Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 91091:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
Kongevejen 371
2840 Holte

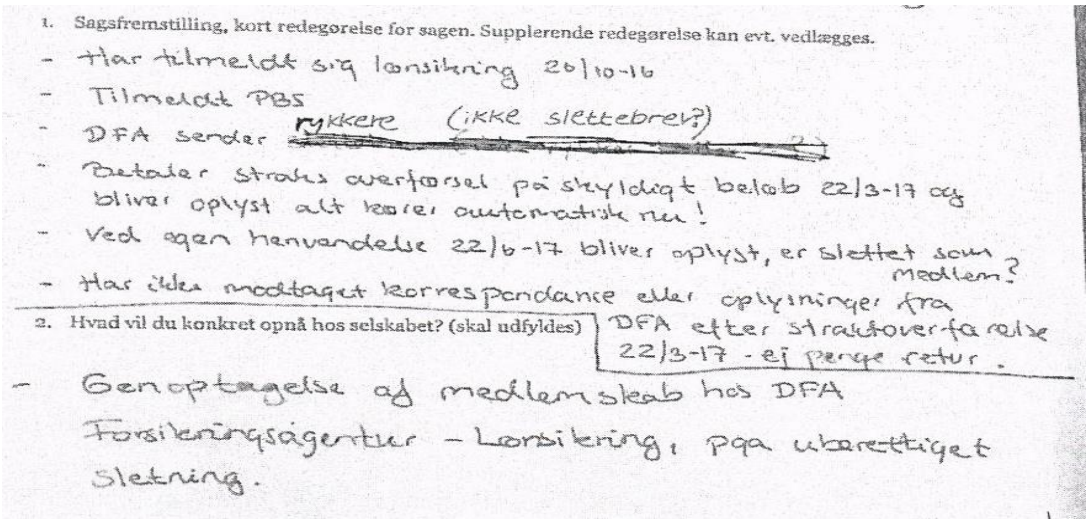
afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft arbejdsløshedsforsikring hos Qudos Insurance A/S. Hun klager ved sin repræsentant over, at hendes forsikring er ophørt pga. manglende præmiebetaling, og at selskabet som følge heraf har afvist at udbetale lønsikring i anledning af, at hun er blevet opsagt.

Selskabet har henvist til, at forsikringen ophørte pr. 10/3 2017 pga. manglende præmiebetaling, og at dækningen derfor var ophørt i juni 2017, hvor klageren blev opsagt fra sit arbejde.

I klagen til nævnet af 27/7 2017 har klageren bl.a. anført:



1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

- Har tilmeldt sig lønsikring 20/10-16
- Tilmeldt PBS
- DFA sender rykkere (ikke slettebrev?)
- Betaler straks overførsel på skyldigt beløb 22/3-17 og bliver oplyst alt kører automatisk nu!
- Ved egen henvendelse 22/6-17 bliver oplyst, er slettet som medlem?
- Har ikke modtaget korrespondance eller oplysninger fra DFA efter strafovertrædelse 22/3-17 - ej penge retur.

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

- Genoptagelse af medlemskab hos DFA
Forsikringsagentur - Lønsikring, pga uberettiget Sletning.

I et bilag vedlagt klagen af 9/7 2017 har klageren supplerende anført:

> "[Klageren] er blevet slettet som medlem af hendes lønsikring uden at modtage dokumentation herfor. [Klageren] har været i god tro på at hendes lønsikring var blevet bragt i orden efter samtale med medarbejder … hos Lønsikring/[fagforening] den 13. marts 2017.
>
> Ved samtalen den 13. marts 2017 aftalte [klageren] med en [medarbejder], at hun skulle betale skyldige beløb på en straks overførsel. Dette beløb blev betalt den 21. marts 2017. Ved samtalen aftalte [medarbejder] med [klageren] at fremadrettet ville tingene nu kører automatisk via PBS.
>
> [Klageren] har været i tro og haft tillid til at nu var tingene bragt i orden efter hun overførte en strakt overførelse den 21. marts 2017. Det er først 3 måneder senere den 220617 hvor [klageren] henvender sig angående hun er blevet ledig at hun oplever at tingene ikke er i orden. Den 220617 fortæller … fra Kundeservice at hun er blevet slettet. [Kundeservice] sender efterfølgende en mail omkring dette.
>
> [Klageren] har ikke modtaget det skyldige beløb fra straks overførelsen retur fra lønsikring. Så hun derved har haft mulighed for at reagere. Det skyldige beløb har lønsikringen beholdt og derefter slettet hende som medlem. Det hænger ikke sammen at hun kan slettes, når beløbet er betalt. Det hænger heller ikke sammen, at hvis de sletter hende, at de ikke tilbageører beløbet. [Klageren] har ikke modtaget noget på skrift efter den 21. marts 2017 hvor hun overførte skyldige beløb, på hun er slettet og derved har [klageren] ikke haft mulighed for at reagere på hun blev slettet. [Klageren] var lovet af [medarbejder] den 13. marts 2017 at tingene ville kører automatisk når straks overførslen var modtaget, så det har været et chok for [klageren] at få afvide hun var blevet slettet, da hun henvendte sig den 22. juni 2017.
>
> Vi har klaget til Lønsikring. De oplyser at de tidligere har skrevet til [klageren], men de vedlægger ikke kopi af brevet og [klageren] har ikke modtaget noget tidligere, andet end den mail hun fik den 22. juni 2017. Lønsikring har ikke sendt kopi af dokumentation for de breve som de henviser til og som [klageren] ikke har modtaget?
>
> Vi håber i vil omstøde afgørelsen og tage med i jeres afgørelse at [klageren] ikke har hørt fra Lønsikring efter den 21. marts 2017 – ej heller fået tilbageført hendes skyldige beløb. Lønsikring kan ikke beholde et beløb som er skyldigt og så samtidigt slette hende som medlem."

Hertil har selskabet i brev af 24/8 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

> "[Klageren] har tegnet en lønsikring gennem DFA ForsikringsAgentur [DFA]. Forsikringsdækningen er ophørt d. 10/3 2017 på grund af manglende betaling af præmie og sagen drejer sig om, hvorvidt DFA er forpligtet til at genoptage forsikringsdækningen.
>
> **Sagsfremstilling:**
>
> Forsikringstager tegner en lønsikring hos DFA d, 26/10 2016. De første 3 måneder er gratis. Forsikringstager skal således betale præmie fra og med 27/1 2017.
>
> Den 19/1 sendes første præmieopkrævning (**bilag 1**) til Forsikringstager for perioden 27/1 2017 til 28/2 2017 via PBS. Præmieopkrævningen bliver ikke betalt.

Den 20/2 fremsendes en rykkerskrivelse (**bilag 2**) med oplysninger om, at DFA ikke har modtaget forsikringspræmien og anmodning om, at indbetale det skyldige beløb snarest og inden 9 dage. Det oplyses endvidere, at forsikringsaftalen og dækningen vil ophøre, hvis præmien ikke betales. Rykkerskrivelsen er tillagt et rykkergebyr på kr. 100,-.

Den 1/3 fremsendes endnu en rykkerskrivelse (**bilag 3**) med oplysning om, at DFA endnu ikke har modtaget indbetalingen og at DFA som følge heraf ophører forsikringsdækningen pr. 10/3 2017. Rykkerskrivelsen er pålagt endnu et rykkergebyr på kr. 100,-

Den 13/3 kontakter Forsikringstager DFA's kundeservice med ønske om at betale det skyldige beløb og få genoptaget forsikringen. Forsikringen er, som det fremgår af rykkerskrivelsen ophørt på dette tidspunkt. Det aftales, at hvis Forsikringstager laver en straksoverførsel af det skyldige beløb, vil forsikringen blive genoptaget. Der er ikke uenighed om dette punkt mellem Forsikringstager og DFA jfr. Forsikringstagers klage af 9/7 til Ankenævnet.

Den 21/3 har DFA hverken modtaget det skyldige beløb eller i øvrigt hørt fra Forsikringstager siden d. 13/3. Hvis Forsikringstageren havde lavet en straksoverførsel d. 13/3 som en aftalt forudsætning for genoptagelse af den ophørte forsikring, ville DFA i god tid forud for d. 21/3 have modtaget det skyldige beløb. Da DFA ikke havde modtaget det skyldige beløb, sætter DFA d. 21/3 forsikringen i ophør med virkning fra d. 10/3, som oprindeligt meddelt i rykkerskrivelsen fra d. 1/3 (bilag 3). Forsikringstager har d. 1/3 betalt præmieopkrævningen for marts måned. Det indbetalte beløb for marts måned dækker for perioden 1-10/3 og resten af den indbetalte martspræmie kr. 181,70 udligner delvist rykkergebyrer på i alt kr. 200,-

Da vi 11 dage efter ophør og 8 dage efter aftalen om en straksoverførsel ikke har modtaget det skyldige beløb, opgøres kontoen og forsikringen blev ophørt som skriftligt meddelt d. 1/3.

D. 22/3 modtager DFA forsikringspræmien for februar måned. Det er korrekt som anført i klagen, at Forsikringstager ikke har modtaget beløbet fra straksoverførslen retur, men det har Forsikringstager hverken krav på eller kan have en berettiget forventning om, da præmieindbetalingen vedrører forsikringsdækningen for februar måned, hvor Forsikringstageren var omfattet af dækning. Det forhold, at forsikringsdækningen er ophørt d. 10/3, medfører ikke, at Forsikringstager skal have sin præmieindbetaling for februar retur.

Endvidere har der som følge af forsikringsophøret d. 10/3 ikke været opkrævet eller betalt præmie fra d. 10/3 og frem til Forsikringstagers henvendelse til DFA i slutningen af juni, hvor Forsikringstager blev opsagt fra sit job.

Forsikringstager burde således ikke som anført i klagen være i god tro om fortsat at være i dækning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

4. 91091

Af faktura af 19/1 2017 fremsendt til klageren fremgår det bl.a.:



Bevis nr.: I Dansk ForsikringsAgentur lønsikring
Periode: 27-01-2017 til 28-02-2017
- I 305,51KR.
- Forsikringsafgift 3,36KR.
Præmie (inkl. omk.): 308,87KR.

Faktura total : 308,87KR.

Faktura nummer : 201710008354053

Total	DKK	308,87

Tilmelding til betalingsservice :

Faktura forfald 01-02-17

Af betalingspåmindelse udfaktureret den 20/2 2017 fremgår det bl.a.:



Betalingspåmindelse.

Har du glemt at betale?

Vi har tidligere sendt opkrævning på din forsikringspræmie. Da vi ikke kan se at have modtaget beløbet sender vi denne påmindelse, som er pålagt et rykkergebyr. Vi beder dig indbetale det skyldige beløb snarest og inden 9 dage fra dags dato.

Betales præmien ikke, vil forsikringsaftalen og dækningen ophøre.

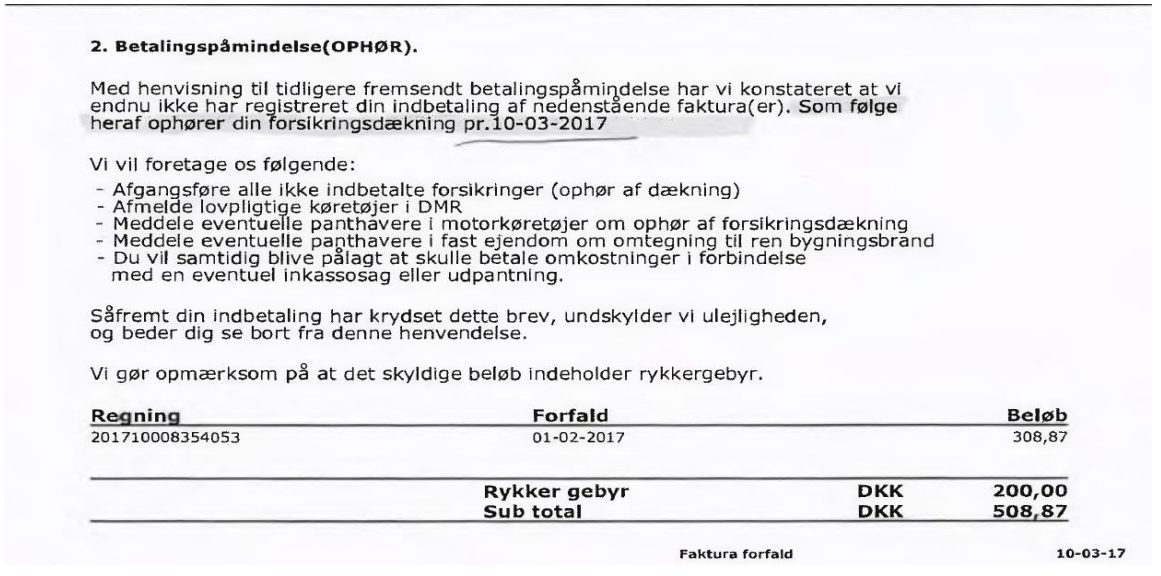
Såfremt din indbetaling har krydset dette brev, undskylder vi ulejligheden, og beder dig se bort fra denne henvendelse.

Regning	Forfald	Beløb
201710008354053	01-02-2017	308,87

	Rykker gebyr	**DKK**	**100,00**
	Sub total	**DKK**	**408,87**

Faktura forfald **01-03-17**

Af 2. betalingspåmindelse (OPHØR) udfaktureret den 1/3 2017 fremgår det bl.a.:



2. Betalingspåmindelse(OPHØR).

Med henvisning til tidligere fremsendt betalingspåmindelse har vi konstateret at vi endnu ikke har registreret din indbetaling af nedenstående faktura(er). Som følge heraf ophører din forsikringsdækning pr.10-03-2017

Vi vil foretage os følgende:
- Afgangsføre alle ikke indbetalte forsikringer (ophør af dækning)
- Afmelde lovpligtige køretøjer i DMR
- Meddele eventuelle panthavere i motorkøretøjer om ophør af forsikringsdækning
- Meddele eventuelle panthavere i fast ejendom om omtegning til ren bygningsbrand
- Du vil samtidig blive pålagt at skulle betale omkostninger i forbindelse med en eventuel inkassosag eller udpantning.

Såfremt din indbetaling har krydset dette brev, undskylder vi ulejligheden, og beder dig se bort fra denne henvendelse.

Vi gør opmærksom på at det skyldige beløb indeholder rykkergebyr.

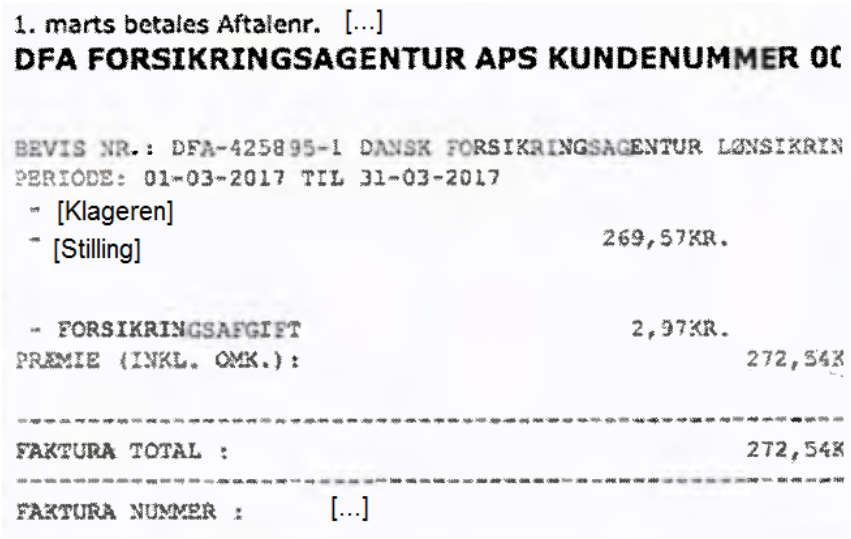
Regning	Forfald	Beløb
201710008354053	01-02-2017	308,87

	Rykker gebyr	**DKK**	**200,00**
	Sub total	**DKK**	**508,87**

Faktura forfald **10-03-17**

5. 91091

Af et udskrift fra klagerens bank fremgår det bl.a.:



1. marts betales Aftalenr. [...]
DFA FORSIKRINGSAGENTUR APS KUNDENUMMER 0(

BEVIS NR.: DFA-425895-1 DANSK FORSIKRINGSAGENTUR LØNSIKRIN
PERIODE: 01-03-2017 TIL 31-03-2017
- [Klageren]
- [Stilling] 269,57KR.

- FORSIKRINGSAFGIFT 2,97KR.
PRÆMIE (INKL. OMK.): 272,54K

FAKTURA TOTAL : 272,54K

FAKTURA NUMMER : [...]

…



DFA -308,87

Andet
Forsikringer

+ Del i flere kategorier

Meddelelse

Fra
[Klageren]

Til
[...]

Konto
[...]

Modtaget
22. marts 2017

Bogføringsdato
21. marts 2017

Rentedato
21. marts 2017

Af forsikringspolicen fremgår det bl.a.:

"Kvalifikationsperiode	6 måneder
Dækningsperiode pr. skade	12 måneder
Karenstid	15 dage

6. 91091

Præmie pr. måned kr. 267,00

Ved arbejdsløshed kontakt: [forsikringsagentur] tlf. …

Præmien til lønsikring kan trækkes fra i skat, som et ligningsmæssigt fradrag.
[Forsikringsagentur] indberetter den betalte præmie til Skat.
Udbetalinger fra forsikringen er skattepligtige, og erstatningen vil blive udbetalt efter fradrag af skatter og afgifter.

Præmien opkræves månedligt over BS"

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**1. Forsikringens varighed**
Forsikringen træder i kraft som anført på forsikringsaftalen.
Forsikringen gælder for ét år ad gangen og fornys automatisk hvert år den 1. januar, som er forsikringens hovedforfaldsdato, medmindre aftalen bliver opsagt.

Forsikringen ophører af én af følgende årsager:
- Hvis du eller selskabet opsiger forsikringen.
- Hvis du bliver opsagt, får kendskab til kommende arbejdsløshed, eller kommer i arbejdsfordeling i kvalifikationsperioden.
- Hvis du ikke længere står til rådighed for det danske arbejdsmarked, hvilket du skal meddele selskabet. Forsikringen kan sættes i bero i op til 3 måneder, hvis du ikke står til rådighed på grund af orlov eller ferie. Efter 3 måneder vil forsikringen dog ophøre.
- Hvis du ikke har betalt præmie rettidigt – se nedenfor under 'Præmie'.
- Ved udgangen af det kalenderår, hvori du fylder 60 år.
- Hvis der har været udbetalt 36 måneders erstatning fra forsikringen.

14. Opsigelse af forsikringen
Forsikringen skal opsiges skriftligt (brev eller e-mail). Du kan opsige forsikringen når som helst med 14 dages varsel til den første i en måned.
Selskabet kan opsige forsikringen med 60 dages varsel til den første i en måned.
Selskabet kan dog ikke opsige forsikringen efter anerkendelse af en dækningsberettiget skade eller under udbetaling af erstatning fra forsikringen. Eventuelt betalt præmie udover den dato, hvor forsikringen ophører, bliver tilbagebetalt.
Selskabet kan, indenfor 14 dage efter afslutningen af en dækningsberettiget skade, opsige forsikringen med øjeblikkelig virkning.

15. Forsikringspræmiens opkrævning og betaling
15.1 Præmie
Præmien for forsikringen fremgår af forsikringsaftalen. Præmien betales månedligt forud. Medmindre andet er aftalt, beregnes første præmie fra den dag, hvor forsikringen er trådt i kraft. Præmien skal også betales i perioder, hvor der sker udbetaling fra forsikringen. Præmie opkræves gennem Betalingsservice. Præmien skal betales senest 21 dage efter forfaldsdatoen. Præmien kan ændres med 60 dages varsel til den første i en måned, således at den nye præmie gælder fra det varslede tidspunkt.
Hvis du fortryder forsikringen inden 14 dage efter forsikringens ikrafttrædelse, tilbagebetales den betalte præmie."

7. 91091

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opsagt hendes lønsikring pr. 10/3 2017 på grund af manglende præmiebetaling, og at dækningen som følge heraf var ophørt i juni 2017, hvor hun blev opsagt fra sit arbejde.

Klageren tegnede den 26/10 2016 en lønsikring hos selskabet.

Det fremgår af policen samt de medfølgende forsikringsbetingelser, at præmien opkræves via BS, og klageren har i mail af 25/6 2017 til selskabet oplyst, at hun opgav sine PBS oplysninger til en medarbejder i selskabet, som informerede hende om, at selskabet ville oprette en PBS aftale, som ville køre automatisk efter de tre første måneder. Denne aftale blev oprettet den 6/2 2017.

Det er oplyst, at de 3 første måneder var gratis, og at klageren derfor skulle betale præmie første gang fra og med den 27/1 2017. Det er videre oplyst, at selskabet den 19/1 2017 sendte første præmieopkrævning på i alt 308,87 kr. via PBS til klageren for perioden fra den 27/1 2017 til den 28/2 2017. Af opkrævningen fremgik det, at beløbet skulle betales senest den 1/2 2017.

På grund af klagerens manglende betaling fremsendte selskabet den 20/2 2017 en betalingspåmindelse inkl. rykkergebyr på i alt 408,87 kr. kr., som skulle betales senest den 1/3 2017. Af betalingspåmindelsen fremgik: "Vi har tidligere sendt en opkrævning på din forsikringspræmie. Da vi ikke kan se at have modtaget beløbet sender vi denne påmindelse, som er pålagt et rykkergebyr. Vi beder dig indbetale det skyldige beløb snarest og inden 9 dage fra dags dato. Betales præmien ikke, vil forsikringsaftalen og dækningen ophøre".

Da klageren stadig ikke havde betalt det skyldige beløb, fremsendte selskabet den 1/3 2017 endnu en påmindelse til klageren pålydende 508,87 kr. med betaling senest den 10/3 2017. Af påmindelsen som bar overskriften "2. Betalingspåmindelse (OPHØR)" fremgik det blandt andet "Med henvisning til tidligere betalingspåmindelse har vi konsta-

teret at vi endnu ikke har registreret din indbetaling af nedenstående faktura (er). Som følge heraf ophører din forsikringsdækning pr. 10-03-2017".

Klageren kontaktede den 13/3 2017 selskabet telefonisk med ønske om at betale det skyldige beløb og få forsikringen til at løbe på ny. Det blev aftalt med en medarbejder, at hvis klageren lavede en straksoverførsel af det skyldige beløb, ville forsikringen blive genoptaget. Klageren har oplyst, at medarbejderen ved samtalen informerede hende om, at fremtidige opkrævninger – som aftalt – ville ske via betalingsservice.

Da selskabet den 21/3 2017 endnu ikke havde modtaget det skyldige beløb fra klageren, blev forsikringen sat til ophør med virkning fra den 10/3 2017, som oprindeligt meddelt klageren i rykkerskrivelsen af 1/3 2017.

Selskabet har oplyst, at klageren har betalt præmien, i alt 269,57 kr., for marts måned. Selskabet har oplyst, at det indbetalt beløb dækker for perioden fra den 1/3 2017 til den 10/3 2017, og at det resterende beløb, i alt 187,70 kr., delvist udligner rykkergebyrer på i alt 200 kr.

Klageren har anført, at hun ikke har modtaget beløbet fra straksoverførslen retur, og at hun heller ikke har modtaget noget på skrift fra selskabet, om at forsikringen er ophørt efter den 21/3 2017, hvorfor hun ikke har haft mulighed for at reagere herpå. Hun blev først informeret om, at forsikringen var ophørt på grund af manglende præmiebetaling, da hun den 22/6 2017 rettede henvendelse til selskabet i anledning af, at hun var blevet opsagt fra sit arbejde.

Selskabet har videre oplyst, at præmien for februar måned er modtaget den 22/3 2017. Selskabet har oplyst, at klageren ikke har modtaget beløbet retur, og at klageren heller ikke har krav på at få beløbet retur, da præmien vedrører en periode, hvor forsikringen fortsat var i kraft.

Selskabet har endvidere oplyst, at der ikke har været opkrævet eller betalt præmie fra den 10/3 2017 og frem til juni måned, hvor klageren blev opsagt fra sit arbejde, hvorfor hun ikke kan have en berettiget forventning om fortsat forsikringsdækning.

Af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1 fremgår det, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom.

I følge forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, kan selskabet ved manglende rettidig præmiebetaling opsige forsikringsaftalen, således at aftalen ophører, hvis ikke præmien er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen i § 12, stk. 1. Af § 13, stk. 2 fremgår endvidere: "Opsigelsen skal angive, at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales inden den fastsatte frist, og skal oplyse om muligheden efter § 14 for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny. Fristerne efter stk. 1, 1. pkt., og § 14, 2. pkt., regnes først fra det tidspunkt, hvor disse oplysninger er givet".

Endelig fremgår det af forsikringsaftalelovens § 17, stk. 2, at det – for så vidt angår første præmiebetaling – kan aftales, at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales inden en rimelig frist efter selskabets påkrav om betaling.

Det fremgår af betalingspåmindelsen af 1/3 2017, at forsikringen ville ophøre, såfremt det skyldige beløb ikke var betalt inden 9 dage. Der er ikke i påmindelsen nogen oplysning om muligheden efter § 14 for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny.

Efter en gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at selskabet ikke har opsagt klagerens lønsikring i overensstemmelse med den procedure, som er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-17. På denne baggrund finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at opsige forsikringen pr. 10/3 2017. Forsikringen var derfor i kraft i juni 2017, hvor klageren blev opsagt fra sit arbejde. Nævnet henviser herved blandt andet til sine tidligere kendelser 89.686, 76.195 og 75.757, der vedrører tilsvarende problemstillinger. Selskabet skal derfor genoptage sagens behandling på dette grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke er blevet givet en frist på 21 dage fra opsigelsen til at foretage betaling af præmien, og der ikke fremgår oplysning om muligheden efter § 14 for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny, jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2. Der ses endvidere ikke af være indgået en aftale som anført i § 17, stk. 2.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Qudos Insurance A/S, skal anerkende, at opsigelsen af klagerens lønsikring ikke er sket i overensstemmelse med proceduren i forsikringsaftalelovens §§ 12-17, og skal anerkende, at forsikringen var i kraft i juni 2017, hvor klageren blev opsagt fra sit arbejde og genoptage sagen på dette grundlag.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt