Ankenævnet for Forsikring

Den 26. oktober 2016 blev i sag nr. 89654:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft bilforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager ved sin repræsentant over, at selskabet har beregnet sig præmie for en bilforsikring frem til den 9/2 2015, selv om bilen var involveret i et færdselsuheld den 2/1 2015 og som følge heraf er blevet erklæret totalskadet. Han klager endvidere over, at selskabet har afvist at slette ham fra Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister (sorttavlekartoteket).

Det fremgår af sagen, at klageren og hans kæreste den 2/1 2015 påkørte en lygtepæl på en parkeringsplads. Lygtepælen var ikke afmærket, og erhvervsansvarsforsikringen for den virksomhed, der bærer ansvaret for forholdene på parkeringspladsen, har anerkendt at dække skaden.

Selskabet har henvist til, at bilen først er blevet afmeldt fra SKAT den 4/3 2015. Selskabet har indvilget i, at klageren ikke skal betale præmie for perioden efter den 9/2 2015, hvor taksatoren fra skadevolders ansvarsforsikring besigtigede bilen og vurderede, at den var totalskadet.

I brev af 22/7 2016 fra klagerens repræsentant til nævnet hedder det bl.a.:

> "I får sagsfremstillingen som sat op overfor GF.
>
> Den 2. januar 2015 påkøre [klageren] og hans kæreste … en ikke afmærket lygtepæl, på en parkeringsplads under …'s ansvar, og totalskader bilen. … har deres erhvervsansvarsforsikring hos … Forsikring.

… Forsikring dækker skaden (police …), og taksator overtager råderetten på den total skadet bil, d. 2 januar, den 04.03.2015 afmeldes bilen, og GF forsikring gør krav gældende overfor [klageren], for en forsikrings periode der hedder 30/11-2014 - 04/03-2015.

[Klageren] forsøger i første omgang at indgå i dialog med jer, men i afviser at nedskrive kravet, på trods af det fremgår tydelig af dokumentationen at bilen total skades 02/01-2015. [Klageren] nægter at betale for en periode hvor han ikke har haft råderet over bilen (som ovenikøbet er total skadet).

Som en konsekvens af uenigheden vælger [klageren] i marts 2016 at flytte alle sine forsikringer over i … Forsikring. I den forbindelse oplyser I at [klageren] har en skyldig gæld vedr. en … med reg. nr. …70 på 1800 DKK og derfor er blevet 'blacklistet' i forsikrings verdenen. I beder [klageren] om at indbetale 1800 DKK for at blive fjernet fra 'Black listen'. [Klageren] følger jeres instrukser og indbetaler 1800 DKK på det konto og Reg. nr. som I oplyser ham i telefonen.

D. 28/04-2016 køber [klageren] en …, som han forsøger at ansvarsforsikre hos IF, men opdager at han stadig er blacklistet og bliver derfor opkrævet 42.000 for en ansvars forsikring. Grundet at han stadig er blacklistet.

Dog oplyser [inkassofirma] mig pr. telefon at der i april kun var skyldigt 3XX DKK i … (reg. nr. …70) og de resterende ca. 1500 kr. derfor er blevet brugt til at betale på kravet angående … reg. nr. …65. Jeg beder [inkassofirma] i 2 omgange om at oplyse mig præcis hvad kravet dækker over, dette er stadig ikke modtaget.

Jeg … har tilsendt jer en mail fra skadeschef … d. 7/06-16 (se vedlagte materiale) hos … Forsikring (skadevolders forsikring ang. skaden d. 2 januar). Mailen skulle foreligge som dokumentation for at i opkræver for en for lang periode da bilen har været totalskadet.

Jeg indgår i dialog pr. telefon med jeres medarbejder …, som fortæller mig at restgælden er MANGE forskellige forsikringer, men vil ikke oplyse mig hvilke, hun nægter samtidigt at korrigere kravet til den rette tidsperiode altså den 30/11-2014 til 02/01-2015, fordi som hun forklarer, så gør I ikke noget med tilbagevirkende kraft.

Trods at hun sidder med mail fra … (skadechef hos … Forsikring) der giver os medhold i at, I opkræver for en for lang periode, og han tilbyder selv at tage dialogen med jer, hvis I ikke var enige I modtager hans direkte kontakt oplysninger i mailen, men [medarbejder] nægter at tage kontakt til ham, og beder mig om at være mægler i mellem hende og … Forsikring.

D. 22/06-2016 indgår jeg igen i en dialog med en af jeres medarbejdere. Jeg tilbyder hende at [klageren] kan indbetale hele det skyldige beløb, og så lade forsikringsankenævnet afgøre om [klageren] er berettiget til en kreditering af det indbetalte, men jeg bliver oplyst at uanset hvad vil [klageren] forblive 'blacklisted'.

I bedes derfor om at:

- [Klageren] fjernes fra denne 'BlackListing' så snart han (restance oplyst af [inkassofirma] d. 07/06-2016) indbetaler restkravet på 1165,48 DKK.
- Sende en FULD opgørelse over hvad kravet dækker.
- Anerkende at forsikringsperioden på [bil reg. nr. …65] ophøre den dag den totalskades D. 02/01-2015
- Redegøre for hvad de 1800 DKK indbetalt 25/04-2016 dækker over."

Selskabet har i mail af 28/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "… [Kunden] kræver, at GF Forsikring [selskab 1] tilbagebetaler præmie tilbage til den dag bilen blev totalskadet d. 02.01.2015, og få en redegørelse for, hvad der skyldes til inkassofirmaet. Yderligere vil kunden, have at selskab 1 skal redegøre for hvad de 1.800 kr. kunden har betalt dækker over, samt sende en redegørelse på hvad det skyldige krav dækker. Samtidig vil kunden fjernes fra Forsikringsselskaberne Fællesregister (sorttavle).
>
> Kunden totalskader …65 [Bil 1] d. 02.01.2015. Men da skaden skal behandles af … Forsikring [selskab 2], kommer selskab 1 ikke ind over sagen, før end taksator fra selskab 2 afmelder bilen d. 04.03.2015.
>
> Selskab 1 sletter forsikringen på bil 1 d. 04.03.2015 ud fra afmeldingen fra SKAT.
>
> Da kunden henvender sig, undersøger selskab 1 sagen, og går med til at slette forsikringen pr. 09.02.2015. Dette er første gang selskab 2s taksator har fat i sagen. Taksatoren kan ikke totalskade bilen, før han har set skaderne. Normal praksis blandt forsikringsselskaberne er, at taksator afmelder bilen når han får registreringsattesten.
>
> Efter at have været i kontakt med inkassofirmaet, har vi fået oplyst, at kunden skylder 2.620,08 kr. og ikke 1.165,48 kr., som kunden skriver han har fået oplyst. Inkassofirmaet kan ikke se i deres log, at de skulle have haft kontakt med kunden d. 07.06.2016.

Specifikation af beløbet 2.620,08:		
Præmie 30.11.2014 - 09.02.2015	817,32 kr.	
Klubkontingent	81,46 kr.	
Transporthjælp	381,25 kr.	
Klubindskud	100,00 kr.	
Rykkergebyr	300,00 kr.	
Opkrævningsgebyr	30,00 kr.	
Renter	160,05 kr.	
Inkassoomkostninger	750,00 kr.	
I alt	2.260,08 kr.	[2.620,08 kr.]

> Kunden har d. 05.03.2016 fået slettet forsikringen på …70 [bil 2] pga. restance. Dette gør, at selskab 1 sender en opkrævning for perioden 01.10.2015 til 05.03.2016 på. 2.584,62 kr. (rykker 3).

Specifikation af beløbet 2.584,62 kr:		
Præmie 01.10.2015 - 05.03.2016	1.784,22 kr.	
Klubkontingent	75,00 kr.	
Transporthjælp	395,00 kr.	
Forskellige rykker gebyr	300,00 kr.	
Opkrævningsgebyr	30,00 kr.	
I alt	2.554,22 kr.	[2.584,22 kr.]

> Da kunden stadig ikke betaler sender vi sagen til inkasso.
>
> Kunden vælger d. 25.04.2016 at indbetale 1.800 kr. til selskab 1. Dette beløb dækker langt fra det som er skyldigt til selskab 1 plus omkostninger til inkasso.

Selskab 1 vælger dog i denne sag, at tilbagekalde sagen fra inkasso og afskrive det beløb der stadig er skyldig til selskab 1 på denne police. Når selskab 1 vælger, at trække sagen tilbage fra inkasso, medfører det omkostninger for selskabet og selskab 1 vælger selv at betale.

Beløbet der bliver afskrevet er 303,62 kr. plus omkostninger til inkasso. Kunden stod til, at skulle have 481 kr. tilbage i overskudsdeling. Disse 481 har vi modregnet i det skyldige. Derfor bliver det kun 303,62 kr. [303,22 kr.] + omkostninger til inkasso.

Kunden ønsker at blive slettet fra Forsikringsselskaberne Fællesregister:
Kunden er flere gang udgået på grund restance. Seneste gang er på bil 2 d. 18.03.2016. Vi mener derfor ikke at kunden skal slettes fra Forsikringsselskabernes Fællesregister. Kunden vil automatisk blive slettet af Forsikringsselskabernes Fællesregister når der er gået 2 år altså den 17.03.2018."

Nævnets sekretariat har bemærket, at der synes at være en række (mindre) fejl i selskabets sammenlægninger mv. i ovenstående mail.

Hertil har klagerens repræsentant i mail af 17/8 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da bilen totalskades den 2. januar, bortfalder GF's risiko på denne dato, uanset hvor og hvornår taksator har haft tid til at kigge på skaden, hvorfor 2. januar bør være ophørs dato.

GF skriver, at 'da kunden henvender sig, undersøger selskab 1 sagen...' - Jeg har på dette tidspunkt henvendt mig 3. gange til GF, med svaret fra deres medarbejder (…) at, 'GF kan ikke bruge tid på kunder de ikke tjener penge på', der bliver først reageret da der oprettes en officiel klage....

Dernæst kan jeg ikke udfra GF's svar se, af flere årsager, hvad [klageren] skylder.

1. Bl.a. påregnes der stadig et inkasso gebyr, trods at GF forsikring giver medhold i at have sendt et for stort krav til kunden. Ergo må indberetning til inkasso være lavet på det forkerte grundlag.
2. Hvorledes indgår de indbetalte 1800 DKK i beregningen?
3. [Inkassofirma] oplyser i mail af d. 07/06-2016 en restgæld på 1165,48 DKK. (se vedhæftet)

I GFs besvarelse anføres det at der ikke har været kontakt d. 07/06-2016, hvor jeg er i dialog med både GF og [inkassofirma] pr. telefon, se vedhæftet mail's. Mailen til GF blev sendt for at forsætte dialogen med deres medarbejder, derfor er det ikke andet end en fuldmagt vedhæftet.

[Klageren] ønsker at bliver slettet fra dette 'sorttavle'-register af 1 årsag.

1. *GF har pr. telefon i medio marts oplyst [klageren] at hvis der blev indbetalt 1800 DKK, ville [klageren] blive slettet fra sorttavle registret (hvorfor skulle han ellers efter et år, spontant indbetale 1800 DKK? GF har både givet [klageren] betalingsoplysninger, beløb til betaling samt et løfte om afregistrering."*

Selskabet har som svar herpå i mail af 25/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Kunden har 2 sager ved [selskab 1] der er sendt til inkasso. I den ene sag, har kunden stadig et udestående på 2.620,08 kr. I den anden sag, betalte kunden 1.800 kr. selvom det ikke var det fulde beløb. Det resterende beløb valgte [selskab 1] at afskrive.
>
> 1: [Selskab 1] har på intet tidspunkt givet medhold i, at det er et forkert beløb der er sendt til inkasso. [Selskab 1] vælge dog af egen vilje, at afskrive det resterende beløb i den ene sag som er sendt til inkasso, Også selvom det medfører omkostninger til [selskab 1].
>
> 2: Som skrevet i mail af den 28.07.2016. Betaler kunden 1.800 kr. som kun er en del, af det skyldige beløb, i den ene af sagerne som er sendt til inkasso. Det er i denne sag, at selskab 1 vælger at afskrive det resterende beløb.
>
> 3: Vi har igen været i kontakt med inkasso selskabet. De oplyser, at det sagsnummer (…), der er nævnt i mailen fra kunden, omhandler den sag, hvor [selskab 1] har afskrevet det resterende skyldige beløb. Det er korrekt, at d. 07.06.2016 skyldte kunden stadig 1.165,48 kr. Men midt i juli beder vi inkassoselskabet om, at afskrive det skyldige i denne sag.
>
> 4: Der er ikke noteret noget i [selskab 1s] system om, at kunden skulle være lovet, at blive slettet fra Forsikringsselskabernes Fællesregister. Normal praksis blandt forsikringsselskaberne er, at man står i fællesregisteret i år."

Af mail af 31/8 2016 fra klagerens repræsentant til nævnet fremgår bl.a.:

> "1. Vi mener ikke at der af egen fri vilje er afskrevet på gælden. Som skrevet tidligere, fra falder GF's risiko d. 2. januar da bilen totalskades. Derfor mener vi stadig at kravets størrelse skal opgøres der ud fra.
>
> 2. Skal det så forstås således at der kun er et skyldigt beløb på 2620,8 DKK?
>
> 3. Når den reelle præmie for perioden, vi mener skal slutte d. 2 januar, er udregnet så kan GF se sig fri til at bruge resten af de 1800 DKK til modregning i restkravet anført først i GF's besvarelse af d. 25/8-2016.
>
> 4. Det er baseret på medarbejdernes manuelle registrering, jeg vil derfor lade mig bemærke i forhenværende besvarelse kunne GF heller ikke se at jeg havde været i dialog med både inkassoselskab og GF selv, dog kunne jeg fremlægge dokumentation der for.
>
> Da de 1800 DKK bliver indbetalt, har [klageren] ikke betalt i lang tid, grundet han hele tiden har ment at I har krævet et for stor en præmie. Intet taler for at [klageren] på eget initiativ har indbetalt det nævnte beløb.
>
> **Opsummering**
> 1. Kravet skal nedskrives helt til d. 2. januar
> 2. Der skal laves en modregning i de allerede indbetalte 1800 DKK (resten af beløbet må gerne modregnes i de 2620,8)
> 3. GF har lovet [klageren] at slette ham fra sort tavle registret mod indbetaling af 1800 DKK."

Af en mail af 12/7 2016 fra selskabets klageafdeling til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

> "Skaden på bilen vedrørende bil med registreringsnummer …35 har aldrig været anmeldt ved os. Det er udelukket … Forsikring som har behandlet denne skade. Jeg har derfor prøvet på at være behjælpelig med at finde frem til hvorfor og hvad der er sket i forhold til den tid der går fra skaden sker til bilen bliver afmeldt på SKAT.
>
> Når der er tale om en erhvervsansvarsforsikring kan disse sag type godt trække ud da, man først skal have undersøgt forholdet hvem der har skyld. Jeg har haft kontaktet med … som har den taksator som besigtigede bilen efter skade, første gang han så bilen var den 09.02.2016.
>
> GF har derfor vagt at imødekomme med at slette tilbage til den 09.02.2016 hvor bilen er blevet anset af en taksator første gang.
> …
> Du ønsker at få [klageren] fjernet fra fællesregister når skyldig beløbet er betalt. Dette ønske kan vi ikke imødekomme, som jeg talte med dig i telefonen om, så synes at din klient kan prøve at rette henvendelse til … igen eller et helt andet selskab, nu da den skyldige præmie er betalt. Jeg vil gerne præcisere at grunden til at [klageren] er registreret i dette fællesregister skyldes manglende betaling på …70 og har derfor **intet** med …35 at gøre.
>
> [Klageren] har igennem den tid han har været forsikret i GF forsikring, været udgået i alt 4 gange på grund af manglende betaling."

Nævnet udtaler:

Den 2/1 2015 påkørte klageren en lygtepæl på en parkeringsplads. Lygtepælen var ikke afmærket, og erhvervsansvarsforsikringen for den virksomhed, der bar ansvaret for forholdene på parkeringspladsen, har anerkendt at dække skaden.

Nævnet lægger til grund, at en taksator fra erhvervsansvarsforsikringen ved en besigtigelse den 9/2 2015 kunne konstatere, at bilen var totalskadet, og at erhvervsansvarsforsikringen senere foranledigede, at bilen blev afmeldt hos SKAT den 4/3 2015.

Nævnet kan ikke kritisere, at det indklagede selskab har beregnet sig præmie for klagerens bilforsikring i selskabet indtil den 9/2 2015, hvor taksatoren fra erhvervsansvarsforsikringen konstaterede, at bilen var totalskadet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at et selskabs ansvarsforsikring er i risiko for skader, som en forsikret bil måtte forvolde, indtil den bliver afmeldt hos SKAT, uanset

om den i skatte- og forsikringsmæssig forstand må anses for totalskadet. Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at klageren ikke har underrettet selskabet om skaden på bilen, før selskabet modtog meddelelse fra SKAT om afmelding den 4/3 2015. Der er således ikke indgået nogen aftale mellem klageren og selskabet om, at forsikringen skulle ophøre på et tidligere tidspunkt.

Det kan ikke føre til andet resultat, at klagerens repræsentant har oplyst, at klageren ikke har haft bilen i sin varetægt siden uheldet den 2/1 2015.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har fremlagt oplysninger, der kan sandsynliggøre, at selskabet har beregnet klagerens restancer til selskabet forkert.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med branchekutyme har ladet klageren registrere i Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister (sorttavlekartoteket) som følge af, at en eller flere af hans bilforsikringer er udgået på grund af præmierestance, der fortsat ikke er betalt. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet ham et tilsagn om, at han ville blive slettet fra registret, hvis han betalte et bestemt beløb. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at slette klageren fra registret.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels