

Ankenævnet for Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94183:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring og husforsikring. Han klager over forhold vedr. selskabet opkrævning af præmie mv. Af mail af 21/8 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Det fremgår af deres skrivelse af 14. maj 2019 vedr. policenr. ...79, at saldo er 3.001,75 kr.

Ligeledes fremgår det af deres skrivelse af 29. juni 2019 vedr. policenr. ...79, at tidligere opkrævet er 3.101,75 kr.

Der henvises til, at årsagen til difference mellem deres saldo af 14. maj 2019 og tidligere opkrævet af 29. juni 2019 ikke ses at fremgår af deres skrivelser af hhv. 14. maj 2019 og 29. juni 2019.

Det fremgår af inkassolovens §10, stk. 2, at: *'Stk. 2. I påkravsskrivelsen skal tydeligt angives alle oplysninger, som er nødvendige for skyldnerens bedømmelse af fordringen.'*

I forlængelse af Codan's skrivelse af 29. juni 2019, ses inkassolovens §10, stk 2 ikke at være overholdt.

Endvidere fremgår det af deres skrivelse af 16. juli 2019 vedr. policenr. ...79, at opkrævningsgebyret udgør 145,50 kr. I denne forbindelse henvises til, at opkrævningsgebyret ifm. tidligere opkrævninger fremgår til 48.50 kr., og der anmodes således henvist til bestemmelserne, hvoraf fastsættelsen af opkrævningsgebyret fremgår.

Der anmodes således om fremsendelse af en korrekt påkravsskrivelse jf. inkassolovens §10, stk. 2 og evt. yderligere inddrivelses skridt bedes endvidere stillet i bero.

Der anmodes ligeledes om kreditering af gebyr og renter i forbindelse med ovenstående.

...

Ankenævnet for Forsikring

2.

94183

Det fremgår af deres skrivelse af 14. maj 2019 vedr. policenr. ...74, at saldo er 3.772,81 kr.

Ligeledes fremgår det af deres skrivelse af 18. juni 2019 vedr. policenr. ...74, at tidligere opkrævet er 3.872,81 kr.

Der henvises til at årsagen til difference mellem deres saldo af 14. maj 2019 og tidligere opkrævet af 18. juni 2019 ikke ses at fremgår af deres skrivelser af hhv. 14. maj 2019 og 18. juni 2019.

Det fremgår af inkassolovens §10, stk. 2, at: *'Stk. 2. I påkravsskrivelsen skal tydeligt angives alle oplysninger, som er nødvendige for skyldnerens bedømmelse af fordringen.'*

I forlængelse af Codan's skrivelse af 18. juni 2019, ses inkassolovens §10, stk 2 ikke at være overholdt.

Der anmodes således om fremsendelse af en korrekt påkravsskrivelse jf. inkassolovens §10, stk. 2 og evt. yderligere inddrivelses skridt bedes endvidere stillet i bero.

Der anmodes ligeledes om kreditering af gebyr og renter i forbindelse med ovenstående."

Selskabet har i brev af 5/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi forstår den fremsendte klage således, at klageren er utilfreds over opkrævningen af gebyrer og renter i forbindelse med opkrævning af skyldig præmie for policerne ...79 (familieforsikring) og ...74 (husforsikring) i perioden for maj og juni 2019.

Klageren har anført, at inkassolovens § 10, stk. 2 ikke er overholdt i forbindelse med opkrævningerne.

Sagsfremstilling

Klageren har tidligere betalt sine forsikringer ved månedlig betaling. På grund af misligholdelse af de månedlige ydelser, udgik han af denne ordning.

Vi sendte derfor den 15. januar 2019 rykkerskrivelser til klageren for betaling af hele forsikringsperioden for 1. november 2018 til 31. oktober 2019 for begge policer.

Af rykkerskrivelse for police ...79 fremgår det blandt andet:

Præmie	01.11.2018-31.10.2019	3.128,00
Forsikringsafgift til staten		34,41
Stormflod og stormfald		60,00
Rykkergebyr		100,00
aa		
Skyldig saldo		3.322,41
aa		

Vi har endnu ikke modtaget din betaling for forsikringen. Hvis du ikke betaler senest den 11.02.2019, stopper din forsikring.

Af rykkerskrivelse for police ...74 fremgår det blandt andet:

Ankenævnet for Forsikring

3.

94183

Præmie	01.11.2018-31.10.2019	3.986,00
Forsikringsafgift til staten		43,85
Stormflod og stormfald		60,00
Rykkergebyr		100,00
Skyldig saldo		4.189,85

Vi har endnu ikke modtaget din betaling for forsikringen. Hvis du ikke betaler senest den 11.02.2019, ændrer vi din forsikring, så den kun dækkerbygningsbrand, dvs. alle andre dækninger stopper.

Opkrævningerne af 15. januar 2019 er vedlagt som bilag A.

Klageren blev herefter på ny tilmeldt månedlig betaling, og han indbetalte i alt 834,70 kr., som blev fordelt med 369,16 kr. til police ...79 og 465,54 kr. til police ...74. Herefter udgik han igen af ordningen om månedlig betaling.

Da der forsat ikke var indbetalt den fulde præmie for perioden 1. november 2018 til 31. oktober 2019 fremsendte vi nye opkrævninger af 14. maj 2019.

Police ...79 - familieforsikring

Ved brev af 14. maj 2019 til klageren fremsendte vi en opkrævning på præmiebetaling på 3.001,75 kr. Af opkrævningen fremgår det blandt andet:

Præmie	01.11.2018-31.10.2019	3.128,00
Forsikringsafgift til staten		34,41
Stormflod og stormfald		60,00
Rykkergebyr		100,00
Opkrævningsgebyr		48,50
Overført fra K1041780191	01.03.2019	-369,16
Saldo at betale senest den 14.06.2019		3.001,75

Ved brev af 14. juni 2019 fremsendte vi en rykkerskrivelse til klageren, idet vi kunne konstatere, at den skyldige præmie ikke var betalt. Af rykkerskrivelsen fremgår det blandt andet:

Tidligere opkrævet	14.05.2019	3.001,75
Rykkergebyr		100,00
Skyldig saldo		3.101,75

Den 17. juni 2019 modtog vi en giro-indbetaling på 1,00 kr. fra klageren.

Ved brev af 28. juni 2019 fremsendte vi en ny opkrævning til klageren, hvor saldoen blev angivet til 3.149,25. Af opkrævningen fremgår det blandt andet:

Tidligere opkrævet	14.06.2019	3.101,75
Opkrævningsgebyr		48,50
Indbetaling giro	14.06.2019	-1,00
Skyldig saldo til betaling straks		3.149,25

Ved brev af 15. juli 2019 til klageren oplyste vi, at forsikringen var afgangsført den 10. juli 2019, og vi fremsendte en slutafregning. Af opgørelsen fremgår det blandt andet:

Ankenævnet for Forsikring

4.

94183

Præmie	01.11.2018-31.10.2019	3.128,00	
Forsikringsafgift til staten		34,41	
Stormflod og stormfald		60,00	3.222,41
Præmie	10.07.2019-31.10.2019	-966,00	
Forsikringsafgift til staten		-10,61	-976,61
Rykkergebyr			200,00
Opkrævningsgebyr			145,50
Overført fra K1041780191	01.03.2019		-369,16
Indbetaling giro	14.06.2019		-1,00
Saldo at betale senest den 08.08.2019			2.221,14

Opkrævningerne af 14. maj, 14. juni, 28. juni og 15. juli 2019 fremlægges som bilag B.

Police ...74 - husforsikring

Ved brev af 14. maj 2019 til klageren fremsendte vi en opkrævning på præmiebetaling for perioden fra 1. november 2018 til 1. november 2019 på 3.772,81 kr. Af opkrævningen fremgår det blandt andet:

Præmie	01.11.2018-31.10.2019	3.986,00
Forsikringsafgift til staten		43,85
Stormflod og stormfald		60,00
Rykkergebyr		100,00
Opkrævningsgebyr		48,50
Overført fra K1041780191	01.03.2019	-465,54
Saldo at betale senest den 14.06.2019		3.772,81

Der var betalingsfrist for den skyldige præmie den 14. juni 2019.

Ved brev af 14. juni 2019 fremsendte vi en rykkerskrivelse til klageren, idet vi kunne konstatere, at den skyldige præmie ikke var betalt. Af rykkerskrivelsen fremgår det blandt andet:

Tidligere opkrævet	14.05.2019	3.772,81
Rykkergebyr		100,00
Skyldig saldo		3.872,81

Den 17. juli 2019 fremsendte vi endnu en rykker til klageren. Af rykkerskrivelsen fremgår det blandt andet:

Tidligere opkrævet	14.06.2019	3.872,81
Rykkergebyr		100,00
Skyldig saldo		3.972,81

Opkrævningerne af 14. maj, 14. juni 2019, og 17. juli fremlægges som bilag C.

Klageren rettede henvendelse til vores inkassoafdeling ved mail af 21. august 2019 (mail fremlagt af klageren), idet han mente, vi ikke overholdt inkassolovens § 10, stk. 2. Vi besvarede klagerens

henvendelse ved e-mail af 30. august 2019 (fremlagt af klageren), hvor vi afviste at kreditere de opkrævede gebyrer. Herefter har klageren indbragt sagen for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til nævnet har vi gennemgået sagen på ny, og vi finder ikke grundlag for at slette de opkrævede rykkergebyrer.

Af renteloven § 9 b fremgår det:

'For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.'

Af inkassolovens § 10 fremgår det:

'Før der over for skyldneren må iværksættes andre foranstaltninger med henblik på inddrivelse af en fordring, skal der til skyldneren være sendt en påkravsskrivelse, der opfylder betingelserne i stk. 2 og 3, og den i stk. 3 nævnte frist skal være udløbet, jf. dog § 11.

Stk. 2. I påkravsskrivelsen skal tydeligt angives alle oplysninger, som er nødvendige for skyldnerens bedømmelse af fordringen.

Stk. 3. I påkravsskrivelsen skal angives en frist, inden for hvilken skyldneren kan indfri fordringen, uden at der foretages foranstaltninger, hvorved der påføres skyldneren yderligere omkostninger. Fristen skal være mindst 10 dage fra afsendelsen af påkravsskrivelsen.'

I forbindelse med udstedelsen af klagerens policer er der gjort opmærksom på, at Codan ud over forsikringspræmie opkræver blandt andet opkrævningsgebyr og gebyr for andre serviceydelser. Der henvises i denne forbindelse til, at gebyrstørrelserne kan findes på vores hjemmeside.

En oversigt over vores gebyrer kan findes på vores hjemmeside – herunder opkrævningsgebyret på 48,50 kr. – på <https://www.codan.dk/privat/kundeservice/detmedsmaat>.

Policer og forsikringsbetingelser vedlægges som bilag D og bilag E.

Vedrørende police ...79 bemærker vi indledningsvist, at der ikke har været iværksat inkassoforløb. Det er dog vores opfattelse, at vores påkravsskrivelser tydeligt har angivet alle de oplysninger, som har været nødvendige for, at klageren har kunne bedømme vores krav.

Klageren har anført, at det er uklart hvorledes differencen mellem saldoen den 14. maj 2019 på 3.001,75 kr. den 28. juni 2019 på 3.101,75 kr. er opstået.

Vi skal i denne forbindelse henvise til rykkerskrivelsen af 14. juni 2019, som vi sendte til klageren, og som vi må lægge til grund, at han har modtaget, da han umiddelbart i denne forbindelse indbetalte 1,00 kr.

Klageren har også stillet spørgsmål ved opgørelsen af 15. juli 2019. Vi bemærker, at der er tale om en slutopgørelse i forbindelse med, at policen afgangsføres. Derfor foretages der en opgørelse af alle de skyldige beløb. Blandt andet fremgår der rykkergebyrer for 200 kr. og opkrævningsgebyr for 145,50 kr.

Vi har i forbindelse med 2 rykkerskrivelser til klageren – henholdsvis den 15. januar 2019 og den 14. juni 2019 – opkrævet rykkergebyrer hver 100 kr. Dette er efter vores opfattelse i overensstemmelse med renteloven § 9 b, da klageren ikke rettidigt har indbetalt den aftalte præmie i henhold til den tegnede forsikring. Det er disse rykkergebyrer, som klageren kan se på opgørelsen af 15. juli 2019.

Ved opkrævningen den 14. maj 2019 er der pålagt et opkrævningsgebyr på 48,50 kr., som er det almindelige gebyr som pålægges ved girokortbetaling. Dette skyldes, at saldoen på forsikringen var ændret grundet en delvis indbetaling fra klageren. Derfor er der lavet en ny opgørelse af det skyldige beløb. Det rykkergebyr, der fremgår af opgørelsen, er det, der blev pålagt den 15. januar 2019.

Da klageren indbetalte 1,00 kr. efter vores fremsendelse af rykkerskrivelsen den 14. juni 2019., fremsendte vi en ny opkrævning af 28. juni 2019 på det skyldige præmiebeløb, idet der igen er sket en saldoændring. I denne forbindelse pålægges også et almindeligt opkrævningsgebyr på 48,50 kr.

Da policen afgangsføres, og slutopgørelsen fremsendes den 15. juli 2019 pålægges endnu et opkrævningsgebyr på 48,50 kr. Dermed er der pålagt i alt 3 opkrævningsgebyrer til i alt 145,50 kr., hvilket er det beløb, der fremgår på opkrævningen.

Det er vores opfattelse, at rykkergebyrer og opkrævningsgebyrer er udstedt i overensstemmelse med gældende lovgivning. Det er videre vores opfattelse, at der tydeligt kan ses en sammenhæng i opkrævningerne, hvor der i hver opkrævning henvises til den tidligere saldo fra sidste opkrævning.

Vedrørende police ...74 har klageren stillet spørgsmål til differencen mellem saldoen i opkrævningen den 14. maj 2019 på 3.772,81 og opkrævningen af 18. juni 2019 på 3.872,81 kr.

Vi bemærker, at der ikke er udstedt en opkrævning den 18. juni 2019. Derimod er der fremsendt en rykkerskrivelse af 17. juli 2019 med det anførte beløb.

Vi bemærker, at der i den mellemliggende periode er udsendt en rykkerskrivelse af 14. juni 2019, hvoraf det fremgår, at saldoen på 3.772,81 tillægges et rykkergebyr på 100 kr., og at den nye saldo derfor er 3.872,81 kr.

I rykkerskrivelsen af 17. juli 2019 er også henvist til opkrævningen af 14. juni 2019. Det er vores opfattelse, at rykkergebyrerne er pålagt i overensstemmelse med gældende regler, og at det ud fra opkrævningerne klart har fremgået, hvorledes saldoen er fremkommet.

Vi kan for god ordens skyld oplyse, at den skyldige præmie på police ...79 fortsat ikke er betalt bortset fra, at vi fra klageren også har modtaget 1,00 kr. den 8. august 2019 og 0,25 kr. den 22. august 2019.

Tilsvarende gælder for police ...74, hvor vi dog har modtaget 2,00 kr. den 8. august 2019 og 0,25 kr. den 22. august 2019.

Vi skal på denne baggrund fastholde, at de pålagte rykkergebyrer og opkrævningsgebyrer har været berettigede, og at klageren ved opkrævningerne har fået tilstrækkelige og relevante oplysninger til at bedømme det fremsatte krav."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren klager over, at selskabet har pålagt ham rykkergebyrer og opkrævningsgebyrer i forbindelse med påkravsskrivelser om betaling af præmie for hans familieforsikring ...79 og hans husforsikring ...74. Han har anført, at visse af selskabets skrivelser ikke overholder inkassolovens § 10, stk. 2, hvoraf det fremgår: "I påkravsskrivelsen skal tydeligt angives alle oplysninger, som er nødvendige for skyldnerens bedømmelse af fordringen."

Selskabet har anført, at klageren tidligere betalte sine forsikringer ved månedlig betaling. Den 15/1 2019 sendte selskabet opkrævninger for familieforsikringen og husforsikringen for hele forsikringsåret med tillæg af rykkergebyrer på 100 kr., fordi klageren havde misligholdt de månedlige betalinger. Klageren blev på ny tilmeldt månedlige betalinger og indbetalte 834,70 kr. i præmie, men udgik herefter igen af ordningen om månedlig betaling. Den 14/5 2019 sendte selskabet nye opkrævninger for hver forsikring for hele forsikringsåret med opdateret saldo og tillæg af opkrævningsgebyrer på 48,50 kr. Den 14/6 2019 sendte selskabet rykkere for hver forsikring med tillæg af rykkergebyrer på 100 kr. Den 17/6 2019 modtog selskabet en indbetaling af præmie på 1,00 kr. på familieforsikringen, og selskabet sendte her på den 28/6 2019 en ny opkrævning til klageren vedrørende familieforsikringen med opdateret saldo og et opkrævningsgebyr på 48,50 kr. Den 15/7 2019 skrev selskabet til klageren, at familieforsikringen – som tidligere varslet – nu var afgangsført den 10/7 2019, og selskabet sendte en slutaftregning, hvor der ud over tidligere gebyrer var tilføjet et opkrævningsgebyr på 48,50 kr. Den 17/7 2019 sendte selskabet en ny rykker angående husforsikringen med tillæg af et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94183

Efter en gennemgang af sagen – herunder selskabets påkravsskrivelser – finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets opkrævnings- og rykkerprocedure over for klageren, eller grundlag for at kritisere selskabets tillæg af gebyrer. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabets skrivelser har været mangelfulde i deres indhold, så klageren ikke har haft tilstrækkelig mulighed for at kunne bedømme de krav, som selskabet i forløbet har rejst over for ham.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at kreditere klageren de opkrævede gebyrer eller i øvrigt at frafalde sit krav mod klageren helt eller delvist.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings