglende præmiebetaling."

Af selskabets brev til klageren af 2/7 2013, der var vedlagt en ny forsikringspolice fremgik bl.a., at klagerens ene hund var annulleret med virkning fra den 28/5 2013. Endvidere hedder det bl.a.:

> "Hej, din forsikring er ændret.
>
> Dette er din nye forsikringspolice. På fakturaen finder du en specifikation af PBS-opkrævningerne frem til næste hovedforfald, forudsat at forsikringen ikke bliver ændret. Beløbet kan variere pga. hævning af forsikringssummen eller anden ændring. Dette skyldes, at den nye årspræmie ved førstkommende kontotræk justeres i forhold til ændringsdatoen. Læg mærke til, at den opgivne sum kun gælder for denne forsikringsaftale."

I selskabets brev til klageren af 23/7 2013 var der bl.a. et giroindbetalingskort på 3081 kr. I brevet var endvidere anført bl.a.:

> "Påmindelse
> …
> Hej!
> Agria har ikke modtaget det skyldige beløb ved de to sidste betalingsterminer. Derfor er PBS-aftalen ophørt. Du vil derfor modtage en indbetalingsblanket for det resterende præmiebeløb frem til hovedforfald for forsikringen for din hund. Hvis du ikke betaler præmien inden 05-08-2013, ophører forsikringen. Hvis du har betalt forsikringen i løbet af de seneste dage, bedes du se bort fra denne opsigelse. Betales præmien for sent på grund af særlige omstændigheder, og betales præmie samt renter og omkostninger umiddelbart efter at de

særlige omstændigheder er ophørt, løber forsikringsaftalen på ny fra dagen efter, at betalingen sker. Betalingen skal dog ske senest 3 måneder efter udløbet af betalingsfristen."

Selskabet har vedlagt et systemprint, hvoraf det fremgår, at selskabet den 12/8 2013 har noteret en sms-tekst med følgende indhold:

"Hej! Har du glemt at betale din dyreforsikring? Sidste betalingsfrist er passeret, så vi sender hermed alle de oplysninger vi skal bruge for at kunne gennemføre betalingen. Din udestående præmie er 3081 kr. Du kan betale vi girokort … Skriv dit kundenummer i referencen. Har du betalt inden for de sidste par dage, bedes du se bort fra denne besked. Mvh Agria Dyreforsikring"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"A.5 Hvornår gælder forsikringen
Forsikringen dækker krav vedrørende skade, der opstår i forsikringsperioden.
…
B.2. Dyrlægebehandling
Du kan få erstatning op til forsikringssummen for dine udgifter, når en dyrlæge undersøger, behandler eller plejer din hund på grund af ulykkes eller sygdom, som indtræffer i forsikringsperioden og som omfattes af forsikringen.
…
4. Betaling af forsikringen
…
4.2. For sen præmiebetaling
Betales præmien ikke rettidig sender vi en påmindelse. Hvis beløbet ikke bliver betalt inden for den frist, der står i påmindelsen, mister forsikrede retten til erstatning.
For hvert rykkerbrev vi sender, har vi lov til at opkræve et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.agria.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Agria.
Vi har i øvrigt ret til at opkræve renter af det forfaldne beløb i henhold til renteloven og ret til at overdrage beløbet til retslig inkasso.
Betales der ikke rettidig kan Agria opsige forsikringen. Hvis du betaler efter forsikringen er ophørt pga. manglende betaling, anses betalingen som en ansøgning om ny forsikring fra betalingsdatoen."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Ifølge § 13, stk. 1, kan selskabet ved manglende rettidig præmiebetaling opsige forsikringsaftalen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelsen kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen efter § 12, stk. 1. Endelig fremgår det af § 17, stk. 1, at §§ 12-16 ved forbrugerforsikring ikke kan fraviges til skade for forsikringstageren eller den sikrede.

Klageren har oplyst, at han afviste præmiebetalingen i banken for juli måned, idet han havde afleveret den ene af sine to forsikrede hunde tilbage til opdrætteren. Han orienterede herefter selskabet, der ville fremsende en ændringspolice og en ny opkrævning til klageren, da præmien blev nedsat som følge af, at kun en hund nu var omfattet af forsikringen.

Selskabet har oplyst, at en ændringspolice blev sendt til klageren den 2/7. Selskabet forsøgte herefter forgæves at trække den udestående præmie for juli måned via betalingsservice.

Det er uoplyst, hvorfor præmieopkrævningen blev afvist af betalingsservice, og der foreligger ikke oplysninger om, at selskabet orienterede klageren om, at betalingen ikke blev gennemført.

Selskabet har oplyst, at det herefter udsendte en påmindelse den 23/7 2013 med varsel om, at forsikringen ville ophøre, hvis klageren ikke forudbetalte præmie et år frem senest den 5/8 2013. Selskabet har forklaret, at selskabets betalingssystem automatisk ændrer præmien til helårlig betaling via indbetalingskort i en situation som den foreliggende, hvor det ikke lykkes at opkræve præmien via betalingsservice. Selskabet har endvidere oplyst, at det sendte en påmindelse på sms den 12/8 2013.

Klageren bestrider, at han har modtaget påmindelsen af 23/7 2013 og sms-påmindelsen fra selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets brev af 23/7 2013, der var vedlagt et girokort, må anses som et påkrav, jf. forsikringsaftalelovens § 12 og ikke som en påmindelse, jf. § 13. Nævnet har herved bl.a. lagt vægt på, at selskabet var overgået til helårlig betaling, og at opkrævningen derfor lød på et væsentligt større beløb, end klageren plejede at betale, og at det er uklart/uoplyst for nævnet, hvad der var årsagen til, at betalingen ikke blev gennemført via betalingsservice, herunder om klageren blev gjort opmærksom på, at betalingen ikke blev gennemført.

For at selskabet gyldigt kan opsige forsikringen, kræves det, at selskabet efter at have sendt et påkrav, sender en påmindelse, der opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens § 13.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at allerede fordi sms beskeden ikke indeholder oplysninger om, at forsikringen ophører, hvis forsikringen ikke betales inden den fastsatte frist og muligheden for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny, opfylder den ikke kravene i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2. Nævnet har herved ikke taget stilling til om påmindelser gyldigt kan fremsendes pr sms, og om selskabet har løftet sin bevisbyrde for, at klageren har modtaget sms-påmindelsen.

Efter en samlet vurdering finder nævnet herefter, at opsigelsen af klagerens hundeforsikring ikke er sket i overensstemmelse med den procedure, som er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-17. Opsigelsen af forsikringen var derfor ugyldig, og selskabet er derfor ikke berettiget til at afvise forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke var i kraft på skadestidspunktet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Agria Dyreforsikring, skal anerkende, at den anmeldte skade er sket i forsikringstiden, og skal herefter opgøre og udbetale klageren den erstatning, som herefter tilkommer ham, med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2. Selskabet er berettiget til i erstatningsbeløbet at modregne eventuel skyldig præmie for den periode, hvori det har været i risiko.

Marianne Højgaard Pedersen
formand