Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 90071:

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 bilforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med opkrævning af præmie på bilforsikringen, samt at der er blevet trukket 11.968,63 kr. fra hans konto i forbindelse hermed. Klageren har gjort gældende, at selskabet ved forsikringsaftalens indgåelse havde lovet ham, at betaling af præmie først ville blive opkrævet året efter aftalens indgåelse, og at der efterfølgende blev indgået en ny aftale om, at han alene ville blive opkrævet 1.000 kr. hver måned første gang den 5/10 2016. Klageren har endvidere gjort gældende, at selskabet skal yde erstatning som kompensation for svie og smerte, da han er blevet psykisk skadet som følge af dårlig behandling.

Selskabet har fastholdt, at præmie på bilforsikringen skal betales forud for et forsikrings år eller måned. Selskabet har gjort gældende, at der ikke er blevet indgået en aftale om, at klageren først ville blive opkrævet præmie året efter forsikringsaftalens indgåelse, eller at det efterfølgende er aftalt, at han alene ville blive opkrævet 1.000 kr. hver måned første gang den 5/10 2016. Selskabet har anført, at beløbet på 11.968,63 kr. ikke har været overført til selskabet og har afvist, at selskabet skulle have misbrugt klagerens konto eller Visa/dankort. Selskabet har endvidere afvist at yde erstatning som kompensation for svie og smerte.

I klageskema af 7/11 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt vedhæftes som bilag

Jeg kontakter Alm Brand for at time en bil forsikring hos dem, da jeg har været ude og købe mig en ny bil … som jeg bliver meget glad for. Dagen hvor jeg indgår min første aftale den 27.juli, bliver der aftalt mellem mig og [forsikringsmedarbejder1] at jeg får lavet en bil forsikring (ansvar) hvor jeg skal betale 12.376 kr om året, om [forsikringsmedarbejder1] fortæller mig klart og tydeligt, at beløbet først vil blive trukket den næste år, så jeg som studerende kan ligge 1000.kr til siden om måneden, så jeg med min opsparing kan betale det årlige beløb. Den aftale er jeg tilfreds med, og jeg acceptere tilbudet officelt den 27.Juli. Alt kører som det skal fra denne dato, da jeg ikke bliver trukket nogle penge til Alm. Brand, og jeg sparer som ifølge aftalen 1000.kr om måneden fra den 27.juli, indtil jeg den 1.oktober kan se at Alm brand vil trække 11.986kr den 5. okt, og jeg ringer ind til Alm brand hvor jeg kommer i kontakt med [forsikringsmedarbejder2], og jeg forklarer ham at jeg vil blive trukket de her beløb på 11.986.kr, og jeg forklarer ham også at jeg har lavet en aftale hvor jeg har muligheden for at spare 1000.kr til side hver måned, da jeg først vil skal betale det årlige beløb næste år. [Forsikringsmedarbejder2] fortæller mig at jeg ikke vil blive trukket beløbet på 11.986kr, og han vælger at lave et nyt tilbud til mig, så jeg ikke behøver at spare 1000.kr hver måned, men så jeg kan betale 1000.kr med det samme hver måned, så det i sidste ende faktisk er det samme om jeg så vælger at spare eller ej. Jeg vil gerne opdele beløbet på 12. måneder, og [forsikringsmedarbejder2] lover mig gennem telefonen at den 5.oktober vil jeg kun blive trukket 1000.kr og i de næste måneder. Indtil den 5. Oktober bliver jeg trukket et beløb fra Alm. Brand som er på 11.986 kr, og det er her jeg bliver ydmyget så psykisk brutalt, at jeg begynder og grade, og begynde at råbe ad andre menneske bla familiemedlemmer, på baggrund af at Alm. Brand har trukket et så stort beløb der resulterede i, at jeg på min konto kom på en stor overtræk/ minus. Jeg nægter af frustration at kontakte Alm. Brand fordi jeg har aldrig følt mig så snydt og ned krænket af en virksomhed, der skal forstille at gøre andre mennesker trykke. Jeg følte virkeligt at jeg blev snydt og berøvet. Der går to døgn hvor jeg er helt ude af mig selv, indtil den 7.oktober får jeg pengene tilbage på min konto, hvilket også gør mig rolig, men jeg er stadig sur og frustreret. Jeg tænker her fra den 7.oktober at ikke kontakte Alm. Brand, fordi jeg gerne vil se hvad min næste betaling kommer til at se ud. Den 1. november kan jeg se at Alm. Brand skal trække hele 4000.kr. Jeg kontakter Alm. Brand og får fat i [forsikringsmedarbejder2] som jeg også havde indgået en aftale med, og han siger at jeg skal betale resten af præmien af beløbet fra den 13. juli dvs 4 måneder. Jeg siger at jeg havde aftalt at vi var enige om at der kun skulle trækkes 1000.kr om måneden, hvilket han også selv med sin egen mund lovede mig. [Forsikringsmedarbejder2] nægter at havde sagt det, og jeg kan ikke få en løgner til at sige sandheden. Jeg spørger også [forsikringsmedarbejder2] hvorfor Alm. Brand har trukket det enorme beløb på 11.986.kr, hvor han siger at Alm. Brand på ingen tidspunkt har trukket nogle penge, eller overført dem tilbage på min konto. Jeg kommer i dialog med chefen hos Alm. Brand og han siger også at Alm. Brand ikke har trukket nogle penge fra min konto, og han forklarer mig at betalingen er blevet afvist af PBS fordi jeg ikke er registeret PBS, hvilket undrer mig over hvordan Alm. Brand alligevel har kunne trække penge fra min konto, da der står klart over min bankoversigt at det har Alm. Brand gjort. Jeg vælger at kontakte min Bank som er [pengeinstitut], og de siger at betalingen blev afvist den 4.oktober. Jeg forklarer Bankmanden at beløbet alligevel blev trukket den 5. oktober, og jeg fik beløbet tilbage den 7. oktober. Bankmanden siger også at han har ingen anelse hvordan og hvem der har trukket de penge. Så det jeg kan konkludere at mine bank oplysninger er blevet misbrugt via Alm. Brand på en eller anden kriminalistisk måde. Det der også undrer mig er hvorfor beløbet der blev trukket var

på 11.986kr, og hvor dette beløb kommer fra? Udover at mine bank oplysninger er blevet misbrugt, så har jeg indset at jeg faktisk siden 27. juli er blevet psykisk mishandlet af Alm. Brand, og det føler jeg ikke er retfærdigt, specielt hvor vi bor i et land som er opbygget af lov og regler, overfor hvordan man har rettet til at drive en virksomhed. Jeg har selvfølgelig dokumentation for det hele, men det man skal fokuser på er følgende

- Alm. brand hvordan de forholder sig ifølge Aftaleloven og Købeloven mht mine aftaler med dem
- Hvordan Alm. Brand med hjælp fra en ukendt tredje person, kan trække et beløb på 11.986kr
- Hvordan Banken kan afvise at beløbet på 11.986kr skal trækkes, men alligevel den 5. Oktober bliver pengene trukket, og i to hele døgn er de i besiddelse hos en ukendt tredje mand, så bla har medført at jeg er blevet mishandlet psykisk
- Hvilken erstatning jeg bør modtage pga Alm. Brand som har psykisk mishandlet mig og presset min personlige økonomi.

Ting man bør tage hensyn til er følgende:
Jeg er … år gammel, jeg studere på … erhvervsgymnasium, og min eneste indtægt om måneden er 5.998kr om mdr som er SU ydelsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå erstatning pga jeg har følt mig nedkrænket, men også pga Alm. Brand har påvirket mig mentalt negativt, at det har gået ud over mine venner og familie, samt oplevet en form for erhvervstab, fordi min studie eller skole er min arbejdsplads, og her har jeg ikke kunne fungere pga min frustration over at få en oplevelse at blive berøvet på den måde, hvilket jeg også stadig er frustreret, og det her vil gå ud over min skole, min evne til at fungere i et socialt lag, samt lysten til at arbejde igen, hvilket jeg også havde planlagt efter en 1 måned pause, men pga Alm. Brand har jeg også fået nedsat evnen til at arbejde igen og det vil åbenbart gå ud over min evne til at arbejde igen resten af året indtil denne sag ikke opklares. Alt information omkring mit arbejde kan hentes hos skat, hvor jeg årligt kan optjene omkring 300.000kr"

Klageren har i mail af 23/11 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Dette er en dokumentations bilag af misbrug af kortet til tilføjelse til min sag mod Alm. Brand
Jeg kontakter straks dagen efter [pengeinstitut], for at høre nærmere hvad de egentlige årsager er til mit kort er blevet spærret. Og bankmanden svarer mig det er pga enorme overtræk der er sket i oktober måned. Bankmanden fortæller mig at betalingen allerede i forvejen er afvist af Banken den 4. oktober, men han kunne ikke argumentere for hvorfor pengene alligevel bliver trukket den 5. oktober, og hvordan pengene bliver sat tilbage i kontoen den 7. oktober. Hvor jeg allerede i forvejen har fået af vide af Alm. Brand at de intet har med det overtrukne beløb at gøre, hvilket bare sætter mig i endnu større panisk og stressende situation, at jeg snart får depression. Jeg har det virkelig ikke godt. Jeg håber inderligt i tager min situation alvorligt, og forholder jer til sammenhængen mellem brevet og min sag kørende mod Alm. Brand. Jeg har tusinder af årsager til hvorfor det sætter mig i en elendig situation, at jeg snart overvejer at tage til psykolog. Undskyld jeg appellere til mine følelser, men jeg er en person der ikke har det godt."

Klageren har i mail af 1/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Her kan man se et kæmpe stort svindel nummer fra [pengeinstitut] i samarbejde med Betalingsservice. Dette er mine damer og herre, kriminalitet på højt plan, og kun Gud ved hvor lang tid dette svindel nummer har varet. Som man kan se så er alle tre betalinger blevet afvist dagen før deres dato, men alligevel er der blevet trukket penge, nøjagtigt samme som Alm. Brand har været udsat for. Dette betyder ikke at al ansvar og skyld går til [pengeinstitut], da jeg stadig har et ukendt beløb på 11.968,63kr trukket fra Alm. Brand, hvor jeg har dokumenteret et tilbud jeg har accepteret på 12.376kr. Der bliver også rettet en klage mod [pengeinstitut] og Betalingsservice. Det ventede svar fra Alm. Brand vil også gavne min sag mod [pengeinstitut] og Betalingsservice, da jeg kan bruge denne sag eller anklage mod Alm. Brand, som en slags form for dokumentation mod [pengeinstitut] eller betalingsservice svindelnummer. Mit råd til Alm. Brand ville være at de også lagde en anklage mod [pengeinstitut] eller Betalingsservice, da dette også vedrører Alm. Brand i en vis omfang."

Selskabet har i brev af 19/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "[Klager] er utilfreds med forsikringsaftalen mellem ham og Alm. Brand Forsikring, omhandlende bilen, [Bilmærke] med registreringsnummer ..., og de efterfølgende opkrævninger af forsikringspræmien. Klager ønsker erstatning (kompensation for svie og smerte), da han mener, at vi ikke har overholdt vores del af forsikringsaftalen.
>
> **Indtegning af Bilforsikringen**
> Den 13. juli 2016 har kunden, via Motorregisteret, indregistreret bilen til Alm. Brand Forsikring. Vores Forsikringsrådgiver kontakter kunden første gang den 19. juli 2016 og der oprettes et tilbud på bilen, som vi sender til kunden pr. mail samme dag.
>
> Den 26. juli 2016 er kunden igen i kontakt med vores Forsikringsrådgiver og der rettes i tilbuddet og sendes et nyt tilbud pr. mail samme dag - forslagsnummer ... 03. Tilbuddet er vedlagt som bilag 1.
>
> Den 27. juli 2016 accepterer og køber kunden Bilforsikringen på overstående forslagsnummer. Bilforsikringen har en årlig pris på 12.376 (inkl. afgifter) og kunden har valgt at betale den helårligt, altså en gang om året. Kunden har oplyst sit reg. nr. og konto nr., da han ønsker at betale via Betalingsservice. For at oprette en Betalingsserviceaftale har vi brug for reg. nr. og konto nr.
>
> Efter købet af Bilforsikringen modtager kunden en bekræftelse pr. mail. Den indeholder en oversigt over Bilforsikringen (bilag 2) og på den står der bl.a., at han har valgt at betale helårligt.
>
> Den 29. august 2016 har vi har sendt policen på Bilforsikringen pr. mail til kunden. Af policen fremgår det også, at han har valgt helårlig betaling (vedlagt som bilag 3). Vi har samme dag sendt en anmodning om oprettelse af Betalingsserviceaftale og vi modtager med det samme, en tilmelding på reg. nr. og konto nr., som kunden tidligere har oplyst os (Skærmprint som Bilag 4)
>
> **Den årlige opkrævning af Bilforsikringen**
> Den 17. september 2016 sendes den årlige opkrævning på Bilforsikringen via Betalingsservice. Opkrævningen er sendt via Nets, som formidler Betalingsservice. Betalingsfristen

er den 5. oktober 2016 og beløbet der skal betales er på 11.968,63 kr., gældende for perioden 13. juli 2016 - 30. juni 2017, skærmprint vedlagt som bilag 5.

Kunden har i sin klage til Ankenævnet og i efterfølgende mail, gjort opmærksom på, at han ikke forstår, hvor beløbet på 11.968,63 kr. kommer fra. Årsagen til hans underen er fordi at den årlige pris på Bilforsikringen er på 12.376 kr. (jf. hans tilbud). Da bilen er indregistreret i juli, bliver hans hovedforfald automatisk 1. juli. Prisen på 11.968,63 kr. er derfor uden de første dage af juli måned (13. juli 2016 - 30. juni 2017).

Kunden skriver, at han er blevet lovet af Forsikringsrådgiveren, at han først ville blive opkrævet betaling på Bilforsikringen til næste år. Vi har spurgt Forsikringsrådgiveren og han kunne oplyse, at han ikke har lovet kunden overstående. Vi opkræver altid forsikringspræmien forud for perioden.

Ændring til månedlig betaling af Bilforsikringen
Den 25. september 2016 kontakter kunden Kundeservice og taler med en af vores Forsikringsrådgivere. Kunden beder om at få ændret bilen til månedlig betaling. Den eksisterende Bilforsikring ændres og vi sender en ny police pr. mail samme dag (bilag 6).

Når en forsikring vælges med månedlig betaling tilføjes en klausul på policen. Klausulen oplyser om regler og betingelser for at være tilmeldt månedlig betaling. Der står bl.a. at hvis en betalingsfrist ikke overholdes, vil forsikringen ændres til helårlig betaling. Og vi vil opkræve restpræmien for hele den resterende del af forsikringsperiode frem til næste hovedforfald (fremgår også af bilag 6).

Kundens konto og Betalingsservice
Da vi bliver kontaktet af kunden den 25. september 2016 (vedrørende ændring til månedlig betaling), har han ikke indbetalt til Bilforsikringen.

Beløbet på den helårlige betaling er allerede sendt afsted til opkrævning via Betalingsserviceaftalen og vi har ikke mulighed for at annullere den. Kunde eller kundens bank skal selv sørge for at afvise opkrævningen.

Som bilag 7, er de generelle regler som Nets (Betalingsservice) udbyder for debitorer(kunden) der benytter sig af Betalingsservice. På side 3, punkt 8.1 i bilag 7, beskrives muligheden som kunden har for at afvise og tilbageføre betalinger/opkrævninger - det kan han gøre indtil den 7. i en betalingsmåned. Også på side 3, punkt 8.3 og 7.1 i bilag 7, beskrives bankens mulighed for at afvise og tilbageføre betalinger/opkrævninger på en konto, hvis der på betalingsdagen ikke er dækning på kontoen.

Af bilag 8 og bilag 9, som kunden også har vedlagt sagen, er skærmpint af hans mobilbank. På bilag 8 ses beløbet på 11.968,63 kr. (helårlig) på kundens konto og står til at blive trukket den 5. oktober 2016 via Betalingsservice – det fremgår som et 'minus-beløb'. På bilag 9, ses beløbet på 11.968,63 kr. (helårlig) sat ind på kundens konto den 6. oktober 2016 – det fremgår som et 'plus-beløb'.

Hvilken af de to muligheder (fra bilag 7) der er udført på kontoen, kan vi ikke svare på, men beløbet på 11.968,63 kr. (helårlig betaling) har ikke været overført til Alm. Brand i perioden fra 5. oktober - 6. oktober 2016 (skærmprint af vores konto på kunden vedlagt som bilag 10).

Kunden oplyser dog i sin klage til Ankenævnet og i sin mail af den 23. november 2016, at hans bank har afvist opkrævningen på 11.968,63 kr.

Opkrævning of månedlig betaling
Den 16. oktober 2016 sendes en samlet opkrævning på de månedlige beløb via Betalingsservice. Betalingsfristen er den 7. november 2016 og beløbet der skal betales er 4.847,48 kr. (skærmprint vedlagt som bilag 11). På bilag 11 fremgår det også at opkrævningen ikke er betalt, og stadigvæk står som afventer.

Kunden skriver yderligere, at han er blevet lovet af den anden Forsikringsrådgiver, at der ikke ville blive opkrævet for månederne forud for samtalen den 25. september 2016 og at der kun ville blive trukket 1.000 kr. ved næste opkrævning. Vi har spurgt Forsikringsrådgiveren og han kunne oplyse, at han ikke har lovet kunden overstående. Han har oplyst kunden, at der ville blive opkrævet for månederne forud for deres samtale, tilbage til 13. juli 2016 og derudover en måned forud for betalingsfristen.

Bilforsikringen er efter denne manglede indbetaling, blevet ændret til helårlig betaling igen jf. klausulen på policen vedrørende reglerne for månedlig betaling.

Misbrug of kunden konto og spærring af kort
Vi har ikke misbrugt kundens konto eller Visa/dankort, som hans mail til Ankenævnet af den 23. november 2016 antyder. Vi har forsøgt at trække den årlige betaling af Bilforsikringen via den Betalingsserviceaftale, som kunden har fået oprettet ved købet af Bilforsikringen. Kunden har selv oplyst reg. nr. og konto nr. og selv bedt om betaling via Betalingsservice.

Vi har ingen oplysninger om kundens Visa/dankort.

Afgørelse
Vi har oprettet Bilforsikring for [Bilmærke] med registreringsnummer ..., på baggrund af den aftale som kunden accepterede/købte hos os, den 27. juli 2016. Kunden ønskede ved købet at betale Bilforsikringen helårligt og via Betalingsservice. Den årlige opkrævning lød på 11.968,63 kr. for perioden 13. juli 2016 – 30. juni 2017 og havde betalingsfrist den 5. oktober 2016.

Kunden kontakter os den 25. september 2016 og ønsker at ændre Bilforsikringen til månedlig betaling – ændringen laves samme dag. Kunden får oplyst, at vi ikke kan annullere den årlige opkrævning, der allerede ligger klar til at blive trukket og det skal kunden eller kundens bank selv gøre.

Den årlige opkrævning på 11.968,63 kr. har ikke været overført til Alm. Brand i perioden 5. oktober – 6. oktober 2016.

Ingen af de Forsikringsrådgivere som kunden har talt med, har lovet kunden at betalingen først ville blive opkrævet til næste år. De har heller ikke lovet at de allerede løbende måneder, forud for samtalen den 25. september 2016, ikke ville blive trukket.

På den baggrund fastholder vi, at Bilforsikringen skal betales forud for et forsikrings år eller måned og vi har hele vejen igennem overholdt de aftaler der er indgået mellem os og kunden.

Der kan ikke ydes erstatning som kompensation for svie og smerte.

Vi har ikke modtaget indbetaling af de månedlige opkrævninger, som havde betalingsfrist den 7. november 2016. Og derfor er Bilforsikringen nu ændret til helårlig betaling igen, jf. klausulen på policen fra den 25. september 2016.

Kunden skal stadigvæk betale opkrævningen der havde betalingsfrist den 7. november 2016, på samlet 4.847,48 kr. Ydermere, har vi den 29. november 2016 sendt en ny opkrævning afsted på resten af beløbet for forsikringsperioden, som er til og med den 30. juni 2017 – betalingsfristen er den 22. december 2016 på den seneste opkrævning."

Klageren har i mail af 14/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har fået en regning på 7.000 kroner og en anden regning på 3.000 kr. Vil det så sige jeg ialt skal betale 15.000 kroner for en bil forsikring, som i starten var et andet beløb aftalt. Jeg vil gerne fremhæve at jeg har det dårligt inden i. Jeg kan ikke lide det her og jeg er ked af det. Jeg har ingen årsager til at lyve og sige at den mundtlige accept er anderledes. I nævner også at i ikke kan svare på hvorfor pengene er blevet trukket frem og tilbage, hvilket gør at jeg har det endnu dårligere, fordi jeg føler nogen har konstant adgang til min bankkonto. Jeg er blevet et meget paranoid menneske efter det her, og jeg er bange for hvordan det her ender. Regningen på 3.000 fik mig til at græde, da jeg allerede har en regning på 7.000 kroner i forvejen. Jeg blev jo lovet 1000.kr om måneden, og så jeg endt her ude. Det her gør mig også psykotisk, da jeg har svær at skelne hvad er virkelighed og hvad er falsk. Man græder ikke fordi man skal betale, men fordi man for noget man slet ikke har aftalt, og man føler bare man bliver misbrugt. Jeg ved ikke om jeg skal kontakte datatilsynet. Jeg har i hvert fald fået en fordrejet tankegang, altså unormal tankegang efter det her. Jeg ved ikke om det er Nets, [pengeinstitut] eller Alm. Brand der har magt over mine personlige bank oplysninger. Jeg har krævet en erstatning pga mental skade som fører til at jeg ikke kan arbejde med andre mennesker og være sammen med andre mennesker i socialt lag, da jeg er en meget sårbar menneske i forvejen. [Anden servicevirksomhed] har også trukket et beløb fra min konto, som de heller ikke kan svare hvordan og hvornår. Jeg skal komme til bunds i hvordan min konto er blevet misbrugt og de andre ting omkring min police og aftale med Alm. Brand. Min verden falder sammen vis regningen på 3.000 kroner skal betales, fordi jeg har ingen anelse hvad den og hvor den kommer fra. Jeg har kun lavet en aftale om at dele 12.000 kroner op, men nu skal jeg også betale 3.000 mere. Undskyld vis i ikke finder nogle ting juridisk attraktivt, men jeg har det bare dårligt inden i pga det her."

Selskabet har i brev af 10/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Forklaring af opkrævninger**
Som oplyst i vores svarbrev af den 19. december 2016, har kunden ved købet af Bilforsikringen den 27. juli 2016, bedt om helårlig betaling. Prisen for denne lød på 12.376 kr. (inkl. afgifter). Bilforsikringen er gældende fra den 13. juli 2016, hvor kunden har indregistreret bilen til os.

Den 17. september 2016 sender vi den årlige opkrævning på 11.968,63 kr., for perioden 13. juli 2016 – 30. juni 2017. Opkrævningen er sendt via Betalingsservice(BS) og har betalingsfrist den 5. oktober 2016.

Den 25. september 2016 kontakter kunden vores Kundeservice og beder om, at få ændret Bilforsikringen til månedlig betaling. Ændringen laves samme dag og der sendes ny police til kunden (bilag 6 fra tidligere svarbrev).

Som tidligere oplyst, påføres policen en klausul indeholdende krav og betingelser for månedlig betaling. Klausulen lyder som følgende (se side 3, på bilag 6):

'**Månedlig betaling**
Der er indgået aftale om, at den årlige pris på denne forsikring fordeles på 12 måneder. Det er en betingelse for aftalen, at forsikringstageren straks tilmelder betalingen til BetalingsService (BS) og på intet tidspunkt, så længe aftalen er i kraft, afmelder betalinger fra BS eller misligholder betalinger. Det er endvidere en betingelse for aftalen, at husstanden opfylder de betingelser, som til enhver tid gælder for at være Pluskunde i Alm. Brand. Hvis forsikringen ikke tilmeldes BS, eller Alm. Brand ikke modtager betaling rettidigt i henhold til opkrævningen, vil forsikringen straks overgå til årlig betaling. Alm. Brand vil da opkræve restpræmien for hele den resterende del af den aktuelle forsikringsperiode. For denne opkrævning gælder det sædvanlige rykkerforløb i henhold til Forsikringsaftaleloven og forsikringsbetingelserne.

Hvis betingelsen om Pluskunde-status ophører med at være opfyldt, kan forsikringstageren fortsat betale månedligt frem til førstkommende hovedforfald, hvorefter forsikringen overgår til årlig opkrævning.'

I svarbrevet af den 19. december 2016, har vi ikke fået oplyst at prisen på Bilforsikringen, blev ændret med en stigning på 3 %. Dette skyldes at der lægges 3 % oveni præmien, når en forsikring vælges med månedlig betaling, fremfor helårlig betaling.

Ved kundens henvendelse den 25. september 2016, er der endnu ikke betalt for Bilforsikringen – det betyder, at der laves en ny opkrævning, som erstatter opkrævningen af den 17. september 2016. Den nye opkrævning er sendt til kunden den 16. oktober 2016 (via BS), lydende på 4.847,48 kr. (Specifikation fremgår på bilag 11, fra tidligere svarbrev). Betalingsfristen var den 7. november 2016.

Da kunden ikke betaler for Bilforsikringen den 7. november 2016 og der fortsat ikke er betalt den 26. november 2016, bliver Bilforsikringen automatisk ændret til helårlig betaling, jf. klausul om månedlig betaling på policen. Ændringen bliver påført tilbage til indtegningsdatoen (13. juli 2016), da der endnu ikke er modtaget en indbetaling. Kunden skal derfor betale helårlig præmie for hele forsikringsperioden (13. juli 2016 – 30. juni 2017).

Vi har den 29. november 2016 sendt en ny opkrævning på 7.210,28 kr., som er resten af beløbet for forsikringsperioden (frem til 30. juni 2017), betalingsfristen på denne, er den 22. december 2016. Kunden skulle samtidig betale opkrævningen fra 16. oktober 2016 – da disse to til sammen udgør, hele den årlige præmie (13, juli 2016 – 30. juni 2017).

Kunden har ikke betalt opkrævningerne og derfor er opkrævningen fra den 16. oktober 2016 nu gået i rykkerforløb. Vi har sendt en rykkerskrivelse til kunden den 7. januar 2017 på 7.285,04 kr., denne havde betalingsfrist den 2. februar 2017.

Derudover, er der sendt en opkrævning den 6. januar 2017, på 3.811,46 kr., med betalingsfrist den 27. januar 2017. I denne opkrævning mangler et beløb, svarede til den månedlige præmie for november og Førerulykkesdækning. Dette er en fejl og beløbet skulle have været tilføjet på opkrævningen. Denne opkrævning er heller ikke betalt.

Kunden skylder os for årlig præmie, perioden 13. juli 2016 - 30. juni 2017. Den samlede skyldige præmie er på 12.157,52 kr. Se følgende specifikation:

Årlig præmie (inkl. afgifter) fra 13.07.2016 - 30.06.2017	=	12.007,52 kr.
2 x adm. Gebyr á 25,00 kr.	=	50,00 kr.
1 x rykkergebyr á 100 kr.	=	100,00 kr.

I alt 12.157.52 kr.

Kunden kan bruge en af de tilsendte opkrævninger og blot ændre beløbet til de 12.157,52 kr. ved indbetalingen. Han har også mulighed for at lave en almindelig bankoverførsel. Dette kan ske til:

Reg. nr. ... (Alm. Brand Bank) - Konto nr. ...

Der skal i modtagerteksten stå 'P...', (for policenummer).

Afgørelse
Med henvisning til vores tidligere svarbrev af den 19. december 2016 og overstående uddybning af fremsendte opkrævninger, fastholder vi vores afgørelse om, at kunden ved købet af Bilforsikringen, ønsker helårlig betaling og er informeret om at Bilforsikringen betales forud for et forsikringsår.

Kunden ønskede efterfølgende, at ændre til månedlig betaling og dette ønske efterkom vi den 25. september 2016 – her er kunden er fortsat informeret om, at betalingerne ligger forud for den pågældende måned(forsikringsperiode).

Da kunden ikke betalte opkrævningen af den 16. oktober 2016, ændres Bilforsikringen til helårlig betaling, jf. klausul om månedlig betaling som fremgår af policen.

Kunden skylder os for helårlig præmie, samlet 12.157,52 kr., som skulle have været indbetalt den 2. februar 2017. Vi har fortsat ikke modtaget nogen indbetaling fra kunden.
Der kan ikke ydes erstatning, som kompensation for svie og smerte."

Klageren har i mail af 18/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Nu skriver jeg for alvor en detalje, kronologisk og dokumentations fyldende kommentar til denne sag. Jeg kan ikke længe holde dette skandale ud, og jeg må sige, at mine hjerne celler ikke længere kan klare trykket, at min hjerne nerve central system snart eksplodere. I påstår i jeres kommentar som er et svar til mine bilag og min sag, at (jeg citere fra jeres svar)

'Kunden har oplyst sit reg. nr og konto nr, da han ønsker at betale via Betalingsservice. For at oprette en Betalingsserviceaftale har vi brug for reg. nr og konto.nr.' (nyt citat som efterfølger fra deres svar)

'Vi har samme dag sendt en anmodning om oprettelse af Betalingsserviceaftalen og vi modtager med det samme, en tilmelding på reg. nr og konto nr, som kunden tidligere har oplyst os'

Dette falder bare sammen fordi i alligevel har trukket penge fra min konto. Den månedlige betaling stod klar til at blive trukket selvom i påstår at den ikke gjorde. Faktum er at i har tilmeldt mig betalingsservice og i har selv afmeldt mig betalingsservice, og derefter kan i tillade jer og sige at 'DU dvs JEG mangler at tilmelde mig når det er jer der har kontrol

over det. Først i jeres svar kommer i med årsager til hvorfor det er 11.000 i stedet for 12.000, og her kan jeg bare sige til dem, at det skulle i gøre kunden opmærksom noget før, ikke 5 måneder efter, det er bare ikke i orden. I den nye police for den månedlige betaling, står der en række betingelser man skal opfylde før man kan få månedlig betaling. Disse betingelser har i ikke gjort mig opmærksom på overhovedet, men alligevel har i oprettet den og skidt på jeres egen code of condut samt lov og regler, og det fortæller også hvordan i klarer jer i denne sag. Jeg er en kunde der ikke bliver gjort opmærksom på noget som helst, og hvis jeg blev opmærksom så var det en løgn eller ukorrekte informationer som intet har med mit accepterede tilbud af gøre. Jeg her indsendt et nyt bilag fra Alm. Brand som jeg modtog den 17/02/2017, og her kan man se jeg bliver truet med et nyt beløb samt at politiet og at fogeden vil banke på min dør, og tage mine nummerplader. Alm. Brand jeg tror ikke det er gået op for jer at gennem mit syn ser jeg jer som et korrupt, svindlerisk og brutal virksomhed der misbruger og forholder sig uforpligtende og useriøs overfor sin kunder. Jeg har arbejdet som [sælger] ligesom ham der gav mig tilbudet hos Alm. Brand. Og her har man altid optagelserne af ens opkald. Den næste del af beskeden er direkte til Ankenævnet for Forsikring og afslutningen er til Alm. Brand.

Jeg sværger på min Gud, familie og alt hvad jeg har kærligt på denne jord, at vis i blot vil bruge jeres kræfter at presse optagelserne fra Alm. Brand, så vil i se og høre, og hele denne sag vil blive løst meget hurtigt. Jeg sværger på Allah at intet er løgn. Jeg nægter at betale noget til alm. brand netop pga den behandlig jeg har fået. Jeg ønsker ikke at blive spytet i ansigtet og svinet til, og så derefter betale dem. Nej, og så truer i mig med Poltiet og fogeden? Jeg betaler ingen ting, og jeg kan love jer for at jeg vil forsvare mig selv vis fogeden eller politiet kommer, fordi jeg nægter at betale, ikke før jeg får af vide hvordan mit kort er blevet misbrugt, hvordan beløbene er blevet trukket frem og tilbage, og en undskyldning for den værste behandling overfor en kunde i hele Danmarks historien

Grunden til at det er Danmarks værste behandling er netop på baggrund af optagelserne. Det er klimakset i jeres bullshit. Og netop derfor vil jeg ikke betale, som sagt at spytte, lyve, skide og pisse mig op og ned af ansigtet stemmer ikke i overensstemmelse med en betaling. Det gør det bare ikke, heller ikke i henhold til lovgivningen og de grundlægende regler for at drive en virksomhed. Jeg vil også gerne fremhæve, at i har ændret min personlighed overfor dette samfund. Jeg er blevet et ondt menneske og psykisk syg, netop fordi jeg ikke kan regne ud hvorfor jeg er blevet behandlet på denne måde. Hvorfor jeg skal skides op i ansigtet. Hvorfor jeg skal blive truet af poltiet og fogede. Hvorfor i sender mig flere regninger som snart skal jeg betale ikke 12.000 heller ej 15.000 men måske snart 20.000 kroner! Hvad sker der med denne sag? Er det [pengeinstitut] min egen bank som står bag det helle? ER det en spion fra betalingsservice der bare kan bruge frit adgang fra min konto og trække penge som han har lyst og smække dem tilbage? Jeg vil også gerne have børn og familie, men hvordan når nogen overvåger min konto og venter på at jeg får store penge ind på min konto og så pludselig kan han bare trække dem? Banken kan ikke forklare hvorfor det er blevet trukket heller ej Alm. Brand? Hvem kan Ya Allah hvem kan, jeg søger bare retfærdighed. Jeg vil bare vide hvad fanden i har gang i ! Hvis nogen andre mennesker for det dårligt i dette samfund så det bla fordi den behandlig jeg har fået har Alm. Brand som har lært MIG AT SPYTTE; LYVE OG SKIDE FOLK LIGE OP I FJÆSSET OG IKKE GIVE EN HAMRENDE BØNNE FOR HVORDAN PERSONEN HAR DET II"""t i l t"" i i i i i i Jeg ønsker ikke flere breve fra Alm. Brand da jeg mener helt seriøst at jeg er usikker om det er Alm. Brand der sender mig breve eller om det er en udvalgt kriminal gruppe hos Alm. Brand der stjæler penge fra deres kunder på den mest diskrete måde. Jeg nægter at betale allermest fordi i helt klart og tydeligt har lovet mig ting på telefonen, som fuldstændigt er omvendt af hvad i har givet mig. Det står helt KLART i mit hovedet. Hele samtalen er gemt og husket i mit hovedet men bare ærligt jeg ikke kan

proppe et USB stik i mit Røvhul for at kunne fremlægge beviset overfor dem. Det at i sender breve til mig viser bare jeres urespektløshed som i har fremvist fra starten af, helt fra det første opkald fra den første mundtlige accepterede tilbud.

Jeg undskylder mine grove ord, men jeg er ude af kontrol når jeg skal forholde mig til denne sag, fordi den er så skandaløs."

Klageren har i mail af 18/2 2017 til nævnet tilføjet følgende:

"og det skal også tilføjes til det nye bilag som er blevet fremsendt, at jeg allerede har betalt min vægt eller motorregisterafgift fra SKAT, som er et helt andet beløb på 2600. Jeg kan bare ikke se hvorfor jeg skal betale ydeligere 3.000 kroner til dem. Det giver ikke mening i min hjerne overhovedet."

Selskabet har i brev af 7/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Som allerede fremlagt i vores svarbrev af den 19. december 2016, har kunden købt og accepteret Bilforsikringen med helårlig betaling (se bilag 1 og 2). Efterfølgende kontakter han os, den 25. september 2016 og beder dette ændret til månedlige betaling. Ved denne samtale har vores Forsikringsrådgiver oplyst om krav for månedlig betaling, samt hvordan de forudgående måneder ville blive opkrævet.

Vi kan oplyse, at vi ikke optager alle vores samtaler og har derfor ingen optagelser liggende på de samtaler, der har fundet sted med kunden.

Vi har endnu ikke modtaget en indbetaling på Bilforsikringen fra kunden og derfor er betalingsforløbet gået i rykkerforløb. Hvis vi ikke modtager betaling for en Bilforsikring, har vi pligt til at indberettet dette til Motorkøretøjsregisteret, og konsekvensen heraf, er at Politiet kan inddrage nummerpladerne.

Ydermere, vil det skyldige beløb for den lovpligtige ansvarsforsikring, blive sendt i fogedretten.

Vi kan oplyse, at vi for nuværende har sat kundens betaling i bero, indtil der er afsagt kendelse fra Ankenævnet. Herefter, vil vi igen fortsætte rykkerforløbet på den manglede betaling af Bilforsikringen.

For svar på kundens øvrige kommentarer i hans mail, henviser vi til vores tidligere svarbreve fra den 19. december 2016 og 10. februar 2017.

Vi har intet at gøre med Vægtafgift på bilen, da det håndteres af Motorregisteret (SKAT), og vi kan derfor ikke svare på spørgsmål herom."

Klageren har i mail af 7/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kræver erstatning for svie og smerte, da jeg er blevet psykisk skadet som har medført til
Hørehallucinationer, f.eks. hører stemmer eller lyde
Vrangforestillinger om at Jeg bliver forfulgt
Vrangforestillinger om at Jeg er noget særligt, f.eks. en kendt person
Vrangforestillinger om at Jeg fejler en alvorlig sygdom

Vrangforestillinger om at min økonomi ligger i ruiner"

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Selskabet har bl.a. indsendt skærmprint, der dokumenterer, at klageren den 29/8 2016 har tilmeldt sig Betalingsservice.

Af skærmprint af klagerens mobilbank fremgår bl.a.:

"
Transaktioner

BS betaling ALM. BRAND FORSIKRING 5. okt. 2016	-11.968.63
...	
BS betaling [henvisningsnummer] 6. okt. 2016	11.968.63

"

Af skærmprint af konto på klageren i selskabet fremgår det, at beløbet på 11.968,63 kr. ikke har været overført til selskabet i perioden 5/10 2016 til 6/10 2016.

Af de generelle regler for debitorer i Betalingsservice fremgår bl.a.

"**7.2 Dækning på din konto**
Der skal være dækning på din konto på betalingsdagen. Hvis der ikke er dækning på kontoen den pågældende dag, er dit pengeinstitut berettiget til at tilbageføre betalinger, jf. pkt. 8.3.
...
8. Afvisning og tilbageførsel af betalinger
8.1 Generel afvisnings-/tilbageførsels frist
Du kan senest den 7. i betalingsmåneden afvise en kommende betaling eller anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling i den pågældende måned.

Hvis du på betalingsoversigten for den kommende måned kan se, at der skal ske en betaling fx den 14. kan du senest afvise betalingen den 7. i betalingsmåneden.

Hvis betalingen allerede er gennemført, vil det overførte beløb blive tilbageført fra kreditors konto til din konto.
Oplysninger om tilbageførslen vil fremgå af din posteringsoversigt eller dit kontoudtog.

Afvisningen eller tilbageførslen gælder kun den konkrete betaling og således ikke for fremtidige betalinger i henhold til betalingsaftalen. Ønsker du at standse fremtidige betalinger generelt, skal du afmelde din betalingsaftale, jf. pkt. 10.1.

En betaling kan kun afvises eller tilbageføres i sin helhed.
...

8.3 Pengeinstituttets tilbageførsel af betalinger
Dit pengeinstitut kan tilbageføre en gennemført betaling i følgende situationer:

- Der er ikke dækning på din konto på betalingsdagen, og betalingen overstiger kr. 1.000,-.
- Du har ikke indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut.
- Dit pengeinstitut har hævet tilslutningsaftalen før betalingsdagen.
- Betalingsaftalen er bortfaldet, fordi dit kontoforhold med pengeinstituttet er ophørt før betalingsdagen.
- Der er fejl ved betalingsdata eller ved behandlingen af disse."

Af police af 29/8 2016 fremgår bl.a.:

"**Pris pr. år**
Din pris er **12.376 kr.**

- Prisen er inklusiv miljøbidrag på 101,00 kr. og lovpligtig skadesforsikringsafgift på 1,50 kr., som vi skal opkræve på statens vegne.
- Alle anførte priser, summer og selvrisici gælder for 2016
- Indeksering sker hvert år i henhold til betingelserne.
- Hovedforfald 1. juli.
- Policen betales helårligt pr. 1. juli.

Forsikringsbetingelser
For policen gælder Alm. Brands forsikringsbetingelser nr. AU 1602."

Af police af 25/9 2016 fremgår bl.a.:

"**Pris pr. år**
Din pris er **12.740 kr.**

- Prisen er inklusiv miljøbidrag på 101,00 kr. og lovpligtig skadesforsikringsafgift på 1,50 kr., som vi skal opkræve på statens vegne.
- Alle anførte priser, summer og selvrisici gælder for 2016
- Indeksering sker hvert år i henhold til betingelserne.
- Hovedforfald 1. juli.
- Policen betales helårligt pr. 1. juli.

Forsikringsbetingelser
For policen gælder Alm. Brands forsikringsbetingelser nr. AU 1602.
...
Månedlig betaling
Der er indgået aftale om, at den årlige pris på denne forsikring fordeles på 12 måneder. Det er en betingelse for aftalen, at forsikringstageren straks tilmelder betalingen til BetalingsService (BS) og på intet tidspunkt, så længe aftalen er i kraft, afmelder betalinger fra BS eller misligholder betalinger. Det er endvidere en betingelse for aftalen, at husstanden opfylder de betingelser, som til enhver tid gælder for at være Pluskunde i Alm. Brand. Hvis forsikringen ikke tilmeldes BS, eller Alm. Brand ikke modtager betaling rettidigt i henhold til opkrævningen, vil forsikringen straks overgå til årlig betaling. Alm. Brand vil da opkræve restpræmien for hele den resterende del af den aktuelle forsikringsperiode. For denne op-

krævning gælder det sædvanlige rykkerforløb i henhold til Forsikringsaftaleloven og forsikringsbetingelserne.

Hvis betingelsen om Pluskunde-status ophører med at være opfyldt, kan forsikringstageren fortsat betale månedligt frem til førstkommende hovedforfald, hvorefter forsikringen overgår til årlig opkrævning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.9 Opkrævning afbetaling, afgifter og gebyr**

1.9.1 Vi opkræver betalingen via indbetalingskort eller Betalingsservice sammen med porto eller opkrævningsgebyr.

Hvis du ikke betaler forsikringen senest på betalingsdagen, sender vi en rykker med oplysning om, at forsikringsdækningen ophører, hvis forsikringen ikke er betalt senest på den nye betalingsdag.

Rykkeren er pålagt et gebyr, og vi beregner renter efter renteloven fra opkrævningens sidste rettidige betalingsdag, til du betaler.

1.9.2 Sammen med betalingen opkræver vi skadeforsikringsafgift på statens vegne. Det skal vi ifølge *'lov om afgift af skadesforsikringer'*.

1.9.3 Desuden kommer de øvrige afgifter, som vi skal opkræve ifølge lovgivningen, oven i prisen.

1.9.4 Vi kan opkræve gebyrer til dækning af de omkostninger, der er forbundet med at udarbejde og sende dokumenter samt med udbetalinger, opkrævninger, besigtigelser*, taksationer og andre ydelser i forbindelse med kundeforholde"

Nævnet udtaler:

Klageren har anført, at han den 27/7 2016 kontaktede selskabet telefonisk for at tegne en bilforsikring, og at der under samtalen blev indgået en aftale om, at han først ville blive opkrævet betaling på bilforsikringen året efter forsikringsaftalens indgåelse. Efterfølgende konstaterede klageren, at der fra hans konto ville blive trukket et beløb på 11.968,63 kr. den 5/10 2016. Han kontaktede derfor selskabet telefonisk, hvorefter der blev udfærdiget et nyt tilbud, hvor præmien i stedet skulle betales månedligt. Selskabet har anført, at de under samtalen oplyste klageren om, at selskabet ikke kunne annullere den helårlige betaling på 11.968,63 kr., der allerede var sendt afsted til opkrævning via Betalingsservice, og at klageren eller hans bank skulle gøre dette. Klageren har oplyst, at det under samtalen blev aftalt, at han alene ville blive opkrævet 1.000 kr. hver måned første gang den 5/10 2016. Af skærmprint af klagerens mobilbank fremgår det, at der

den 5/10 2016 blev trukket 11.968,63 kr. på hans konto, og at beløbet den 7/10 2016 blev tilbagebetalt. Den 16/10 2016 sendte selskabet en samlet opkrævning på de månedlige beløb fra forsikringens ikrafttrædelse på 4.847,48 kr. til klageren via Betalingsservice. Beløbet skulle betales senest den 7/11 2016. Da beløbet ikke blev betalt, ændrede selskabet bilforsikringen til helårlig betaling med henvisning til en klausul, som fremgik af police af 25/9 2016 vedrørende manglende betaling. Selskabet fastholdt herefter, at beløbet på 4.847,48 kr. skulle betales og sendte en ny opkrævning til klageren på restbeløbet med betalingsfrist den 22/12 2016. Da klageren fortsat ikke betalte opkrævningerne, er opkrævningerne nu gået i rykkerforløb.

Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling i forbindelse med opkrævning af præmie på bilforsikringen, samt at der er blevet trukket 11.968,63 kr. på hans konto i forbindelse hermed.

Selskabet har fastholdt, at præmie på bilforsikringen skal betales forud for et forsikrings år eller måned. Selskabet har gjort gældende, at der ikke er blevet indgået en aftale om, at klageren først ville blive opkrævet præmie året efter forsikringsaftalens indgåelse, eller at det efterfølgende er aftalt, at han alene ville blive opkrævet 1.000 kr. hver måned første gang den 5/10 2016. Selskabet har anført, at beløbet på 11.968,63 kr. ikke har været overført til selskabet, og har afvist, at selskabet skulle have misbrugt klagerens konto eller Visa/dankort.

Det fremgår af police af 25/9 2016, at "hvis forsikringen ikke tilmeldes BS, eller Alm. Brand ikke modtager betaling rettidigt i henhold til opkrævningen, vil forsikringen straks overgå til årlig betaling. Alm Brand vil da opkræve restpræmien for hele den resterende del af den aktuelle forsikringsperiode. For denne opkrævning gælder det sædvanlige rykkerforløb i henhold til Forsikringsaftaleloven og forsikringsbetingelserne".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der under telefonsamtalen den 27/7 2016 blev indgået en aftale om, at han først ville blive opkrævet betaling på bilforsikringen året efter forsikringsaftalens indgåelse. Nævnet finder det endvidere ikke bevist, at der under telefonsamtalen den 25/9 2016 blev indgået aftale

om, at klageren alene ville blive opkrævet 1.000 kr. hver måned første gang den 5/10 2016.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af police af 29/8 2016 fremgår, at policen betales helårligt, og at det hverken af forsikringstilbud, bekræftelse på forsikringstilbud eller police fremgår, at beløbet først vil blive opkrævet året efter forsikringsaftalens indgåelse. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det af police af 25/9 2016 fremgår, at policen betales månedligt, og at det intet sted fremgår, at der alene vil blive opkrævet 1.000 kr. hver måned med første opkrævning den 5/10 2016.

På baggrund heraf finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at opkræve 4.847,48 kr. af klageren. Da klageren ikke har betalt beløbet, finder nævnet endvidere, at selskabet har været berettiget til at ændre bilforsikringen til helårlig betaling med henvisning til klausulen om manglende betaling. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har opkrævet 12.157,52 kr. af klageren.

Nævnet finder ikke, at selskabet har misbrugt klagerens konto eller Visa/dankort.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet alene har forsøgt at opkræve den helårlige betaling på bilforsikringen på 11.968,63 kr. via Betalingsserviceaftalen, som klageren har indgået med selskabet. Betalingsopkrævningen var allerede afsendt til klageren, da der blev indgået en ny forsikringsaftale om månedlig betaling. Det fremgår af de generelle regler for debitorer i Betalingsservice, at enten klageren eller klagerens bank kan afvise eller tilbageføre betalinger/opkrævninger. Klageren har oplyst, at hans bank har afvist opkrævningen. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det ikke fremgår af skærmprint af klagerens konto i selskabet, at selskabet skulle have modtaget beløbet.

Klageren har endvidere gjort gældende, at selskabet skal yde erstatning som kompensation for svie og smerte, da klageren er blevet psykisk skadet som følge af dårlig behandling. Selskabet har afvist klagerens krav.

17. 90071

Nævnet kan tage stilling til, om klageren på et almindeligt erstatningsretligt grundlag har et krav mod selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at selskabet kan holdes ansvarligt for de psykiske lidelser, som klageren har oplyst, at han har udviklet.

Nævnet finder herefter i det hele ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

Som følge heraf bestemmes

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt