

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 93943:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring og hundeforsikring. I klageskema af 8/7 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg får brev fra dem via om jeg er forsikret, hvilket jeg går ud fra da sidste indbetaling til er i august 2018. Jeg ringer derind og får at vide jeg mangler at indbetale ca. 650 kr., de bliver indbetalt så får jeg en mail fra dem at jeg har dagbøder ved DFIM fatter ikke hvad det er og jeg får ingen forklaring på det. Jeg kontakter DFIM og de siger jeg dagbøder fordi jeg har kørt uden forsikring hvilke kommer bag på mig, men DFIM siger alm. Ikke må slette en forsikring uden at varsle mig og med 2 rykkere. Jeg har intet modtaget fordi alm har sendt varsle og rykker til min gamle adresse, på trods af jeg har kontakt med dem via min side ved dem og de har mulighed for at kontakte mig via mail. DFIM siger alm brand bare skal skrive de har lavet en fejl så kan jeg få min 1700 kr. som jeg straks indbetalt til DFIM. Det vil de ikke og nu har jeg få en anden forsikring er dyrere og skal betales fra 1. juni men først gældende fra d. 21. juni og jeg må ikke få autohjælp og hundeforsikring. Jeg føler lidt jeg bliver behandlet som en forbryder, håber I vil kigge på det, da jeg føler mig så forurettet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Retfærdighed og at de erkender de kunne ha gjort det bedre med hensyn til at kontakte mig. Jeg har kørt uden forsikring og tanken om hvad jeg kunne ha stået i hvis jeg havde gjort skade på andre i en ulykke. Jeg har meldt flytning til folkeregister og post og alle andre har skrevet mig til min nye adresse."

Ankenævnet for Forsikring

2.

93943

Selskabet har i brev af 14/10 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager, ..., er utilfreds med behandling af opkrævning og efterfølgende rykkerforløb på hendes Bilforsikring. Forløbet resulterede i manglede betaling på Bilforsikringen, hvorfor den er udgået pga. restance og heraf registreret ved DFIM, der har opkrævet dagsgebyrer for den manglede ansvarsforsikring. Klager lægger til grund, at hun ikke har modtaget opkrævning og rykkerskrivelser, da hun har skiftet adresse. Ydermere er klager utilfreds med den nye Bilforsikrings pris og betalingsperiode, samt afvisning af oprettelse af vejhjælpsdækning og hundeforsikring.

Sagens forløb

Indtegnning

Klager har haft følgende aktive forsikringer i Alm. Brand Forsikring indenfor seneste tre år:

Hundeforsikring, policenummer ..., der er indtegnet pr. 1. juni 2013 med hovedforfald 1. juni. Forsikringen er oprettet med den lovpligtige hundeanvarsdækning, udvidet hundeanvar og syge- og ulykkesdækning og betales helårligt via girokort. Oprindelig police vedlagt som bilag 1.

Bilforsikring (registreringsnummer ...), policenummer ..., der er indtegnet pr. 21. maj 2016, hvor bilen er indregistreret til Alm. Brand Forsikring. Hovedforfald er 1. maj. Forsikringen er oprettet med den lovpligtige ansvarsdækning samt vejhjælpsdækning, og betales helårligt via girokort. Oprindelig police vedlagt som bilag 2.

Opkrævning- og rykkerprocedure

Hovedforfald for Bilforsikringen er 1. maj og forud for næstkommende forsikringsperiode, 1. maj 2019 – 30. april 2020, sender vi den helårlige opkrævning. Opkrævningen er sendt som girokort via NETS den 8. april 2019 med post via PostNord. Som det fremgår af opkrævningen, er denne sendt til den adresse, som vi havde oplyst på klager. Betalingsfristen for forsikringen var den 6. maj 2019. Opkrævning vedlagt som bilag 3.

Vi modtager ikke klagers indbetaling, og bilforsikringen starter derfor i det automatiske rykkerforløb. Første rykkerskrivelse er sendt 20. maj 2019, med ny betalingsfrist til den 28. maj 2019, denne er ligeledes sendt med post via PostNord til den adresse, som vi havde oplyst på klager. I det pågældende brev gør vi opmærksom på de konsekvenser, en manglende betaling har for Bilforsikringen, herunder at vi bl.a. indberetter til DFIM, og at de kan pålægge dagsgebyrer for uforsikrede motorkøretøjer jf. færdselslovens § 106, stk. 4, samt at forsikringen vil ophøre. Første rykkerskrivelse vedlagt som bilag 4.

Vi modtager fortsat ikke klagers indbetaling, og derfor sender vi en rykkerpåmindelse den 3. juni 2019 (vedlagt som bilag 5). Endnu en gang oplyser vi om konsekvenserne ved manglede betaling, bl.a. at forsikringen er ophørt, og at vi nu har indberettet dette til DFIM.

Der er i alt sendt tre breve vedrørende betaling af bilforsikringen, og vi har ikke modtaget nogen af disse retur fra posten. Den normale procedure hvis posten ikke kan afleveres på den angivende adresse er, at vi modtager brevet retur, og herefter forsøger vi at fremsende kopi pr. mail. Da vi ikke har modtaget nogen af overstående breve retur, må vi konkludere, at brevene er afleveret på den oplyste adresse.

Vi bliver først kontaktet af klager den 14. juni 2019, hvor hun henvender sig vedrørende den manglede betaling. Klager indbetaler det skyldige beløb via en straksoverførsel samme dag.

DFIM opkræver dagsgebyrer hos klager for hver dag, bilen ikke er forsikret. Så længe der er skyldige beløb hos DFIM, må vi, jf. færdselslovens § 106 stk. 6 og bekendtgørelsen om ansvarsforsikring for motorkøretøjer mv. § 8, stk. 2, ikke oprette en ny forsikring til klager.

Klager angiver i sin sagsfremstilling, at hun var af den overbevisning, at Bilforsikringen var betalt i den pågældende periode, hvor vi sendte opkrævning og rykkerskrivelser (maj 2018 – juni 2019).

Som tidligere oplyst har Bilforsikringen hovedforfald i maj, hvorfor den tidligere opkrævning i 2018 for perioden 1. maj 2018 til 30. april 2019, også blev opkrævet forud for denne periode. Vi modtog dog tilsvarende ikke klagers indbetaling i maj 2018, hvorfor forsikringen endte i rykkerforløb. Klager betalte først den 10. august 2018, og herefter satte vi Bilforsikringen i kraft igen. Den pågældende indbetaling dækkede perioden 1. maj 2018 – 30. april 2019, og ikke til og med august 2019, som klager angiveligt tror.

Hvis Ankenævnet ønsker, kan overstående opkrævninger og rykkerskrivelser fra 2018 fremsendes som bilag.

Adressebeskyttelse

Når kunder oprettes i vores systemer, foregår det som udgangspunkt med CPR-nummer. På den måde sikrer vi, at vi har de korrekte data og får oplysninger direkte fra Folkeregisteret, fx når den pågældende person flytter og skifter adresse.

I al den tid klager har været oprettet i vores system, har hun været angivet med adressebeskyttelse. Hun har derfor ved indtegnings af forsikringerne og ved tidligere flytninger selv oplyst sin adresse til os.

Det er fra klagers side en selvvalgt beskyttelse, og da vi ikke er en offentlig myndighed/instans, betyder det, at vi ikke modtager klagers nye adresse i forbindelse med flytning. Ved klagers seneste flytning, har hun ikke kontaktet os med oplysning om den nye adresse.

Ny Bilforsikring

Efter klager har indbetalt dagsgebyrerne til DFIM, kunne vi tilbyde klager en ny forsikring til bilen. Den nye forsikringspolice oprettes pr. 20. juni 2019, og vi sendte i samme forbindelse besked til Motorregisteret om, at bilen igen var forsikret med den lovpligtige ansvarsdækning.

Klager oplyser i sin sagsfremstilling, at vi ikke vil tilbyde hende Vejrhjælpsdækning til bilen igen, hvilket er korrekt.

Alm. Brand Forsikring har en intern indtegningspolitik, hvor vi udelukkende vil tilbyde den lovpligtige ansvarsdækning til en forhøjet pris, hvis en kunde har haft forsikringer, der er udgået pga. restance/ manglede betaling inden for de seneste to år. Dette er årsagen til, at vi ikke tilbyder klager Vejrhjælpsdækningen på Bilforsikringen. Den interne indtegningspolitik er vedlagt som bilag 6, og ny police vedlagt som bilag 7.

Ydermere sætter klager spørgsmålstegn ved opkrævning af den nye Bilforsikring. Klager mener, at denne opkrævning er gældende fra 1. juni 2019, og da Bilforsikringen først starter pr. 20. juni 2019, mener klager at være opkrævet for 20 ekstra dage. Vi har vedlagt klagers nye opkrævning som bilag 8, og af denne fremgår, at opkrævningen gælder for perioden 20. juni 2019 – 31. maj 2019. Vi har altså ikke opkrævet klager for mere end den periode, hvor bilen er forsikret.

Hundeforsikring

Hundeforsikringen havde hovedforfald 1. juni, og forud for forsikringsperiode 1. juni 2018 – 31. maj 2019 sendte vi den helårlige opkrævning. Opkrævningen blev sendt som girokort via NETS den 11. maj 2018 med post via PostNord. Vi modtog ikke klagers indbetaling i juni 2018, hvorfor forsikringen endte i rykkerforløb. Vi sendte den almindelig opkrævning, første rykkerskrivelse (sendt 23. juni 2018) og ophørsbrev inkl. girokort (10. november 2018), men klager har ikke indbetalt til Hundeforsikringen, og vi kan oplyse, at beløbet sidenhen er blevet tabsført.

Som tidligere oplyst, har Alm. Brand Forsikring en intern indtegningspolitik, og der gælder samme regler for Hundeforsikringer, som for Bilforsikringer (bilag 6). Da forsikringen tidligere er udgået pga. restance/manglede betaling inden for de seneste to år, vil vi udelukkende tilbyde den lovpligtige ansvarsdækning til en forhøjet pris. Vi kan ikke se, at klager har anmodet om tilbud for denne forsikring, men dette kan fremsendes til klager, hvis klager ønsker det.

Hvis Ankenævnet ønsker, kan overstående opkrævninger og rykkerskrivelser fremsendes som bilag.

Afgørelse

På baggrund af ovenstående gennemgang, fastholder vi afgørelsen om, at klagers Bilforsikring er opkrævet korrekt og ikke betalt rettidigt. Da betalingen ikke falder på den fremsatte betalingsfrist oplyst i den oprindelige opkrævning, starter det automatiske rykkerforløb, hvor vi sendte første rykkerskrivelse og en påmindelse forud for ophør af Bilforsikringen. Klagers selvvalgte adressebeskyttelse giver os ikke mulighed for at modtage ny adresse i forbindelse med flytning meldt til folkeregisteret, hvorfor vi har sendt opkrævning og rykkerskrivelser til den af klager oplyste adresse.

Vi henviser i øvrigt til tidligere Ankenævnskendelser 84.156 og 81.051.

Yderligere vil vi henvise til FAL § 33 stk. 1, omkring meddelelsers virkningstidspunkt, som vi mener gør sig gældende i klagers situation. Vi har sendt opkrævning og rykkerskrivelser til klager med oplysning af konsekvenser af manglede betaling, og disse er sendt i overensstemmelse med de gældende regler i FAL §§ 12-17, hvorfor de har virkning fra det anførte tidspunkt i bilag 4 og 5. Klagers selvvalgte adressebeskyttelse, har i dette tilfælde betydet at klager ikke har modtaget vores meddelelser herom pga. klagers manglede oplysning til os om korrekt adresse.

Ligeledes er klagers nye forsikring på bilen oprettet ud fra Alm. Brand Forsikrings gældende regler om indtegnning.

...

DFIM

Som nævnt varetages opkrævning af dagsgebyrer af DFIM, med hjemmel i færdselsloven § 106 stk. 4. Mellem selskaberne og DFIM findes en aftale, der bl.a. vedrører kunder, der ikke modtager det forudgående varsel om ophør af forsikringsdækning og opkrævning af dagsgebyrer – fx ved selvvalgt adressebeskyttelse, hvor selskabet ikke har den korrekte adresse. I sådanne tilfælde, har

Ankenævnet for Forsikring

5.

93943

DFIM en praksis, hvor de selv kan vælge at nulstille opkrævningen af dagsgebyrer og påny give kunden et varsel på 14 dage til at få bragt forsikringsforholdet i orden.

På baggrund af forløbet i denne sag, har DFIM valgt at returnere gebyrerne til klager.

Vi vil dog for god ordens skyld understrege, at Alm. Brand Forsikring har fremsendt opkrævning og rykkerskrivelser med relevant information til den adresse, klager havde oplyst, og det er klagers selvvalgte adressebeskyttelse, der har været en hindring for at disse kom frem til klager.

Vi mener ikke, denne praksis kan få betydning for klager i forhold til betaling af forsikringen til Alm. Brand."

Klageren har i indlæg af 16/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg får ingen post på min adresse de har sendt posten til [adresse 1] i [by], som jeg er fraflyttet fra, der sender de 2 breve som jeg ingen kendskab har til, da min udlejer åbenbart ikke sender min post retur med oplysning om jeg er flyttet, så jeg har ingen ide om at jeg er bagud da jeg tjekker min sidste indbetaling til alm og den er i august. De kontakter mig ikke via min side som jeg har ved dem og tjekket de nr. plade vil min nye adresse frem komme. Jeg føler det er en bevidst handling, da de har haft udgifter på mig stor dyrlæge regning som jeg skulle have refunderet og tit har jeg haft brug for auto hjælp."

Hertil har selskabet har i brev af 4/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klager angiver i sine bemærkninger, at vi kunne have tjekket klagers registreringsnummer på bilen på Motorregisteret, og i den forbindelse have fået oplyst klagers adresse. Dette er ikke korrekt.

Når man søger et registreringsnummer frem på Motorregisterets officielle hjemmeside, får man ikke oplysning om hvem der er ejer eller er bruger af det pågældende køretøj. Som forsikringsselskab har Alm. Brand Forsikring en udvidet adgang til Motorregisteret, sådan at vi kan få oplysning om ejer og bruger forhold. Men hvis en ejer eller bruger af køretøjet har selvvalgt adressebeskyttelse, vil adressen ligeledes være skjult i dette system. Ved selvvalgt adressebeskyttelse vælges, at ens adresse ikke må deles med andre end offentlige myndigheder, hvorfor motorregisteret ikke kan videregive denne oplysning til os.

Vi har derfor ikke haft mulighed for at indhente klagers adresse via motorregisteret."

Nævnets sekretariat har den 9/1 2020 bedt selskabet oplyse, om det har fremsendt præmieopkrævninger og rykkerskrivelser som ekspresbreve eller almindelig postforsendelse. Selskabet har i brev af 23/1 2020 bl.a. anført:

"Vi kan oplyse, at den almindelig opkrævning er sendt som girokort via NETS (bilag 3), samt rykkerskrivelse af 20. maj 2019 (bilag 4) og rykkerpåmindelse af 3. juni 2019 (bilag 5) sendes som almindelig post, og leveres jf. Postnord inden for 5 hverdage.

Vi vil gøre opmærksom på, at vi netop sender to rykkerbreve, som bl.a. oplyser om konsekvenserne ved manglende betaling for at sikre, at vores kunder modtager beskeden. Vi vil her henvise til nævnets generelle praksis på området og UFR 2015.770 ØL."

Selskabet har den 25/3 2020 på anmodning af nævnets sekretariat fremsendt giroopkrævning og rykkerskrivelser vedrørende hundeforsikringen og har bl.a. anført:

"Vi kan oplyse, at den almindelig årlige opkrævning er sendt som girokort via NETS den 11. maj 2018, altså gældende for perioden 1. juni 2018 – 31. maj 2019. Vedlagt som bilag 9.

Vi vil gøre opmærksom på, at klagers adresse står som 0000 Vej 999, 0000 by, 0 0000 Post. Det skyldes, at klager tidligere var markeret som udrejst og efterfølgende oplyste os, at hun var hjemløs og derfor ikke havde en fysisk adresse. Klager har aldrig anmodet os om at tilkoble hendes forsikring til en Betalingsserviceaftale, hvorfor vi fremsendte opkrævningen via girokort.

Vi fik brevet retur, hvorfor vi den 18. maj 2018 skrev en mail til klager, hvori vi bad hende oplyse en evt. ny adresse. Klager skrev samme dag retur pr. mail og oplyste denne.

Vi sendte herefter første rykkerskrivelse til klager den 23. juni 2018 (bilag 10), og vi sendte oplysningsbrev inkl. girokort på restbetaling den 10. november 2018. Begge breve er sendt til klagers nye angivne adresse. Vi bemærker, at vi ikke har modtaget disse breve retur, hvorfor vi har lagt til grund, at i hvert fald et af dem er kommet frem. Klager har heller ikke kontaktet os vedrørende brevene.

Klager har ikke indbetalt til Hundeforsikringen, og vi kan oplyse, at beløbet sidenhen er blevet tabsført."

Klageren har i indlæg af 30/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg var ikke hjemløs da jeg i hele perioden boede i [by]. Jeg flytter direkte på [adresse 2] og bor der endnu. Jeg var bolig løs i en lille periode før jeg flytter til [adresse 1] og alle henvendelser har altid gået gennem min kundeportalen. Jeg har på intet tidspunkt fået brev om jeg mangler at betale og at jeg kører uden forsikring da jeg bruger sos vej hjælp i juli. Jeg har kundeportalen og de har min mail adresse der skrev de aldrig til mig om manglende betaling de kunne godt skrive en mail til mig da det var for sent. Der må være nogle telefon optagelser da jeg grædende ringer og siger jeg ikke kan forstå det. Og hvis de påstår jeg var hjemløs er det meget undrende at de lader stå til og ikke skriver en mail."

Selskabet har i brev af 21/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har pr. 21. februar 2018 oplyst pr. mail, at hun på daværende tidspunkt var hjemløs, og derfor ikke kunne oplyse nogen adresse. Mail vedlagt som bilag 12. Som oplyst i vores svarbrev af den 25. marts 2020, havde klager ikke oplyst sin nye adresse og derfor står klagers adresse på opkrævningen af den 11. maj 2018 angivet som 0000 Vej 999, 0000 by, 0 0000 Post.

Såfremt en forsikring skal opkræves via girokort sendes disse altid pr. brev med posten. Vores rykkerskrivelser fremsendes ligeledes pr. brev med posten. Vi fremsender kun disse pr. mail, hvis vi modtager dem retur fra posten, fordi de ikke har haft mulighed for at aflevere brevet korrekt på adressen.

Vi kan oplyse, at vi har seks gemte telefonsamtaler med klager i perioden fra 14. juni 2019 – 21. juni 2019. Alle disse omhandler sagens forløb vedrørende kundens adresse og diverse opkrævninger og rykkerbreve.

Vi har lyttet alle samtalerne, og mener ikke at disse bidrager med yderligere til sagen. Såfremt klager eller Ankenævnet ønsker disse fremlagt som bilag i sagen, beder vi jer vende retur herom."

Klageren er kommet med yderligere bemærkninger i indlæg af 27/4 2020 til nævnet, og selskabet har den 18/5 2020 fremsendt transskriberinger af telefonsamtalerne med klageren fra den 14/6 2019 til den 21/6 2019. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gives nedenfor. Af selskabets rykkerskrivelse af 20/5 2019 vedrørende bilforsikringen fremgår bl.a.:

"Har du glemt at betale din Bilforsikring?

Vi har ikke modtaget betaling for din Bilforsikring for reg.nr. Du har modtaget en opkrævning med seneste betalingsfrist den 6. maj 2019.

Hvis du har betalt inden for de sidste fem hverdage, kan du se bort fra dette brev. Du vil dog blive opkrævet 100 kr. i rykkergebyr på næste opkrævning, fordi du har betalt for sent.

Mener du, at der er sket en fejl, så ring til os med det samme på

Har du glemt at betale din opkrævning, skal du betale inden den 28. maj 2019. Gør du det, fortsætter din forsikring uændret.

Hvad mangler du at betale?

Du mangler at betale i alt 3.520,47 kr. Beløbet er den skyldige præmie for perioden 1. maj 2019 til 30. april 2020, et tidligere opkrævningsgebyr på 25,00 kr. og et rykkergebyr på 100 kr. for denne rykker.

Hvad sker der, hvis du ikke betaler?

- Hvis du ikke selv betaler, er din Bilforsikring opsagt til ophør den 10. juni 2019. Det betyder, at du derefter selv skal betale, hvis din bil forvolder skade på andre personer eller deres ting. Og at du ikke kan få erstatning, hvis din egen bil får en skade. Selv om din Bilforsikring er opsagt, skylder du os betaling for perioden frem til forsikringens ophør den 10. juni 2019. Da vi har udpantringsret for den lovpligtige ansvarsforsikring, sender vi sagen til fogedretten, hvis du ikke betaler. Sagen vedrørende de øvrige dækninger overdrager vi til retslig inkasso. Du skal betale de ekstra omkostninger, som det medfører.

- Vi indberetter til DFIM (Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring), at din bil ikke længere er ansvarsforsikret. DFIM kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. for hver dag, din bil er uforsikret, og du kan ikke købe en ny ansvarsforsikring, før du har betalt gebyret. DFIM har udpantningsret for gebyret og kan derfor sende sagen til fogedretten, hvis du ikke betaler.
- Du bliver registreret i Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister over kunder, som ikke betaler deres autoforsikringer. Og du risikerer at blive registreret i Experians RKL-register, som er et register over dårlige betalere.

Værd at vide

Vi har opfyldt inkassolovens regler i dette brev, da du kan læse mere om specifikation af det skyldige beløb (lovens §10, stk. 2), og betalingsfristen overstiger de 10 dage, som kræves (lovens §10, stk. 3).

Det fremgår af færdselsloven, at DFIM kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. for hver dag, dit motorkøretøj er uforsikret (lovens §106, stk. 4), og at DFIM har udpantningsret for gebyret (lovens §107, stk. 3, pkt. 1). Du kan læse mere på www.dfim.dk.

Skyldes din for sene betaling særlige omstændigheder, har du mulighed for at få genoptaget din forsikring. Det forudsætter, at du betaler dit udestående inkl. eventuelle renter og gebyrer, så snart du kan. Vi sætter din forsikring i kraft igen, dagen efter vi har modtaget din betaling. Du kan læse mere i Forsikringsaftalelovens §14."

Af selskabets rykkerskrivelse af 23/6 0218 vedrørende hundeforsikringen fremgår bl.a.:

"Har du glemt at betale din Hundeforsikring

Vi skriver, fordi vi ikke har modtaget betaling for din Hundeforsikring.

Hvis du har betalt opkrævningen inden for de sidste fem hverdage, kan du se bort fra brevet. Du vil dog blive opkrævet 100 kr. i rykkergebyr på næste opkrævning, da du har betalt for sent.

Hvis du mener, at der er sket en fejl, så ring til os med det samme.

Hvis du har glemt at betale

Har du glemt at betale din opkrævning, skal du betale inden den 19. juli 2018. Gør du det, fortsætter din forsikring uændret.

Hvad sker der, hvis du ikke betaler?

Vær opmærksom på, at hvis du ikke betaler inden den 19. juli 2018, mister du din dækning, fordi din Hundeforsikring ophører. Det betyder, at du ikke er dækket, hvis du får en skade efter 19. juli 2018.

Betaler du ikke, har vi ret til at få de penge du skylder os for dækningen frem til 19. juli 2018 gennem retslig inkasso. Du skal selv betale alle de omkostninger, som er forbundet hermed. Og du kan risikere at blive registreret i RKL.

Inkassolovens § 10, stk.2 og stk. 3. er opfyldt i dette brev."

Ankenævnet for Forsikring

9.

93943

Nævnet udtaler:

Klageren klager over, at selskabet har opsagt hendes bilforsikring med dækning for ansvar og vejhjælp den 10/6 2019, og at hun uden viden herom har kørt i en uforsikret bil og er blevet pålagt dagsgebyrer af DFIM. Hun har anført, at hun gik ud fra, at hun havde betalt for forsikringen frem til august 2019, og at hun ikke har modtaget opkrævninger og rykkere fra selskabet, fordi selskabet har fremsendt brevene til hendes gamle adresse. Hun har endvidere anført, at hun havde meldt flytning til folkeregisteret, og at selskabet burde have kontaktet hende pr. mail eller på hendes selvbetjeningsprofil på selskabets hjemmeside.

Hun klager endvidere over, og at hun kun har kunnet tegne ny ansvarsforsikring for bilen hos selskabet til en forhøjet præmie og uden dækning for vejhjælp, at hun skal betale for denne forsikring fra den 1/6 2019, og at hun ikke kan tegne hundeforsikring.

Bilforsikring

Det fremgår af sagen, at klagerens bilforsikring trådte i kraft den 21/5 2016 og havde hovedforfald 1/5. Den omfattede lovpligtig ansvarsforsikring og vejhjælp. Klageren har været i restance med præmien for 1/5 2018 – 30/4 2019 som først blev betalt den 10/8 2018. Selskabet fremsendte den 8/4 2019 en præmieopkrævning for perioden 1/5 2019 – 30/4 2020 og rykkerskrivelser den 20/5 2019 og 3/6 2019. Forsikringen ophørte på grund af manglende præmiebetaling den 10/6 2019. Klageren henvendte sig til selskabet den 14/6 2019, fordi hun havde modtaget brev i e-Boks om, at hendes bil ikke var forsikret. Klageren har betalt skyldig præmie til selskabet og dagsgebyret til DFIM, og selskabet har herefter tegnet ny ansvarsforsikring for klagerens bil med ikrafttræden den 20/6 2019. Nævnet bemærker, at selskabet har opkrævet præmie for perioden 20/6 2019 – 31/5 2020 og således ikke fra den 1/6 2019.

Selskabet har anført, at opkrævning og rykkerskrivelser er sendt til den adresse, som klageren har oplyst, og at ingen af brevene er kommet retur. Selskabet ikke har fået besked om adresseændring fra folkeregisteret, da klageren har adressebeskyttelse. Selskabet har endvidere anført, at det ifølge sin indtegningspolitik kun kan tegne lovpligtige forsikringer og til en forhøjet

Ankenævnet for Forsikring

10.

93943

præmie, når en tidligere eller nuværende forsikring inden for de sidste to år helt eller delvist er blevet opsagt på grund af manglende præmiebetaling. Selskabet har oplyst, at DFIM har valgt at returnere dagsgebyret til klageren.

Nævnet finder, at klageren ikke kunne have en berettiget forventning om, at hun først ville blive opkrævet præmien i august 2020.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens bilforsikring var tegnet for et-årige perioder med hovedforfald 1/5, og at forsikringsperioden ikke forskubbes, når præmien ikke betales til tiden.

Klageren har ikke tilmeldt sig betalingservice, og nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har tilrettelagt sine arbejdsgange således, at giroopkrævninger og rykkere fremsendes pr. post.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at selskabets opkrævning for perioden 1/5 2019 – 30/4 2020 og rykkerskrivelser er kommet frem til den adresse, som klageren havde meddelt selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har fremsendt 3 breve, og at det har sandsynligheden imod sig, at ingen af brevene er skulle være kommet frem, jf. Højesterets kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165.

Nævnet finder, at det alene skyldes klagerens forhold, at hun ikke har modtaget brevene.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har meddelt flytning til selskabet, og at hun har adressebeskyttelse, hvorfor selskabet ikke har modtaget besked fra folkeregisteret om adresseændringen.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Det følger af forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, at betales præmien ikke rettidigt, kan selskabet opsige forsikringen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen efter § 12, stk. 1.

Af lovmotiverne fremgår, at "Opsigelse kan tidligst ske, dvs. sendes fra selskabet, 14 dage efter udløbet af den almindelige betalingsfrist efter forslaget til § 12, stk. 1."

Selskabet har fremsendt en giroopkrævning den 8/4 2019 med betalingsfrist den 6/5 2019 og har fremsendt en rykkerskrivelse den 20/5 2019, hvoraf blandt andet fremgår, at bilforsikringen opsiges til ophør den 10/6 2019. Selskabet har oplyst, at opkrævning og rykkerskrivelser er fremsendt som almindelig post.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 33, stk. 1, at meddelelser fra selskabet til forsikringstageren eller den sikrede først bliver virksomme, når de modtages af denne, medmindre det skyldes undladelse af at anmelde flytning eller andet forhold hos modtageren, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer, idet retsvirkningen af meddelelsen da indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde.

Justitsministeriet har i vejledning nr. 9533 af 26/6 2018 om beregning af klagefrister på baggrund af de officielle kvalitetstal for PostNords levering af standardbreve i 2017 vurderet, at en myndighed som udgangspunkt kan lægge til grund, at et standardbrev er kommet frem til modtageren seks omdelingsdage efter, at afgørelsen er dateret og overgivet til postbesørgelse. Omdelingsdage inkluderer ikke weekender, helligdage og såkaldte "mellemdage".

Østre Landsret har i en kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2019, side 1540 lagt til grund, at et brev sendt fra retten som almindeligt brev kan anses for at være kommet frem til modtageren senest seks omdelingsdage efter afsendelsen.

Nævnet har i sag 93618 udtalt, at samme vurdering kan lægges til grund for, hvornår et almindelig brev sendt fra et forsikringsselskab må anses for at være kommet frem til modtageren.

Selskabets opkrævning af 8/4 2019 skal herefter anses for at være kommet frem til den adresse, som klageren havde opgivet til selskabet, den 16/4 2019, fra hvilket tidspunkt betalingsfristen på 21 dage under normale forhold skal regnes med udløb den 7/5 2019. Selskabet har herefter tidligst kunne sende et opsigelsesbrev den 21/5 2019, jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 2. pkt. Selskabet har sendt brevet den 20/5 2019, og allerede fordi selskabet ikke har overholdt proceduren i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, har selskabets opsigelse af bilforsikringen ikke retsvirkning over for klageren.

Nævnet finder herefter, at selskabet har været uberettiget til at opkræve en højere præmie for ansvarsforsikringen tegnet fra den 20/6 2019 end normal tarifpræmie, og at selskabet skal tilbagebetale klageren for meget opkrævet ansvarspræmie og tilbyde klageren dækning for vejhjælp. Nævnet finder, at klagen kan anses som et påkrav fra klageren om betaling af for meget opkrævet ansvarspræmie, hvorfor beløbet efter rentelovens § 3, stk. 2, skal forrentes 30 dage efter selskabets modtagelse af klagen. Nævnet har noteret sig selskabets oplysning om, at DFIM har tilbagebetalt dagsgebyret til klageren, og at klageren således ikke har et krav mod selskabet for refusion af dagsgebyr.

Hundeforsikring

Det fremgår af sagen, at klagerens hundeforsikring trådte i kraft den 1/6 2013 med hovedforfald 1/6. Den omfattede den lovpligtige hundeansvarsforsikring, udvidet hundeansvar og syge- og ulykkesdækning. Selskabet fremsendte den 11/5 2018 en præmieopkrævning for perioden 1/6 2018 – 31/5 2019. Girokortet blev udstedt uden adresse, fordi selskabet på dette tidspunkt ikke havde klagerens adresse, fordi hun havde været udrejst fra Danmark. Girokortet blev returneret af postvæsenet, og selskabet skrev pr. mail den 18/5 2018 til klageren og bad om hendes nye adresse, hvilket klageren oplyste samme dag. Selskabet fremsendte en rykkerskrivelse

Ankenævnet for Forsikring

13.

93943

til den opgivne adresse den 23/6 2018. Forsikringen ophørte på grund af manglende præmiebetaling den 19/7 2018.

Selskabet har oplyst, at det ikke har modtaget en begæring fra klageren om tegning af en ny hundeforsikring. Selskabet har anført, at det ifølge sin indtegningspolitik kun kan tegne den lovpligtige hundeansvarsforsikring og til en forhøjet præmie, når en tidligere eller nuværende forsikring inden for de sidste to år helt eller delvist er blevet opsagt på grund af manglende præmiebetaling.

Selskabet har oplyst, at selskabet ved postvæsenets returnering af breve forsøger at fremsende kopi af brevet pr. mail. Nævnet lægger derfor til grund, at selskabet har fremsendt girokortet til klageren den 18/5 2018 pr. mail, da selskabet anmodede klageren om hendes nye adresse. Rykkerbrevet er afsendt fra selskabet den 23/6 2018, og fristerne i forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, og § 13, stk. 1 er iagttaget.

Rykkerbrevet med opsigelse af forsikringen indeholdt imidlertid ikke oplysning om muligheden for efter forsikringsaftalelovens § 14 at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny efter ophør. Allerede fordi selskabet ikke har overholdt formkravene til opsigelsen som foreskrevet i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2, har selskabets opsigelse af hundeforsikringen ikke retsvirkning over for klageren.

Nævnet finder herefter – såfremt klageren begærer en ny hundeforsikring hos selskabet – at selskabet skal tilbyde forsikringen til normal tarifpræmie og med de dækninger, som klageren havde på sin ophørte forsikring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

14.

93943

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at opsigelsen af bilforsikringen og hundeforsikringen ikke er sket i overensstemmelse med proceduren i forsikringsaftalelovens §§ 13 og 14, og at selskabet har været uberettiget til at kræve forhøjet præmie og at afvise at tegne andre dækninger end de lovpligtige forsikringer. Selskabet skal vedrørende bilforsikringen tegnet den 20/6 21019 tilbagebetale klageren for meget opkrævet ansvarspræmie. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal beløbet forrentes 30 dage efter selskabets modtagelse af klagen.

Klagegebyret tilbagebetales.


Peter Thønnings