Ankenævnet for Forsikring

Den 16. december 2015 blev i sag nr. 88392:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har sendt præmieopkrævning for tiden 1/6 2013 – 31/5 2015. Hun klager endvidere over, at præmien er steget så markant i perioden fra 2009 til nu.

Selskabet har modtaget præmie for periode 2009 til nu fra klagerens tidligere kæreste. Kæresten er nu blevet opmærksom på, at han - uvist af hvilken grund – har betalt for klagerens ulykkesforsikring, og han har nu krævet hele beløbet af hende. Selskabet har ifølge det oplyste i sagen tilbagebetalt hele beløbet til ekskæresten og har derefter opkrævet præmie for tiden 1/6 2013 – 31/5 2015 hos klageren.

I klage til nævnet af 25/8 2015 har klageren krævet følgende:

> "Jeg ønsker kun at betale for den ydelse jeg mener at have købt. Ergo en ulykkesforsikring fra 1. november 2014 (hvor min kæreste og jeg tegner nye forsikringer) eller fra 1. juni 2015, hvor min oprindelige periode (ulykkesforsikring) løber fra. Altså, kun en betaling på 1 periode."

Til støtte for kravet har hun anført:

> "Jeg sender en mail til GF Forsikring den 18. aug. efter at være blevet kontaktet af min eks-kæreste, som fortæller han har betalt for min ulykkesforsikring siden vores brud i 2009. Dette gør naturligvis at jeg er i chok, da jeg er overbevist om at have opsagt alt mellemværende og fællesforpligtelser min eks-kæreste og jeg måtte have haft sammen. Desuden har jeg en bekræftelse på at jeg I maj 2009 har bestilt min egen og nye ulykkesforsikring til en præmiesum af 672 kr. pr. år.

Jeg kontakter forsikringsselskabet pr. mail og de kontakter efterfølgende mig ift. opfølgning af denne sag. Jeg bliver kontaktet af …, som vil undersøge sagen nærmere og vedhæfter min egen bekræftelse på tegning af en ulykkesforsikring i maj 2009, hvor jeg har tilmeldt denne til PBS. Jeg tager straks fat i min bank, for at sikre disse bankoplysninger som er tilmeldt PBS er korrekte, og dette kan han bekræfte de er (jeg har samme budgetkonto i dag). De oplyser mig om, at det forkert fakturerede beløb fra min eks-kæreste, vil blive tilbagebetalt i hele perioden han har betalt for min ulykkesforsikring.

Da GF Forsikring overgår til et nyt it-system i 2009, er … [medarbejder i selskabet] i tvivl om hun vil kunne finde nok informationer til at kunne se hvor betalingen er kommet fra. Som forventet kontakter … [medarbejder i selskabet] mig den 21. august 2015 pr. telefon og oplyser mig om at de/NETS ikke kan finde de korrekte oplysninger helt tilbage fra 2009, men de vil fakturere mig for perioden 1/6-13 til 31/5-15 (3 års periode).

I perioden fra 1 maj. 2009 til vores nye tegningstidspunkt af alle forsikringer (tilkøber flere hos GF) har jeg ikke fået nogle informationer fra GF vedr. min ulykkesforsikring. Jeg bliver i denne forbindelse bekendt med en kraftig prisstigning som jeg mener man bør varsle med, hvilket jeg ikke har fået brev eller information om. Men man har åbenbart haft løbende prisændringer som ikke hører under den normale indeksregulering eller inflationsrate (stigning fra 672 kr. i 2009 til 2614,12 kr. i 2014).

Afslutningsvis vil jeg mene det er en usund og etisk måde at handle på, særligt når der er tale om et kundeforhold som har strakt sig over en periode på over 10 år (det er så længe jeg har været kunde hos GF).

Jeg er ikke utilfreds med sagsbehandlerne, men jeg er utilfreds med at skulle betale for noget som jeg troede jeg havde betalt for, men de efterfølgende ønsker at fakturere tilbage på 2 1/2 år.

Jeg er bekendt med forældelsesloven § 3, men jeg vil stadig holde fast på at deres prisstigning og de ønsker tilbagebetaling for næsten 3 år (altså den fulde periode ift. forældelsesloven) er etisk ukorrekt og jeg føler mig uretfærdigt behandlet som en loyal kunde."

Selskabet har i brev af 8/9 2015 til nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Vi har modtaget klageskema i ovennævnte sag.
Det kan indledningsvis bekræftes, at [klageren] har tegnet ulykkesforsikring i selskabet.

Klagen
Det fremgår af klageskemaet, at [klageren] klager over, 1) at selskabet har fremsendt præmieopkrævning på ulykkesforsikringen for perioden 01.06.2013 til 31.05.2016, og 2) at der er sket prisstigning uden fremsendelse af varsling til forsikringstager.

Sagsfremstilling
Efter modtagelse af klagen har vi gennemgået sagen på ny, hvorefter vi har følgende redegørelse for sagsforløbet.

Ad 1) — Præmieopkrævning for perioden 01.06.2013 — 31.05.2016

Selskabet modtog 11.05.2009 accepteret tilbud på ulykkesforsikring fra [klageren]. På tilbuddet blev det oplyst, at forsikringen ønskedes betalt via Betalingsservice, og der var anført registreringsnummer og kontonummer.

Forsikringen blev på [klagerens] anmodning tilmeldt og betalt via betalingsservice på det anviste kontonummer.

Der vedlægges kopi af accepteret tilbud på ulykkesforsikring med anmodning om opkrævning via Betalingsservice.

Pr. 01.11.2014 blev ny samlever … påført ulykkesforsikringen.

Efter henvendelse fra [klageren] den 18.08.2015, blev selskabet bekendt med, at præmien på den omhandlende ulykkesforsikring siden 01.06.2009 var blevet betalt af … [tidligere samlever], som er [klagerens] tidligere samlever, og som nu har rettet et krav om tilbagebetaling overfor [klageren].

Selskabet har gennemgået sagen og rettet henvendelse til [klagerens] bank, der bekræfter, at kontonummer på tilbuddet tilhører [klageren].

Selskabet har yderligere haft kontakt med Nets med henblik på at undersøge, hvilken konto de løbende præmieindbetalinger er indgået fra. Nets har oplyst, at de desværre ikke ligger inde med oplysninger fra perioden.

Det er selskabet ubekendt, hvordan og hvorfor præmien tilsyneladende er blevet trukket fra [klagerens] tidligere samlevers konto. Selskabet har ingen kontooplysninger på tidligere samlever …, og det har ikke været muligt at spore, hvad der er sket tilbage i 2009.

Uagtet det ikke er godtgjort, at selskabet skulle have begået en fejl i forbindelse med opkrævningen, har selskabet valgt at tilbagebetale den indbetalte forsikringspræmie for perioden 01.06.2009 til 31.05.2016 til … [tidligere samlever].

Henset til omstændighederne har selskabet valgt alene at opkræve præmie for den tegnede ulykkesforsikring for følgende perioder:

[Klageren]
01.06.2013 — 31.05.2016
… [Ny samlever]
01.11.2014 — 31.05.2016

Selskabet har således ikke opkrævet præmie for den periode, som iht. forældelsesloven kan være forældet. Selskabet har således valgt ikke at opkræve forsikringspræmien for [klageren] for perioden 01.09.2012 til 31.05.2013.

Der vedlægges kopi af opkrævning for ovennævnte perioder.

Ad 2) Præmiestigning
Selskabet har ved skrivelse af 24.11.2013 varslet, at præmien på [klagerens] ulykkesforsikring ville stige pr. 01.06.2014.

Følgende fremgår af betingelsernes punkt 93:
Ændring af betingelser og pris

GF Forsikring kan med en måneds varsel til hovedforfaldsdagen ændre betingelser og pris. Forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris, når forsikringstager betaler prisen for en ny forsikringsperiode. Hvis prisen for forsikringen ikke betales, ophører forsikringen fra ændringsdatoen.

Der vedlægges kopi af varslingsskrivelse.
Sammenfatning
Ad 1) Præmieopkrævning
[Klageren] har været dækket af den tegnede forsikring i hele perioden, dvs. fra den 01.06.2009.

Uagtet at det ikke er godtgjort, at selskabet har begået en fejl, har selskabet i forlængelse af [klagerens] henvendelse valgt at tilbagebetale præmien til [klagerens] tidligere samlever, idet denne havde fremsat krav om tilbagebetaling overfor [klageren].

Henset til forældelseslovens § 3 har selskabet dog alene fremsendt præmieopkrævning for perioden 01.06.2013 — 31.05.2016, og [klageren] har således fået godskrevet præmiebetaling i den forudgående periode.

… [Den nye samlever] har været dækket på policen siden 01.11.2014. Denne periode er ikke forældet, hvorfor der er fremsendt opkrævning for den fulde dækningsperiode.

På baggrund af ovenstående fastholdes det, at selskabet er berettiget til at opkræve præmie for den tegnede ulykkesforsikring med policenummer … for perioden 01.06.2013 — 31.05.2016 for [klageren], og for perioden 01.11.2014 — 31.05.2016 for … [den nye samlever].

Ad 2) — Præmiestigning
Selskabet har fremsendt varsling med respekt for varslingsfrister, som gælder iht. policens betingelser. Varslingen af 24.11.2013. Der er således tale om et gyldig varsel, og den varslede præmieforhøjelse pr. 01.06.2014 fastholdes."

Klageren har i mail af 11/9 2015 anført, at hun ikke mindes at have modtaget varsling om prisstigning i perioden 2011 til 2014.

Selskabet har som svar herpå i brev af 16/9 2015 med bilag anført:

"Vi har modtaget kopi af klagers mail af 11.09.2015.

Det kan oplyses, at varsling af [klagerens] ulykkesforsikring er sket som led i en større masseudsendelse til vores kunder med ulykkesforsikring. Der vedlægges kopi af sag fra vores IT system, hvoraf det fremgår, at systemet automatisk har genereret et varslingsbrev til kunden den 24.11.2013. Brevene blev efterfølgende indleveret til postvæsenet og udsendt til kunderne i uge 48 og 49.

Selskabet har ikke fået henvendelser fra andre kunder, der ikke har modtaget varslingsbrev i forbindelse med varslingen og må derfor antage, at brevet er kommet frem til [klageren]."

Af policen fremgår bl.a.:

"**Hovedforfaldsdato:**
01. juni"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Forsikringens varighed og opsigelse**

…

93 Ændring af betingelser og pris
GF forsikring kan med én måneds varsel til hovedforfalsdagen* ændre betingelser og pris. Forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris, når forsikringstager* betaler prisen for en ny forsikringsperiode. Hvis prisen for forsikringen ikke betales, ophører forsikringen fra ændringsdatoen.

Indeksreguleringen betragtes ikke som en ændring af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Klageren, der gik fra sin eks-kæreste i april 2009, tegnede i maj 2009 en ulykkesforsikring i selskabet. Ulykkesforsikringen trådte i kraft den 1/6 2009. Forsikringen skulle betales via betalingsservice fra en af hende angiven konto, men ved en fejl blev beløbene i stedet trukket fra eks-kærestens konto. I november 2014 blev klagerens nye samlever også omfattet af ulykkesforsikringen. Eks-kæresten opdagede i 2015, at han siden 2009 havde betalt for klagerens ulykkesforsikring. Selskabet refunderede de forkert opkrævede beløb til eks-kæresten og krævede, at klageren skulle betale præmie for ulykkesforsikringen for perioden 1/6 2013 og fremefter.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet præmie, der ligger 2 år og 3 måneder tilbage. Hun er endvidere utilfreds med, at præmien i perioden 2009 og til nu er steget markant. Hun har anført, at der må kræves en varsling, og at hun ikke har modtaget en sådan.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at selskabet har været i risiko over for klagerens ulykker i hele periode og for klagerens nye samlevers ulykker siden november 2014, og at klageren ikke i perioden fra 1/6 2013 til november 2014 har haft en anden ulykkesforsikring i et andet forsikringsselskab.

På denne baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet for tiden efter den 1/6 2013 har krævet, at klageren betaler for den forsikring, som hun har tegnet i 2009 og ændret i 2014.

Selskabet har fremsendt kopi af masseudsendelsesbrev dateret november 2013 samt udskrift fra selskabets IT-system, hvoraf det fremgår, at præmien for ulykkesforsikringen stiger. Efter nævnets praksis anses brevet for kommet frem, medmindre klageren kan dokumentere, at der i den pågældende periode har været uregelmæssigheder i postgangen i klagerens postdistrikt.

Nævnet bemærker, at klageren relativt let ville kunne konstatere, at præmien for ulykkesforsikringen ikke blev trukket på den af hende angivne konto, hvorfor hun også af den grund må bære risikoen for de varslede prisstigninger, som har fundet sted i perioden, hvor hun ikke har betalt for den ydelse, hun har modtaget fra selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen