Ankenævnet for Forsikring

Den 18. februar 2015 blev i sag nr. 86150:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft motorkøretøjsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets opkrævninger for præmie samt selskabets sagsbehandling.

Selskabet har anført, at opkrævningerne vedrørte præmie, som selskabet ved en fejl ikke havde fået opkrævet i 2 år.

I selskabets brev af 27/3 2014 til klageren fremgår det bl.a.:

"Vi har konstateret, at du ikke er blevet opkrævet for din bilforsikring siden 01.03.2012.

Det beklager vi.

Derfor vil du modtage et girokort med betalingsfrist den 5. maj 2014 for perioderne:

01.03.2012 - 28.02.2013 kr. 5.219,81

01.03.2013 - 28.02.2014 kr. 5.333,55

01.03.2014 - 31.08.2014 kr. 2.730,85."

I brev betegnet Opkrævning/Opsigelsesskrivelse af 11/5 2014 til klageren fremsendte selskabet en rykker for manglende indbetaling, og vedlagde et girokort på kr. 11.647,73. I den vedlagte opgørelse fremkommer beløbet således:

"Terminspræmie for perioden 01.03.2012 - 31.08.2012

Præmie	1.580,09 kr.
I alt	1.580,09 kr.

Terminspræmie for perioden 01.03.2012 - 31.08.2012	
Ansvar	709,36 kr.
Statsafgift	304,15 kr.
Miljøbidrag	30,16 kr.
I alt	1.043,67 kr.
Terminspræmie for perioden 01.09.2012 - 28.02.2013	
Præmie	1.587,84 kr.
I alt	1.587,84 kr.
Terminspræmie for perioden 01.09.2012 - 28.02.2013	
Ansvar	712,60 kr.
Statsafgift	305,96 kr.
Miljøbidrag	29,75 kr.
Vognskifte	
for perioden 03.12.2012 - 28.02.2013	-40,10 kr.
I alt	1.008,21 kr.
Policeændring for perioden 01.03.2013 - 31.08.2013	
Præmie	1.773,97 kr.
I alt	1.773,97 kr.
Policeændring for perioden 01.03.2013 - 31.08.2013	
Ansvar	611,98 kr.
Statsafgift	262,64 kr.
Miljøbidrag	30,25 kr.
Skadesforsikringsafgift	0,35 kr.
I alt	905,22 kr.
Terminspræmie for perioden 01.09.2013 - 28.02.2014	
Præmie	1.745,04 kr.
I alt	1.745,04 kr.
Terminspræmie for perioden 01.09.2013 - 28.02.2014	
Ansvar	602,01 kr.
Statsafgift	258,36 kr.
Miljøbidrag	29,75 kr.
Skadesforsikringsafgift	19,20 kr.
I alt	909,32 kr.
Policeændring for perioden 01.03.2014 - 30.04.2014	
Præmie	1.795,64 kr.
Forsikring afgangsført	
for perioden 01.05.2014 - 31.08.2014	-1.136,31 kr.
I alt	659,33 kr.
Policeændring for perioden 01.03.2014 - 30.04.2014	
Ansvar	619,54 kr.
Statsafgift	265,67 kr.
Miljøbidrag	30,25 kr.
Skadesforsikringsafgift	19,75 kr.

3. 86150

Forsikring afgangsført for perioden 01.05.2014 - 31.08.2014	-625,17 kr.
I alt	310,04 kr.
Administrationsgebyr	25,00 kr.
Policenr.: 64518607 Rykkergebyr	100,00 kr.
Total i alt	**11.647,73 kr.**"

I klageskema af 27/4 2014 til nævnet hedder det bl.a.:

"Den 27 Marts 2014 modtages brev hvori det påståes, at der ikke er opkrævet præmie fra 1-3 2012 intil dato. Endvidere PÅSTÅES DET at jeg var gledet ud af Alm. Brand, og at det skulle være grunden. Det kan ikke passe, da jeg betaler girokort den 4-1 2013 på kr. 134,98 uden at vide hvad det egentlig dækker over. Her lyver Alm. Brand ganske enkelt. Alm. Brand har ikke efterfølgene redegjort over beløbet, hvad ovs. Om det evt. skal modregnes i den samlede opgørelse ovs.
Den 31 Marts modtages E indbetalingskort, På KUN OG ALENE det samlede beløb, det er ulovligt i henhold til alm. fakturering regler ovs. Der skal klart anføres, over hvad ovs. E indbetaling var sat til ca. den 20 som Indfrielse, den blev slettet, da der I deres eget brev af 27 Marts er anført, at jeg vil modtage girokort til indfrielse den 5 Maj 2014, de er dumsmarte, mht. flytning til andet selskab som forhåbenligt har mere orden i sagerne. Denne form for 'dummagt' bryder jeg mig ikke om, særligt på baggrund af at Alm. Brand har haft Rig mulighed for at rette op på DERES fejl gennem tæt E mail, hvor der kun er modtaget arrogante ufuldstændige afmålte svar, det er usigtsløst. Der er efterlyst svar på konkret, svar, de gentager sig selv. Der er sendt E mail til Alm. Brand den 28 Marts,11, -og 15, -og 22 April, alle svar er intetsigende, og er derfor ikke medsendt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

At Alm. Brand svare på rejst konkret, og ophøre med at opføre sig som svin."

Selskabet har i svar af 15/5 2014 til ankenævnet bl.a. anført:

"Den 27. marts 2014 sender vi et brev til kunden om, at vi ved en fejl ikke har fået opkrævet for hans bilforsikring siden den 1. marts 2012 (Bilag 1). Vi orienterer derfor kunden om, at han skal betale for de sidste 3 år, og at betalingsfristen vil være den 5. maj 2014.

Den 28. marts 2014 sender kunden mail til os med sin utilfredshed (Bilag 2).
Klagen besvares den 4. april 2014. Den 11. april henvender klager sig igen og rykker for svar. Vi genfremsender derfor svaret.

Vi har haft risikoen for kundens og kunden er derfor pligtig til at betale forsikringspræmien. Vi har ved en beklagelig fejl ikke fået sendt opkrævningen, hvilket vi har beklaget.

Kunden har dog ikke nogen berettiget forventning haft om, at han ikke skal betale forsikringspræmien. Det har kunden gjort tidligere og kunne se/burde have konstateret at beløbet fejlagtigt ikke var opkrævet, men at forsikringen var i kraft. Kunden har ikke henvendt dig i den anledning.

Vi har forsøgt at tage bedst mulig hånd om vores kunde, herved bl.a. tilbudt afdragsordning (Bilag 2).

På baggrund af at klager har haft en ikraftværende forsikring i de 3 år vi har opkrævet for, fastholder vi beslutning om, at betalingen skal ske."

Selskabet har i brev af 20/8 2014 til nævnet oplyst, at klageren har betalt restancen, og at betalingen blev modtaget den 11/6 2014, og at selskabet var af den opfattelse, at der ikke var flere klagepunkter tilbage i sagen.

I brev af 1/10 2014 til nævnet fremsendte klageren en kopi af rykkerskrivelse af 28/9 2014 fra selskabet. Det skyldige beløb blev angivet til kr. 419,02 på baggrund af følgende opgørelse:

"Hvad mangler du at betale?

Motorkøretøjsforsikring	
Policenr.: ...	
Reg. nr.: ... Præmietrin: 7	
Policeændring for perioden 01.03.2014 - 30.04.2014	
Præmie	1.795,64 kr.
Forsikring afgangsført	
for perioden 01.05.2014 - 31.08.2014	-1.136,31 kr.
Indbetalt via Fl Kort ...530	-340,31 kr.
I alt	319,02 kr.
...	
Rykkergebyr	100,00 kr.
Total i alt	**419,02 kr.**"

Klageren har i brev af 15/10 2014 til nævnet bl.a. anført:

"For nuværende, sagens kerne, girokort 28 September kr. 319, pålydende 419 kr. påstået ovs.
I den af A. B. fremsendte specifikation, som blev gennemgået meget nøje, er det omtalte beløb indkluderet, der er betalt frem til andet forsikringsselskab overtog.
A. B. har ikke sendt rykker, eller tilsvarende på girokort kr. 319, dette kan tages som udtryk for at krav er slettet.
I modsat fald, vil jeg gennemgå tidligere punkt for punkt, for at klart bevise at beløb, for hele perioden er betalt, og er incl. I betalt beløb."

Selskabet har i brev af 24/10 2014 til nævnet bl.a. oplyst:

"De 419,02 kr. som klager referer til er skyldig præmie for perioden 1.3.2014 til 1.5.2014. Den 1.5.2014 overgår klager til nyt forsikringsselskab, hvorfor opkrævningen kun er for 2

måneder. Klager har hovedforfald på sin forsikring den 1.9.2013 og betaler halvårligt, hvorfor forsikringen er forfalden den 1.3.2014.
Vi har sendt et girokort (bilag 1) på 11.647,73 kr. Klager betaler herpå 11.328,71 kr., hvorfor der mangler 319,02 kr. Da klager ikke har betalt det fulde beløb, sender vi en endelig rykker. Derfor er beløbet nu på 419,02 kr.(bilag 2)."

I brev af 14/11 2014 til nævnet anførte klageren bl.a.:

"Alm. Brand efterlyser baggrund for opkrævet kr. 11.647,73 contra indbetalt 11328,71 kr.
I sagens første ark er der anført hvor 138,98 stammer fra. Det har A. B. haft mere end rigelig tid at redegøre for, de er modregnet, + uberettet rykkergebyr, da det var første meddelelse +adm.
Gebyr + forkert udregning af præmie pr. dag Februar havde kun 28 dage i 2014. + ovs, jeg vil IKKE lave A. B. arbejde kl. 23,31 og redegøre for Deres uendelige tidligere anførte rod, besvare Deres åbenlyse dumme løgne, forsat."

I selskabets brev af 20/11 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Vi ser ikke punkter i klagers brev, som ikke er kommenteret i tidligere svarbreve til Nævnet. Vi har derfor ikke yderligere kommentarer.

Vi ser i øvrigt også sagen som afsluttet, da klager har valgt at betale det opkrævede beløb."

Klageren har i brev af 22/11 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Tror A. B. at jeg i 2 breve 11-11 og 14-11 for det er det forhold sagen drejer sig om nu, redegør hvorfor at jeg IKKE vil betale det opkrævede beløb, 319,00 kr men I deres uendelige rodebutik kan man forvente ALT.A. B. fremskaffer tydelig dokumentation for at jeg på nogen måde har indvilget i, at betale omtalte. Hvis de ikke kan dette må det igen fastslåes, at de er stødende fulde af løgn, med forsæt."

Nævnet udtaler

På baggrund af selskabets brev af 20/11 2014 finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet anser parternes økonomiske mellemværende for afsluttet, og at der ikke henstår skyldige beløb i relation til klagerens motorkøretøjsforsikring.

Selskabet har beklaget, at man ved en fejl først har sendt opkrævningen i marts 2014. Ankenævnet finder herefter i øvrigt ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

6. 86150

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels