

Ankenævnet for Forsikring

Den 8. januar 2020 blev i sag nr. 94003:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bl.a. indbo-, ulykkes- og bilforsikring. Han har i brev af 23/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kort om sagen:

Undertegnede boede sammen med min kone og datter i en forholdsvis større lejlighed i ... (postnr. ...), mens jeg betalte for familiens forsikringer.

Vi blev i juli 2018 skilt og jeg flyttede til en mindre lejlighed i ... (postnr. ...). Jeg aftalte med min ekskone, at hun og datteren skulle blive boende i den større lejlighed i ..., og min ekskone – fra skilsmisens dato – skulle selv betale for sin og datterens forsikringer.

Derfor sender jeg d. 23. juli 2018 en email til Forsikringsselskabet og informere dem om, at jeg er blevet skilt, og er nu flyttet til en mindre lejlighed i ... Jeg skriver også, at min ekskone fremover selv betaler for forsikringerne for sig selv og vores datter.

Emailen d. 23. juli 2018 skal derfor betragtes som en opsigelse af nogle af forsikringer som følge ændringerne (skilsmisse og flytning). Dette skete efter aftale med min ekskone. (Om ekskonen valgte at fortsætte hos FDM eller et andet selskab ved jeg intet om, det er også sagens uvedkomme). Se venligst et klip af min email, til forsikringsselskabet d. 23. juli 2018:

'... Min exk-kone og datteren bliver boende på adressen i ... Men de betaler selv forsikringerne, indbo- og ulykkesforsikringen.'

Men kort tid inden skilsmissen (d. 18. juni 2018) havde jeg selv betalt det årlige forsikringsprisen for bil, indbo- og ulykkesforsikringerne for hele familien, der skulle gælde frem til juni 2019.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94003

Med min skrivelse/opsigelse d. 23. juli 2018 havde jeg forventet at TRYG/FDM straks ville afregne, hvor meget jeg havde betalt for forsikringer til min ekskone og datter, og dermed refunderer nogle af de indbetalte penge tilbage til mig.

Desuden havde jeg forventet at Forsikringsselskabet vil tage højde for min nye bopæl i ..., således at indbo- og bilforsikringen ville blive billigere i ... i forhold til min gamle adresse i ..., som er kendt for at være et dyrt område hos alle forsikringsselskaber. Derfor forventede jeg et betydeligt nedslag af forsikringsprisen.

Forsikringsselskabet giver mig et meget kort svar: '*Prisen forbliver uændret.*'

Se venligst bilag 1.

Uoverskuelige opkrævninger fra TRYG Forsikring:

Jeg fik modtaget rigtig mange uoverskuelige opkrævninger for min ekskone med forkerte adresse, selv om jeg d. 23. juli 2018 havde fortalt dem den nye situation samt min nye folkeregisteradresse. Disse opkrævninger fortsatte uden at jeg blev forklaret årsagen. Se venligst bilag 2 for nogle af disse opkrævninger.

Manglende og forkerte svar på mit krav:

Forsikringsselskabet har ALDRIG givet mig et begrundet svar på, hvorfor de ikke vil tilbagebetale det af mig betalte beløb for min ekskones forsikringer som fandt sted i 2018, hvilket jeg en måned før skilsmisse havde betalt.

Sagen burde faktisk være meget enkelt men er blevet meget kompliceret på grund af de mange email henvendelser. Jeg vedhæfter et par disse email til bedømmelse.

Forsikringsselskabet har bl.a. i deres sidste svar skrevet:

'... Vi kommer ikke til at betale penge retur - da forsikringerne ikke er blevet betalt til tiden.

Den ulykkesforsikring og børneforsikring du henviser til, er ikke blevet betalt siden 1.6.18 - hvorefter vi begynder at sende rykker gebyrer som du også bekræfter pr. mail at have modtaget. De bliver sendt hen til den adresse man er tilmeldt folkeregistret.

Det samme er ved at gøre sig gældende for din indboforsikring, hvor vi også har sendt et rykkergebyr, som du også har bekræftet at have modtaget. Hvis betaling fortsat er undladt, vil sagen blive videregivet til vores inkassoafdeling som står for opkrævningen.'

Ovenstående svar, bekræfter selskabet, at jeg d. 1.6.18 (lige inden skilsmissen) havde betalt for hele min families forsikringer årligt. Men jeg d. 23.7.18 havde jo – efter aftale med ekskonen – opsagt forsikringerne for ekskonen og datteren, og skulle derfor have fået nogle af de indbetalte pengene tilbagebetalt! Jeg fik desværre hverken pengene eller et svar på mit krav.

Trusler og ubehagelig tone:

Det skal bemærkes, at jeg fik dette svar, da jeg samme dag havde en tlf. samtale med selskabet og ønskede et skriftligt svar. Han fortalte mig i telefonen, at mit svar/klage vil blive behandlet i deres kvalitetsafdeling, men som det kan ses, har han ikke nævnet dette i sin email, men skriver, at sa-

Ankenævnet for Forsikring

3.

94003

gen vil blive videregivet til deres inkassoafdeling! Jeg ser det som et brud på aftale, samt en trussel for at presse mig. Dette sker trods min melding om opsigelse af mine forsikringer:

[Mail af 22/5 2019 til selskabet:] '*... Jeg har desværre besluttet mig at afbryde vort samarbejde og opsigelse alle mine forsikringer hos Tryg, da I fortsat opkræver børneforsikring, og giver nogle uacceptable svar. Jeg har dog en udstående skadeanmeldelse (advokat bistand) som jeg desværre ikke havde tid til at følge op på. I bedes derfor oplyse, at jeg skal finde et andet forsikringselskab nu eller vente med til sagen/skaden er afklaret hos jer.*'

Den nye situation:

Jeg har nu tegnet min bilforsikring hos et andet selskab. Men det nye selskab vil have afgørelse fra Ankenævnet for forsikring inden jeg kan flytte min indbo- og ulykkesforsikring.

Mit krav:

1. Det betalte forsikringspris for periode 2018-2019 for min ekskone og datteren skal afregnes og tilbagebetales jf. min skriftlige opsigelse d. 23. juli. 2018, som følge skilsmisse/ændringer.
2. Forsikringsselskabet må give mig et svar på, hvorfor prisen for mine indbo- og bilforsikringer bliver uændret, selv om jeg flyttede fra et dyrt postnummer (...) til et billigere (...), og til en meget mindre lejlighed. (Dette er dog af mindre betydning, da jeg straks efter afgørelsen vil flytte mine forsikringer)
3. Mine indbo- og ulykkesforsikring skal fortsat være aktive indtil jeg selv flytter dem til en andet selskab, som jeg allerede har tegnet min bilforsikring hos. Jeg vil naturligvis betale forsikringsprisen betale for forsikringer, men ikke før de har korrigeret prisen for det nye postnummer, den nye vilkår og bopælsstørrelse, samt opfyldning af mit krav jf. nr. 1.
4. Forsikringsselskabet skal tilbagekalde truslerne om inkasso, da jeg finder det helt uacceptabelt, at de ser bort fra mit krav om tilbagebetalingen, men fortsætter deres uoverskuelige opkrævninger for min ekskone osv., som jeg naturligvis ikke har betalt."

Klageren har i mail af 26/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have sendt klagen til Ankenævnet, har Tryg sendt sagen til et inkassofirma vel vidende, at sagen ikke er færdigbehandlet.

En inkassorådgiver, ... (www...) har afvist min anmodning om at trække sagen/kravet tilbage indtil der kommer en afgørelse fra Ankenævnet. Hun er dog ved at undersøge sagen men der er gået 13 dage og hun ikke har skrevet tilbage! Derfor har jeg kontaktet Forbrugerombudsmanden mhp. klage over inkassofirmaet, ..., men afventer svar fra dem.

Ankenævnet bedes derfor ikke behandle pkt. 4. i min klage."

I mail af 26/9 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg beder klageren om at oplyse, om sagen kan afsluttes ved nævnet. Vedr. klagerens punkt 1-4 bemærkes:

Ad 1) så vidt ses har klageren aldrig betalt på de to forsikringer, og inkassosagen er – som anført – afsluttet.

Ankenævnet for Forsikring

4.

94003

Ad 2) selskabet er berettiget til at opkræve den præmie, som en given risiko skal koste. Selskabet er ikke forpligtet til at offentliggøre sin tarif, og jeg skal derfor blot oplyse, at der er flere forhold, der er afgørende for præmiens størrelse, ikke alene adresse og areal.

Ad 3) klagerens indboforsikring er i restance, så der er ikke dækning. Klageren ønsker så vidt ses at tegne indboforsikring i andet selskab (samme som bilforsikring er tegnet i), og klageren opfordres til at gøre dette hurtigt.

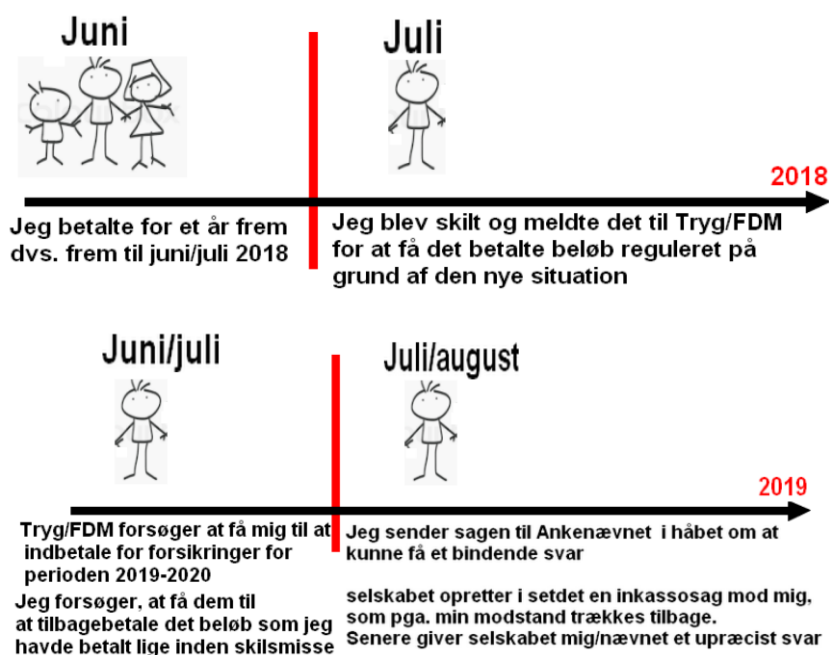
Ad 4) som anført er inkassosagen afsluttet."

Af brev af 1/10 2019 fra klageren til nævnet fremgår bl.a.:

"Med henvisning til Tryg Forsikrings svar d. 26. september 2019 skal jeg oplyse, at sagen ikke kan afsluttes ved Nævnet, da selskabet ikke har opfyldt mit hovedkrav. Det er desuden meget beklageligt at selskabet – trods fristudsættelse – afgiver et meget uklart svar som kun skaber unødvendig forvirring i en meget enkel sag.

1. Jeg fastholder derfor mit hovedkrav, at selskabet skal tilbagebetale det årlige beløb plus renter som jeg i juni 2018 havde forudbetalt for forsikringerne for hele familien for perioden 2018-2019. Dette er på baggrund af min skriftlige opsigelse d. 23. juli 2018 som følge af ændret situation/skilsmisse.

Tryg Forsikrings påstand om, at jeg (klageren) aldrig har betalt på mine forsikringer er forkert og misvisende. Det er min opfattelse, at selskabet mener betalinger for perioden 2019-2020. Men mit krav handler om mine betalinger for perioden 2018-2019, som Tryg Forsikring d. 22. juli 2019 skriver, at min sidste betaling er sket i juni 2018, hvilket er fuldstændig rigtigt. Men da jeg ikke ville fortsætte samarbejdet inden jeg kunne få mine penge tilbage, har jeg nægtet at betale for perioden 2019-2020. Jeg har for nemheds skyld 'tegnet' situation:



Ankenævnet for Forsikring

5.

94003

Det skal også bemærkes, at jeg som d. 4. september 2019 – via Nævnets Portal – har givet besked på, at jeg har flyttet alle mine forsikringer til et nyt selskab, og det nye selskab er fuld informeret om denne ankesag, og har bl. a. skrevet: 'Vi er bekendt med dit forløb ved FDM/Tryg, og har ingen problemer med dette.'

Derfor står jeg uforstående overfor selskabets svar om opfordring til mig at tegne forsikringer hurtigt!

To nye krav udover det ovennævnte hovedkrav, pkt. 1:

2. Tryg Forsikring skal bekræfte, at mine forsikringer IKKE er i restance, således at de i fremtiden bliver forhindret til at oprette nye inkassosager mod mig.

3. Selskabet har uberettiget, uetisk og umoralsk fået deres samarbejdspartner (inkassofirmaet ...) til at presse mig ved at køre en inkassosag mod mig, formentligt uden at være klar over sagens alvor, og at dette kunne have alvorlige konsekvenser for mig. Derfor kræver jeg en compensation, således at de i fremtiden ikke bruger de samme metoder mod deres klienter. Nævnet bedes selv finde en passende compensation/straf. Dette krav er dog af mindre betydning for mig, da jeg selv kæmpede for at tvinge inkassofirmaet til at trække sagen tilbage.

Det er også beklageligt at forsikringspriserne steg betydeligt, da vi flyttede fra ... til ... med den forklaring at der sker mere uheld/tyveri i ... end i ... men da jeg flyttede tilbage til ... så bliver prisen uændret, og selskabet ikke er forpligtet til at offentliggøre deres tarif!"

Selskabet har i mail af 28/10 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"AD 1) spørgsmålet om betalinger

Klageren er af den opfattelse, at der er skulle være betalt præmie på de to forsikringer efter en given dato.

Så vidt ses drejer sagen sig om policerne:

[Police 1, ulykke]: Præmie er betalt 14. december 2017 (for perioden 1. januar 2018 til 1. juni 2018), fornyelse 8. maj 2018. Denne fornyelsespræmie kan jeg ikke se er betalt. Klageren bedes oplyse, hvilket beløb han har betalt og angive datoen, hvorefter jeg vil se på sagen igen.

[Police 2, børn]: Præmie er betalt 14. december 2017 (for perioden 1. januar 2018 til 1. juni 2018), fornyelse 8. maj 2018. Denne fornyelsespræmie kan jeg ikke se er betalt. Klageren bedes oplyse, hvilket beløb han har betalt og angive datoen, hvorefter jeg vil se på sagen igen.

Det er noteret, at klageren oplyser, at han har tegnet de forsikringer, som han har behov for i et andet selskab.

AD 2) øvrige forsikringer

Til ankenævnets orientering kan det oplyses, at klageren har været noteret for følgende forsikringer:

Nr. ... Årsrejse Ikraft

Nr. ... Indbo Ej dæk

Nr. ... Ulykke Ej dæk

Ankenævnet for Forsikring

6.

94003

Nr. ... [Bilregistreringsnr.] Afgang
[Police 1] Ulykke Afgang – omtalt ovenfor
[Police 2] Børn Afgang – omtalt ovenfor

Indbo:

Klagerens indboforsikring er i restance, da klageren ikke har betalt præmien. Selskabet sendte den 8. maj 2018 en opkrævning til klageren på 2.995,87 kr., som klageren har betalt (præmie vedr. perioden 1. juni 2018 til 1. juni 2019). Klageren henvises venligt til at kontakte sin betjener, såfremt han ønsker at aftale nærmere vedr. betaling.

Klageren opfordres til at oplyse, hvornår han mener, at andet selskab har opsagt indboforsikringen.

Ulykke:

Klagerens ulykkesforsikring er i restance, da klageren ikke har betalt præmie. Så vidt ses har klageren betalt præmie den 14. december 2017, men har ikke efterfølgende betalt præmie. Klageren henvises venligt til at kontakte sin betjener, såfremt han ønsker at aftale nærmere vedr. betaling.

Klageren opfordres til at oplyse, hvornår han mener, at andet selskab har opsagt ulykkesforsikringen.

AD 3) inkassoproceduren

Det skal blot bemærkes, at selskabet selvfølgelig overholder alle regler vedr. opkrævning af klagerens præmie.

Selskabet afviser klagerens krav om compensation. Klageren har ikke godtgjort, at selskabet ved sin behandling af sagen har handlet ansvarspådragende, ligesom klageren heller ikke har godtgjort noget erstatningsberettigende tab.

Selskabet fastholder, at det er mest hensigtsmæssigt, at sagen ved ankenævnet afsluttes, og klageren genoptager en almindelig og sædvanlig dialog med selskabet – uden om ankenævnet.

Der henvises til den fremlagte mail-korrespondance, hvoraf det fremgår, at selskabets medarbejder flere gange prøver at hjælpe klageren, og finde en løsning. Jeg henviser også til min tidligere bemærkning til ankenævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 23/7 2018 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg er blevet skilt og er d. 20. juli 2017[2018] flyttet til en mindre lejlighed i ...

I bedes skifte min adressen fra: ... Til: ...

Min exk-kone og datteren bliver boende på adressen i ... Men de betaler selv forsikringerne, indbo- og ulykkesforsikringen. Jeg skal betale for forsikringerne, indbo- og ulykkesforsikringen, samt bilforsikring. Den samme, som jeg har nu."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94003

Klageren har i mail af 25/7 2018 til selskabet bl.a. tilføjet:

"Jeg vil bare have at mine forsikringer skal dække mig selv, min bil, og min bolig på en anden adresse, som er folkeregisteret. Min kone bestemmer selv om hun fortsat vil være [kunde] hos FDM/Tryk eller et andet selskab, dog uden at være uden dækning."

Selskabet anførte ved mail af 27/7 2018, at det havde skiftet klagerens adresse. I mail af 31/7 2018 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Din forsikring følger med til din nye adresse ja. Prisen forbliver uændret. Din datter og ekskone er ikke dækket. Der er kun 1 forsikring pr husstand, hvorfor de skal oprette en ny forsikring. De er dækket de første 3 måneder, med indbo, men herefter skal de tegne ny."

Af mail af 14/9 2018 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg har modtaget 3 uoverskuelige opkrævninger. Se vedhæftede fil, ...

Jeg er i øvrigt slet ikke enig med ..., da hun skriver at forsikringspræmien forbliver uændret efter skilsmissen på den anden adresse i ... Derfor vil jeg gerne have et personligt møde med en rådgiver/assurandør for en gennemgang af mine forsikringer. Opkrævningerne vil IKKE blive betalt inden mødet finder sted.

Min datter er hos min ekskone og indbetalingskortene skal sendes til hende, og ikke til mig."

Selskabet har ved brev af 4/1 2019 til klageren fremsendt tilbud på bil-, indbo-, 2 voksenulykkes- og 1 børneforsikring.

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 20/7 2018 skilt fra sin kone. Ved mail af 23/7 2018 orienterede han selskabet om skilsmissen, idet han blandt andet skrev, at ekskonen og datteren blev boende, "men de betaler selv forsikringerne, indbo- og ulykkesforsikringen. Jeg skal betale for forsikringerne, indbo- og ulykkesforsikringen, samt bilforsikring". Klageren har oplyst, at han i juni 2018 betalte for familiens forsikringer for et år frem, og han gør gældende, at han som følge af sin mail af 23/7 2018 til selskabet havde forventet, at selskabet "straks ville afregne, hvor meget jeg havde betalt for forsikringer til min ekskone og datter, og dermed refunderer nogle af de indbetalte penge tilbage til mig". Han har anført, at han er uforstående over for, at selskabet opkræver ham uændret præmie for hans indbo- og bilforsikring, efter han i juli 2018 er flyttet til et tariffmæssigt billigere postnummer og en mindre lejlighed. Han har anført, at selskabet skal aner-

Ankenævnet for Forsikring

8.

94003

kende, at han ikke er i præmierestance, og at selskabet skal yde en økonomisk kompensation for uberettiget at have kørt en inkassosag, som siden er trukket tilbage. Han har den 4/9 2019 oplyst, at han har flyttet alle sine forsikringer til et andet selskab.

Selskabet har i mail af 28/10 2019 oplyst, at klageren har været noteret for årsrejseforsikring, indboforsikring, to ulykkesforsikringer, bilforsikring og børneforsikring. Selskabet har for så vidt angår klagerens indboforsikring oplyst, at han har betalt en opkrævning af 8/5 2018 for perioden 1/6 2018 til 1/6 2019, men at han ikke herefter har betalt præmie, hvorfor forsikringen er i restance. Selskabet har for så vidt angår klagerens ulykkesforsikring anført, at der er betalt præmie den 14/12 2017, men ikke efterfølgende, hvorfor forsikringen er i restance. Selskabet har for så vidt angår den anden ulykkesforsikring og børneforsikringen anført, at der er betalt præmie den 14/12 2017 for perioden 1/1 2018 til 1/6 2018, men ikke betalt fornyelsespræmie den 8/5 2018, og forsikringerne er efterfølgende blevet afgangsført. Selskabet har opfordret klageren til at oplyse, hvilke beløb han herudover mener at have betalt, samt hvornår. Selskabet har også opfordret klageren til at oplyse, hvornår han mener, at et andet selskab har opsagt hans indbo- og ulykkesforsikring. Selskabet har afvist, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af præmie eller kompensation.

Nævnet bemærker, at selskabet således ikke er enig med klageren i, at der er betalt for hele familiens forsikringer i juni 2018, men har oplyst, at der blandt andet ikke er betalt for ekskonens ulykkesforsikring og børneforsikringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har betalt præmie i videre omfang end oplyst af selskabet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren – trods selskabets opfordringer hertil – ikke har fremlagt betalingsoplysninger, som dokumentation for yderligere præmiebetalinger.

Allerede på den baggrund har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale præmie tilbage eller for at kritisere, at selskabet har anset ham for at være kommet i præmierestance.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94003

Nævnet finder derfor heller ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale klageren en økonomisk kompensation i anledning af sagsforløbet.

Nævnet bemærker, at såfremt klageren måtte føre bevis for, at han i juni 2018 betalte for ekskonens og datterens forsikringer, kan dette ikke føre til, at selskabet kan pålægges at betale en sådan præmie tilbage. Klagerens mail af 23/7 2018 kan ikke anses for at være en opsigelse af nogle af sine egne, ekskonens eller datterens forsikringer, idet hans mail alene indeholder oplysninger om hans nye adresse, og om hvem der fremadrettet skal betale forsikringspræmierne. Når forsikringerne ikke er blevet opsagt, er det et internt mellemværende mellem klageren og ekskonen som led i bodelingen at få afregnet, hvad den ene part måtte skyldte den anden som følge af allerede foretagne betalinger, herunder af forsikringer.

Nævnet bemærker også, at selskabet ikke er forpligtet til at tilbyde klageren en lavere forsikringspræmie, fordi han flytter til en mindre lejlighed i et andet postnummer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels