

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. maj 2020 blev i sag nr. 94445:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 13/11 2019 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I januar 2019 købes en anden bil ved denne lejlighed anmodes assurandør / selskab om at sende alt pr. post da han ikke har nogen Pc. er fritaget for Digital post. Han modtager brev den 4. feb. pr. brev ny polise på denne bil , som aftalt ! Da der sker skade på de 3 andre biler som også er forsikret i selskabet, afslår selskabet at erstatte disse . Begrundet i at selskabet har fremsendt girokort på Nem-id den 23.jan 2019 der ikke er betalt. den 18. feb. (brev dateret) sender selskabet 3. rykker skrivelse pr. post dette brev fremkommer aldrig på adressen ...

Skadeslidte spørger til hvorfor man ikke har fremsender så vidtgående skrivelser anbefalet !

Med baggrund i, at han tidligere har anmodet om at få alt per post, Skaden sker den 23. feb. 2019 den 28 feb. oplyser selskabet at der er indtelefoneret en skade men ved ikke hvem der har foretaget dette. den 1. marts 2019 trækkes skyldig beløb af bank. på alle præmier og gebyrer. Ud fra selskabets hjemmeside fremgår det tydeligt, at alle biler er forsikret !! efter megen skrivi frem og tilbage, bliver skadeslidte anmodet om, at afmelde bilerne, med det formål, at så kunne man ikke gøre krav på erstatning ved event. ny skase!!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Skadeslidte ønsker en retfærdig erstatning , set i forhold til, at selskabet ikke har overholdt indgåede aftaler om at alt korrespondance skal fremsendes pr. post, og som følge heraf ikke har haft mulighed for at agere på de første henvendelser.

OPKRÆVNINGER

Det er en fejl, at selskabet har ikke efterkommet aftalen om opkrævning pr. post. Den fremsendte skrivelse af af 18. feb aldrig er modtaget. (rykker 3.) der mangler forklaring på at selskabet kun nogle gange, kan finde ud af at bruge post systemet

Ankenævnet for Forsikring

2.

94445

NB:: skadeslidte er fritaget for digital post.!!"

Klagerens repræsentant har i kommentar af 6/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Dog kan det oplyses , at man fra GF kontoret i [by] har erkendt, at man ikke havde fulgt kundens ønske om at fremsen opkrævninger på post. en forglemmelse vi vedlægger skrivelse fra Konto-ret."

Selskabet har i brev af 9/1 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] har tegnet Veterankøretøjsforsikring her i selskabet, som omfattede dækning for køretøjer med registreringsnummer [registreringsnummer 1], [registreringsnummer 2] og [registreringsnummer 3].

For forsikringen gælder forsikringsbetingelser nr. 11-31.

1. Supplerende sagsfremstilling

Klagen vedrører selskabets afvisning af, at yde erstatning i forbindelse med brand den 23. februar 2019, hvor de tre forsikrede veterankøretøjer udbrændte.

1.1. tvisten

Der er tvist mellem parterne om, hvorvidt forsikringen på køretøjerne var ophørt skadestidspunktet.

Det kan af klageskemaet udledes, at klager er af den opfattelse,

- at denne var fritaget for modtagelse af digital post og at han skulle have underrettet selskabet derom,
- at han følgelig aldrig har modtaget rykkere fremsendt pr. digital post ligesom han ej heller har modtaget rykkere fremsendt pr. alm. post.
- at det er klagers opfattelse, at rykkere burde være fremsendt med anbefalet post.

Som følge deraf er det klagers opfattelse, at forsikringen ikke kan anses som værende ophørt på skadestidspunktet.

Det er selskabets opfattelse, at forsikringerne var ophørt på skadestidspunktet hvorfor det ikke er dækning for brandskaderne.

2. Sagsgennemgang

Klagerne indtegnede de omhandlende køretøjer hhv. d. 20. august 2013 og 8. januar 2014.

Som bilag A fremlægges kopi af policerne.

Selskabet fremsendte pr. e-boks opkrævninger på køretøjerne d. 3. december 2018, som fremlægges som bilag B. Af opkrævningerne fremgår betalingsfrist d. 8. januar 2019.

Eftersom betalingerne udeblev fremsendte selskabet pr. e-boks rykker for alle tre policer den 23. januar 2019, som fremlægges som bilag C. Det fremgik af rykkerne, at forsikringsaftalen ville ophøre medmindre policerne blev betalt inden 21 dage. Det blev tillige fremhævet, at manglende betaling ville medføre, at ret til dækning ville ophøre.

Eftersom betalingerne fortsat udeblev fremsendte selskabet pr. alm. post rykkere den 18. februar 2019 og orienterede om, at dækningen nu var ophørt og retten til erstatning bortfaldet. Det fremgik endvidere, at såfremt præmierne blev betalt, kunne dækningen genindtræde pr. dagen efter betalingen fandt sted.

Rykkere af 18. februar 2019 fremlægges som bilag D.

Selskabet modtog herefter den 28. februar 2018 telefonisk anmeldelse om, bilerne var beskadiget i brand den 23. februar 2019. Eftersom forsikringen var ophørt, afviste selskabet telefonisk at udbetale erstatning.

Den 1. marts 2019 modtog selskabet den forfaldne præmierestance.

Klager var utilfreds med selskabets afgørelse og selskabet blev d. 26. september 2019 kontaktet af klagers rådgiver ..., som på vegne af klager bad om kopi af sagens korrespondance ligesom klagers rådgiver gjorde gældende, at klager aldrig havde modtaget 'nogen form for opsigelser af forsikringerne'.

Mail fra klagers rådgiver af 26. september 2019 fremlægges som bilag E.

Selskabet fremsendte kopi af policer, opkrævninger og rykkere d. 11. oktober 2019.

Klagers rådgiver udbad sig d. 17. oktober 2019 nærmere redegørelse i forhold til, hvornår de enkelte rykkere var fremsendt til klager samt dokumentation for, at rykkerne var modtaget.

Mail fra klagers rådgiver af 17. oktober 2019 fremlægges som bilag F.

Selskabet fremsendte redegørelse til klagers rådgiver den 25. oktober 2019, som fremlægges som bilag G.

Klagers rådgiver fremsendte herefter mail d. 3. november 2019 vedhæftet brev af 30. oktober 2019 og kopi af indkaldelse til generalforsamling i den lokalforsikringsklub hvilket ifølge rådgivere bevirkede, at forsikringerne fortsat var i kraft.

Selskabet fremsendte på ny redegørelse til klagers rådgiver d. 6. november 2019.

Mail korrespondance af 3. og 6. november fremlægges om bilag H. Brev dateret d. 30. oktober 2019 fremlægges som bilag I.

3. De enkelte klagepunkter

3.1. Fritagelse for digital post

Det fremgår af klageskemaet, at klager er fritaget for digital post. Det må udledes, at klager er af den opfattelse, at denne derfor ikke har modtaget opkrævning af 3. december 2018 og rykker af 23. januar 2019, som begge er fremsendt pr. digital post.

Som det fremgår af selskabets redegørelse af 25. oktober 2019, jf. bilag F, har selskabet siden 2015 fremsendt samtlige opkrævninger og rykkere til klager pr. e-boks ligesom kunden i perioden 2016—2018 anvendte girokort fremsendt pr. e-boks til betaling af præmierne.

Klagers rådgiver har i forbindelse med klage til Ankenævnet fremsendt kvittering for, at klager er fritaget for offentlig digital post. Kvittering er dateret d. 7. marts 2019 og det fremgår af kvitteringen, at denne har virkning pt. samme dato.

Det kan altså udledes, at klager på tidspunktet for fremsendelse af opkrævning og rykkere ikke var fritaget for offentlig digital post.

Såfremt klager på tidspunktet for fremsendelse af opkrævning og rykkere havde været fritaget for digital post, ville selskabet havde modtaget en advisering derom i forbindelse med anvendelse af e-boks. Selskabet har ikke modtaget en sådan advisering.

Det kan således udledes, at klager ikke på tidspunktet for fremsendelse af opkrævning d. 3. december 2018 eller rykker af 23. januar 2019 var fritaget for digital post. Selskabet har ej heller i perioden modtaget underretning fra klager om, denne ikke kunne modtage digital post.

3.2. Modtagelse af rykkerskrivelse

Det fremgår af klageskemaet, at klaget ydermere ikke har modtaget rykkerskrivelser af 18. februar 2019, som var fremsendt pt. alm. post.

Som ovenfor anført modtog selskabet den forfaldne præmiebetaling d. 1. marts 2019.

Sammen med rykkerne var 18. februar 2019 ved medsendt girokort. Det kan konstateres, at præmierne modtaget d. 1. marts 2019 er betalt med de girokort, som blev fremsendt d. 18. februar 2019.

Det kan således udledes, at rykkere fremsendt pt. alm, post til klaget d. 18. februar 2019 er kommet frem til klaget.

3.3. Anvendelse af anbefalet post

Det fremgår af klageskemaet, at klagers rådgiver er af den opfattelse, at meddelelse om forsikringsophør burde være fremsendt med anbefalet post.

Dette et imidlertid ikke et formkrav efter Forsikringsaftalelovens § 13 ligesom der ej heller et praksis for, at dette udgør et formkrav.

3.4. Genindtrædelse af dækning

Det fremgår af klageskemaet, at det på selskabets hjemmeside fremgår, at klagers forsikringer et i kraft.

Eftersom præmien blev betalt d. 1. marts 2019 genindtrådte dækningen d. 2. marts 2019. Efter- som bilerne efter det oplyste var udbrændte, og der derfor formentligt ikke var årsag til at holde dem forsikrede, blev klager forespurgt til, hvorvidt køretøjerne burde afmeldes så overskydende præmie kunne tilbagebetales.

Køretøjerne er nu afmeldt og overskydende præmie er tilbagebetalt.

3.5. Orientering i forbindelse med indtegning i køretøj i januar 2019

Endeligt kan det af klageskemaet udledes, at det er klagers opfattelse, at han i forbindelse med indtegning af et andet køretøj i januar 2019 skulle have informeret selskabet om, at al post skulle fremsendes pr. alm. post.

Selskabet modtog d. 31. januar 2019 fra SKAT meddelelse om tilgang af køretøj med reg. nr. JF40040.

Selskabet fremsendte d. 4. februar 2019 brev til klager med anmodning om, at denne kontaktede selskabet således at der kunne udstedes en police.

Brev af 4. februar 2019 fremlægges som bilag J. Brevet blev fremsendt pr. e-boks.

Klager kontaktede selskabet den 5. februar 2019 og selskabet fremsendte samme dag police og opkrævning til klager, som fremlægges som bilag K. Begge dele blev fremsendt pr. e-boks.

Polisen blev betalt d. 1. marts 2019 med anvendelse girokortet fremsendt til e-boks.

Som bilag L fremlægges udprint fra selskabets sagsbehandlingssystem hvoraf det fremgår, at bl.a. ovenstående korrespondance blev fremsendt e-boks.

4. Sammenfatning

Sammenfattende gøres det gældende, at selskabets rykkerskrivelse af 23. januar 2019 opfylder formkravene i Forsikringsaftalelovens § 13 og 14 med den retsvirkning, at forsikringsaftalens var bortfaldet på tidspunktet for branden den 23. februar 2019.

Det gøres tillige gældende, at klager ikke var fritaget for digital post på tidspunktet for fremsendelse af opkrævning af 3. december 2018 og rykker af 23. januar 2019 hvorfor forsendelserne er at betragte som værende modtaget af klager.

Det kan tillige konstateres, at klager ydermere har modtaget rykkerskrivelser fremsendt pt. alm. post d. 18. februar 2019 eftersom klager anvendte dette girokort til betaling af præmierestancen.

På ovenstående baggrund gøres det sammenfattende gældende, at sagen har været korrekt afgjort og at klager ikke er berettiget til erstatning som følge af brandskaderne d. 23. februar 2019."

Klagerens repræsentant har i kommentar af 16/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det er med beklagelse at GF ikke kan huske / eller ikke ønsker at vedstå indgåede aftaler.

Historik.

Da skades lidte [klageren], køber sin [nye bil] og lader den forsikre hos GF. Ved den lokale assurandør. Aftales det at alt materiale i fremtiden er pr. post .

Her aftales det at alt materiale i fremtiden skal komme pr. post begrundelse skadeslidte har ikke nogen pc. Og har meddelt kommunen, at han skal slettes for E post. hvilket er bekræftet på kontoret i [by]. *Vi spørger, hvorfor fremsender GF skrivelse pr. post af 18. feb. 2019*, opdager man at der ligger en aftale? Og hvorfor er denne ikke fremsendt anbefalet? Så man sikrer sig kvittering for afsendelse / modtagelse. Havde man gjort dette, havde skadeslidte modtaget denne information og kunnet foretage indbetalinger!

Da skaderne sker, og skadeslidte henvender sig til selskabet, oplyses det at der ikke er betalt præmie! Man nævner ikke skrivelse af 18. feb. 2019 med et ord. Hvorfor ? Skadeslidte får ud printet girokort på kontoret i [by], og man opgaver, at der er fremsendt rykkerskrivelse, som aldrig er modtaget.

Kopierne der betales på, er fra påståede fremsendte girokort dateret 18. feb. 2019. Så den påstand at der er betalt på indbetalingskort af tidligere dato må bero på en misforståelse. Selskabets Kontor [by], har også erkendt, at de har lavet en fejl, ved ikke at foretage rettelse i kundedata.

Jeg har igen i år 16. dec. 2019 været på kontoret her i [by], for at sikre mig, at tingene var blevet ændret, det fremgår af fremsendte Kvittering af 16. dec. Og det kan oplyses, at det var de ikke, men denne gang har man kvitteret for, at man i gen har lavet en fejl. Årsagen til besøget var, at der ikke var kommet nogen opkrævning for 2020. Ved besøget printede GF også denne gang kopi af indbetalingskort , for næste betaling, da disse igen, ikke var fremkommet pr post som aftalt. Hvilket man beklagede. Vi ser dette, som et tydeligt bevis på, at selskabet har vanskelighed ved at håndtere, denne slags kunder. Dette kan dog ikke fritage dem for, at udbetale erstatninger, når de ikke overholder indgåede aftaler.

Vi kan kun opfordre til at GF erkender, at de har rod / manglende lyst til at overholde indgåede aftaler mellem skadeslidte og den lokale assurandør

Bem. Til Sammenfatning til punkt 4 skrivelse af 9. jan. 2020

At sagen ikke er korrekt behandlet / afgjort kan vi kun afvise, lige som at GF ikke har dokumenteres at rykkerskrivelse. Er blevet afleveret på skadeslidt adresse. Den er eftersendt pr mail efter anmodning. Havde GF gjort sig den ulejlighed, at fremsende den udeblivende skrivelse anbefalet, var denne sag aldrig opstået. Så det er GF der står med bevisbyrden på at skadeslidte, har haft mulighed for at betale præmie på det omtalte tidspunkt. Man kan ikke betale før der stilles et krav. Vi må plædere for, at ankestyrelse beder om dokumentation for at rykkerskrivelse er modtaget på adressen. Således at rettidig betaling har kunnet finde sted. Havde GF overholdt indgåede aftaler, fremsendt første skrivelser post og rykkerskrivelse anbefalet, var dette ikke blevet en sag."

Selskabet har i kommentar af 16/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til klagers fremlagte mail af 15. december 2019 skal blot anføres, at selskabet ingen bemærkninger har dertil, eftersom mailen ikke ses at have relevans i forhold til opkrævninger og rykkerprocedure iværksat i december 2018."

Klagerens repræsentant har i brev af 25/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kan kun opfatte denne kommentar således, at GF forsikring erkender, at de har begået en til, flere fejl, men prøver, at undsige sig erstatning hvilket, vi ikke føler er et selskab som GF værdigt. Og kan acceptere. [Klageren] imødeser derfor nævnets afgørelse, med baggrund i, at skadeslidte, ikke var kommet i denne situation, hvis, GF havde orden i deres systemer. Overholdte indgående aftaler. Fremsendt første indbetalingskort pr. post som aftalt! Havde sikret sig, at oplysning om manglende betaling havde, været fremsendt anbefalet! Sikret sig at skrivelsen til [klageren] var fremsendt som aftalt! Kommet modtager [klageren] i hende!

At aftaler skal overholdes ved alle, upåagtet hvor højt / langt nede i selskabet disse laves. Selskabet har jo erkendt, at de ikke har overholdt indgåede aftaler, om korrespondance med forsikrings-tager [klageren].

Selskabet har også erkendt, at det ikke har/ havde fået rettet stamdata i interne notater til bage fra 2018, Dette erkendte man igen, så sent som i dec. 2019 hvor [by] Kontoret erkender at fejlen er deres, og nu igen vil prøve at få tingene bragt på plads. Også denne gang måtte vi selv hente kopier til indbetaling, da der ikke var fremsendt indbetalingskort for, præmier omfattende 2020.!!!"

Selskabet har i brev af 4/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers indlæg af 9. og 25. januar 2020 giver anledning til følgende

1. Supplerende sagsfremstilling

Klagers rådgiver gør i de supplerende indlæg følgende gældende:

1) I forbindelse med indtegnning af [ny bil] i februar 2019 bad klager om, at al korrespondance skal fremsendes pr. alm. post.

2) GF kontoret i [by] printede i februar 2019 kopi af girokort til klager og indrømmede, at der ved en fejl ikke var sket ændring i kundedata, hvorfor korrespondance ikke var fremsendt med alm. post.

3) Klager var igen i kontakt med GF kontoret i [by] den 16. december 2019, hvor GF kontoret skriftligt bekræftede, at der var begået intern fejl i form af manglende rettelse i kundedata — angiveligt helt tilbage fra 20018.

På den baggrund gør klagers rådgiver gældende, at det skyldes selskabets forhold, at klager ikke betalte præmien for de udbrændte køretøjer rettidigt og forsikringen dermed var ophørt på skadestidspunktet.

1.2. Indtegnning af [ny bil]

Som det fremgår af selskabets klagesvar af 9. januar 2020, modtog selskabet d. 31. januar 2019 meddelelse om tilgang af køretøjet via SKAT.

Eftersom klager ikke forinden havde været i kontakt med selskabet vedrørende indtegningen, sendte selskabet et brev til klager via e-boks d. 4. februar 2019 og anmodede om, at klager rette-

de henvendelse til klager vedr. køretøjet. Klageren kontaktede derefter selskabet den 5. februar 2019 hvorefter selskabet udstedte police som blev fremsendt pr. e-boks, jf. bilag J - L.

Det fremgår ingen steder i selskabets systemer, at klager i forbindelse med indtegningen anmodede om, at korrespondance skulle fremsendes med alm. post. Dette har tillige formodningen imod sig, eftersom klager netop på baggrund af brev fremsendt til e-boks rettede henvendelse til selskabet.

1.3. Besøg på GF's kontor i [by] i februar 2019

Det kan udledes, at klager er af den opfattelse, at han i februar 2019 var på besøg på selskabets kontor i [by] og i den anledning fik udprintet kopi af indbetalingskort til betaling af restance på de af sagen omhandlende policer. Ved samme lejlighed skulle selskabet have erkendt, at selskabet havde begået fejl ved ikke at have noteret, at al korrespondance skulle fremsendes elektronisk.

Det fremgår ikke klart af klagers indlæg hvornår dette besøg på kontoret skulle have fundet sted, ud over det var i forbindelse med indtegnings af [ny bil].

Som det fremgår af bilag K blev policen udstedt d. 5. februar 2019 hvorfor det må lægges til grund, at besøget på kontoret skulle have fundet sted før 5. februar 2019.

Selskabet har ingen registrering af et sådant besøg ligesom kontoret i [by] har bekræftet, at sådanne besøg ville fremgå af aktivitetsloggen.

På den baggrund bestrides det, at klager har været på besøg på kontoret som påstået af klager. Det bemærkes endvidere, at klager gør gældende, at han i forbindelse med besøget fik udleveret girokort til betaling af restance for forsikringen på de udbrændte køretøjer. Præmien blev imidlertid først betalt d. 1. marts 2019— efter skaderne var sket. Dette har således formodningen imod sig, at klager var på besøg på kontoret omkring d. 5. februar 2019 som anført.

1.2. Besøg på GFs kontor i [by] i februar 2019

Det fremgår af selskabets aktivitetslog, at klager var på besøg på selskabets kontor i [by] d. 16. december 2019 ligesom det fremgår, at klager fik udleveret kopi af girokort til betaling af præmie. Endeligt fremgår det, at klager var af den opfattelse, at selskabet ved en fejl ikke tidligere havde registreret, at klageren ønskede korrespondance fremsendt med alm. post.

Klagers rådgiver har fremlagt håndskrevet notat udarbejdet af ansat på kontoret i [by] som bekræfter ovenstående.

Ifølge klager har selskabet dermed erkendt, at selskabet ikke havde foretaget korrekt registrering om fremsendelse af korrespondance med alm. post.

Dette er ikke korrekt.

Det fremgår ingen steder af det håndskrevne notat, at selskabet skulle have begået fejl ligesom det ej heller kan tages som udtryk for, at dette skulle være tilfældet.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94445

Idet der i det hele henvises til klagesvar af 9. januar 2020 skal anføres, at selskabets stillingtagen fastholdes.

Sagen synes klar til forelæggelse for Nævnet."

Klagerens repræsentant har i brev af 18/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. Svar 1.2

Ved skift af personbil i jan, 2019 var selskabet assurandør ... kontaktperson. Og efter udsagn skulle han sørge for, at al materiale fra GF i fremtiden skulle ske per post. Begrundet i, at forsikringstager ikke har nogen PC og ikke kan betjene en sådan. Skadeselite er blevet kontaktet i feb. af det firma der solgte en bilen, da der manglede papir på køretøjet. E post skrivelser fra GF har han! Kunne han Ikke modtag som påstået af GF.

Vedr. svar 1.3

Forsikringstager [klageren], undre sig over, at der er så store huller i selskabets materialer/hukommelse. Skaderne anmeldes pr. telefon til selskabet den 24. feb. 2019. Repræsentant for forsikringstager møder op på kontoret i [by] mandag den 25.2019 Han erfarer, at der ikke er betalt præmie, der henvises til en skrivelse. Der skulle være dateret 18 feb. 2019 og fremsendt med post 'hvorfor det' når alt andet er på E-POST ??? mod indgåede aftaler. Denne skrivelse er aldrig blevet leveret på adressen ... Ved besøget på kontoret i [by] denne dag ud leveres indbetalingskortene til de omtalte biler. Det oplyses, at personalet ikke var særlig samarbejdsvillige ved besøg, og anmodningen måtte fremsiges flere gange før man vil udlevere indbetalingskortene. Forsikringstager revisor betaler via bank den 28. feb. Præmierne på de udleverede indbetalingskort. Primo april 2019 modtager Forsikringstager [by] indkaldelse til generalforsamling i GF veteran klub den 23 april kl. 18.30 denne kommer også per post ??

Vedr. svar 1.2

Da der ikke var modtaget nogen indbetalingskort ultimo dec. 2019. Rettede jeg henvendelse til kontoret i [by] kontoret. For nu at kunne dokumentere, at jeg havde været der, anmodede jeg på klagers vegne, om en kvittering på at indbetalingskortene var blevet udleveret, da de fejlagtigt ikke var blevet fremsendt pr post. Hvilket man bekræftede. Man beklagede, at ændret som anmodet af selskabets assurandør, ikke var blevet rettet. Hvilket var årsagen til, at indbetalingskortene for 2020 heller ikke var blevet fremsendt pr. post. Som aftalt i jan 2019. Dette blev bekræftet over for mig, som repræsentant for Forsikringstager. Og at dette var en fejl man beklagede og ville rette.

Som forsikringstager kan man kun undre sig over, hvorfor GF Forsikring benytter af af Post Nord Til skrivelse af 18. feb. 2029.

1: Var denne skrivelse blevet sendt rekommanderet, var den kommet frem således at betaling kunne blive foretaget inden for fristen på de 8 dage.

2: Havde GF forsikring overholdt indgåede aftale af primo januar 2019, om at alle forsikrings papir skulle fremsendes pr post. Da Forsikringstager [klageren] ikke er i besiddelse af en PC og ej heller kan betjene en sådan.

3: Det ville klæde selskabet, at vedgå Deres brist i denne sag.

Havde GF Kontoret sørget for, at aftaler indgåede med diverse medarbejder vedr. forsikringerne skal fremsendes via post. Var denne situation ikke opstået.

Ankenævnet for Forsikring

10.

94445

Jeg kan kun opfordre GF til, at komme med et konstruktivt forslag, til løsning af denne sag. [Klageren] har været kunde med 4-5 biler siden 2013 efter hvad det er oplyst. Han har kun et ønske, at man finder en løsning som alle kan leve med."

Selskabet har i brev af 28/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers indlæg uploadet d. 24. februar 2020 giver anledning til følgende

1. Supplerende bemærkninger

Klagers rådgiver gør bl.a. gældende, at klageren i forbindelse med indtegningen af [ny bil] i februar 2019 var i kontakt med assurandør ...

Dette har været foreholdt assurandøren som oplyser, at han ikke har været kontaktet eller i øvrigt involveret i indtegnning af klagers [ny bil].

Undertegnede har desuden været i kontakt med kunderådgiver ..., som var i kontakt med kunden i forbindelse med indtegnning af [ny bil]. Hun oplyser følgende:

Jeg har talt (tlf) med kunden ifm tegning af JF40040. Han har ikke bedt mig om at Fravælge e boks. Opkrævningerne for ovennævnte bil er sendt til hans e boks 05.02.19. & 01.12.19 Og begge girokort er blevet betalt.

For så vidt angår klagers rådgivers påstand om, at selskabet skulle have sendt klagers e-post til forhandleren skal dette ganske afvises. Klagers post er – selvsagt - alene sendt til klageren selv.

00oo00

Idet der i øvrigt henvises til det tidligere fremførte, synes sagen klar til forelæggelse for Nævnet."

Klagerens repræsentant har i brev af 10/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som svar på skrivelse fra GF forsikring af 28 feb 2020 . Der er modtaget den 10. marts 2020 . Skal følgende bemærkninger tilføjes.

Skadeslidte føler ikke, at sagen er tilstrækkelig belyst.

Ud fra den manglende dokumentation og indrømmelser fra GF. Forsikring. GF forsikrings optræden efter skrivelse af 18. feb. 2020. er meget opsigtsvækkende. GF. dokumentere ikke, at skrivelse af 18. feb. 2019 er fremsendt / modtaget af skadeslidte. Hvorfor opsøger assurandøren pludselig skadeslidte [familiemedlem] og meddeler, at denne sag er påstand mod påstand. Hvorfor denne opførelse?

Følgende bemærkninger skal knyttes til selskabet manglende hukommelse, eller vilje til at fortælle hvad der er forgået. Det er meget påfaldende, at selskabets assurandør efter sidste skrivelse, henvender sig, for at prøve at få en anden historie fortalt. Ligeledes foretages der fotografering på grunden af de skadede køretøjer, dette uden forudgående tilladelse.?? HVORFOR denne opførelse??

Ankenævnet for Forsikring

11.

94445

Assurandørens bemærkning, Referat: Det er jo påstand mod påstand!! Det samme gælder brev af dateret 18. feb. 2020, som selskabet påstår, er tilsendt til skadeslidtes adresse. Referat: ja det er jo ikke så godt, at det ikke nåede frem, så har man ikke overholdt fristen for opsigelse!!

Vedr. Personale på kontoret i [by]:

Der er tydelig blevet udtrykt beklagelse over, at der ikke er blevet rettet i kundedata som ønsket, ultimo jan.2019. Denne beklagelse udtales, på det tidspunkt, hvor man afhenter de, ikke fremsendte indbetalingskort. på kontoret den 25. feb. 19 Efter telefonisk anmeldelsen den 24. feb.

Vedr. præmie betaling for [ny bil], kan det dokumenteres, at denne præmie er betalt samme dag som det øvrige, på de kopi indbetalingskort der er udleveret den 25. feb. 2019

Kopi af kontoudtog:

01.03.19	01.03	GF forsikring	926,33-
01.03.19	01.03	gf forsikring	1.358,02-
01.03.19	01.03	gf forsikring	529,00-
01.03.19	01.03	gf forsikring	926,33-
01.03.19	01.03	gf forsikring	5.974,72-

Man må drømme hos GF:

Skadeslidte påstår ikke at selskabet henvender sig til forhandler. Forhandler oplyser at forsikringsforholdene på [ny bil] ikke var bragt i orden efter ejerskifte, hvorfor assurandøren kontaktes, for at rette disse mangler. Samt foranledige, at selskabet retter i kundedatabasen som ønsket, vedr. fremsendelse af police & opkrævningsform pr. post.

Skadeslidte er meget uforstående over for GF handlermåde og manglende vilje til at erkende deres fejl. Forsøg på at få fortalt en anden historie. Samt forsøg på at bortforklaring af fakta, hvilket ikke klæder selskabet. Hvorfor skadeslidte forventer et udfald der til gode ser ham."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget selskabets breve af 3/12 2018, 23/1 2019 og 18/2 2019 samt brev fra selskabet dateret den 4/2 2019 fremsendt af klagerens repræsentant. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af breve af 3/12 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi sender dig en opkrævning på din forsikring for den nye periode.

...

Betalingsdato 8/1 2019."

Af breve af 23/1 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Har du glemt os?

For kort tid siden sendte vi et indbetalingskort til betaling af forsikringen for registreringsnummer [registreringsnummer].

Vi kan desværre se, at vi ikke har modtaget beløbet, og sender derfor nu en rykker.

Rykkergebyr

Du skal være opmærksom på, at der er lagt et rykkergebyr på 100,00 kr. oven i det opkrævede beløb. Er forsikringen allerede betalt, kan du se bort fra dette brev. Du skal dog betale gebyret på 100,00 kr., som vil blive opkrævet sammen med din næste opkrævning.

Risiko for at din forsikring ophører

Vi skal gøre opmærksom på, at hvis du ikke betaler senest 21 dage fra dags dato, ophører din forsikringsaftale hos os. Det betyder, at du ikke længere vil være dækket, hvis du får en skade. Samtidig med at retten til erstatning bortfalder, giver vi besked til eventuel panthaver om, at præmien ikke er betalt.

Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der jf. færdselslovens § 106, stk. 4 kan pålægge dig et gebyr for manglende ansvarsforsikring på kr. 250,00 pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. DFIM har udpantningsret for gebyret jf. færdselsloven § 107, stk. 3, 1 .pkt.

Du kan ikke tegne forsikring på et motordrevet køretøj, før gebyret er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk

Er der en gyldig grund til, at du ikke har betalt?

Hvis den manglende betaling skyldes særligt undskyldende omstændigheder, kan din forsikring genoptages efter forudgående aftale med os. Det skyldige beløb skal betales umiddelbart efter at den undskyldende omstændighed er ophørt, jf. Forsikringsaftaleloven § 14.

Forsikringsaftalen kan genoptages fra dagen efter vi modtager betalingen, hvis:

- Din betaling er forhindret af uforudsete hindringer eller omstændigheder, som ikke kan bebrejdes dig. Pengemangel er ikke en sådan omstændighed.
- Du betaler hele beløbet, du skylder, inkl. gebyrer mv.
- Du betaler beløbet inden 3 måneder efter, at forsikringen er ophørt."

Af breve af 18/2 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsdækningen for reg.nr. [registreringsnummer] er ophørt

Vi har endnu ikke modtaget betaling fra dig for forsikringen. Vi kan derfor oplyse, at retten til erstatning er bortfaldet.

Det har nogle konsekvenser for dig

- Du er ikke længere dækket hvis du får en skade.
- Eventuel panthaver har fået besked om manglende betaling.
- Er skyldigt beløb ikke betalt senest 10 dage fra dags dato, vil beløbet blive sendt til inkasso, hvilket medfører yderligere omkostninger for dig.

Du kan stadig nå at betale

Forsikringsdækningen kan genoptages, hvis du betaler hele det skyldige beløb inkl. rykkergebyrer senest 8 dage fra dags dato. Når vi har modtaget din betaling, træder din forsikring i kraft igen pr. dagen efter at du har betalt."

Ankenævnet for Forsikring

13.

94445

Af kvittering for fritagelse fra offentlig Digital Post af 7/3 2019 fremgår bl.a.:

"Du er fritaget for offentlig Digital Post. Fritagelsen har virkning fra 07-03-2019 og gælder permanent."

Af selskabets brev af 4/2 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Din bil er blevet registreret til GF Forsikring

Fra SKAT har vi fået besked om, at din [ny bil]. med registreringsnummer ... er blevet registreret 31.01.2019. Du har bedt om at få bilen ansvars- og kaskoforsikret.

For at kunne udstede forsikringen korrekt, er vi nødt til at have oplyst, om din nye bil eventuelt er et bilskifte, eller om du har fået en bil mere. Derudover har vi brug for at vide, hvor mange kilometer du kører om året, hvor stor en selvrisiko du vil have, om du ønsker vores tilvalgsdækninger, og hvor mange kilometer din bil har kørt.

Hvis forsikringen fremadrettet ønskes betalt over BS, bedes du oplyse dit konto- og registreringsnummer til banken, når du kontakter os.

Det er vigtigt, at du kontakter os inden 14 dage, for at få overført anciennitet fra eventuel tidligere bil i GF Forsikring. Du kan kontakte os på telefon 74678654 eller pr. mail til gf-graensengfforsikring.dk.

Hvis vi ikke hører fra dig inden 14 dage, vil vi udstede en police til dig ud fra følgende kriterier:

- Ansvars- og kaskoforsikring
- Selvrisiko på 4.548 kr.
- Kørselsforbrug 21.000 km. årligt.
- Ingen anciennitet
- Km. stand, 0 km."

Af screenshot af selskabets sagsbehandlingssystem fremgår bl.a.:

Oprettet dato	Detaljeret sag beskrivelse	Beskrivelse af brev	Sags beskr.	Policensr.	Skadenr.	Etrans Nr.	A
05.02.2019 02:1		e-Boks: Opkrævningspecifikati	Brev sendt				05.1
05.02.2019 02:1		e-Boks: Police Bil (Bil/Bil+)	Brev sendt				05.1
04.02.2019 14:3 INF	Information	ring forstg. gl bil afmeldt ? send Kundeinfo					09.1
04.02.2019 02:0		e-Boks: Bil tilgang kendt Kunde	Brev sendt				04.1
01.02.2019 05:0 D7	Tilgang uden Tilbud	DMR manuel behandling	DMR sager				04.1
23.01.2019 02:3		e-Boks: P475-Rykker1-Alle	Brev sendt				23.1
23.01.2019 02:3		e-Boks: P475-Rykker1-Alle	Brev sendt				23.1
23.01.2019 02:3		e-Boks: P475-Rykker1-Alle	Brev sendt				23.1
23.01.2019 02:3		e-Boks: P475-Rykker1-Alle	Brev sendt				23.1
03.12.2018 12:5		e-Boks: FI opkrævning police	Brev sendt				03.1
03.12.2018 12:5		e-Boks: FI opkrævning police	Brev sendt				03.1
03.12.2018 12:5		e-Boks: FI opkrævning police	Brev sendt				03.1
03.12.2018 12:5		e-Boks: FI opkrævning police	Brev sendt				03.1

Ankenævnet for Forsikring

14.

94445

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte til selskabet, at tre biler udbrændte den 23/2 2019. Selskabet har afvist at yde erstatning, under henvisning til, at forsikringerne var ophørt på skadestidspunktet på grund af klagerens restance med præmiebetalingen.

Selskabet fremsendte opkrævninger for køretøjerne den 3/12 2018 og rykker for alle tre policer den 23/1 2019 på e-Boks. Det fremgik af rykkerne, at forsikringsaftalen ville ophøre medmindre præmierne blev betalt inden 21 dage, og at manglende betaling ville medføre, at ret til dækning ville ophøre. Selskabet fremsendte pr. alm. post rykkere den 18/2 2019 og orienterede om, at dækningen var ophørt og at retten til erstatning var bortfaldet. Den 1. marts 2019 modtog selskabet den forfaldne præmierestance.

Klageren ønsker en retfærdig erstatning i forhold til, at selskabet ikke har overholdt de indgåede aftaler om korrespondance pr. alm. Post. Klageren har anført, at han som følge heraf ikke har haft mulighed for at agere på de første henvendelser af 3/2 2018 og 23/1 2019. Klageren har anført, at han i januar 2019 købte en anden bil, og at han i forbindelse hermed meddelte selskabet, at fremtidig korrespondance skulle sendes pr. post, at han var fritaget for offentlig Digital Post, og at han som aftalt modtog police for den nye bil den 4/2 2019 pr. post.

Han har også anført, at han aldrig har modtaget brevet af 18/2 2019 sendt pr. post, og at han undrer sig over, at brevet ikke er sendt anbefalet. Han har endvidere anført, at det af selskabets hjemmeside tydeligt fremgår, at alle bilerne er forsikret, og at kontoret har erkendt, at man ikke havde fulgt klagerens ønske om at fremsende opkrævninger pr. post. Han har endvidere anført, at skaderne blev anmeldt pr. telefon til selskabet den 24/2 2019, og at hans repræsentant mødte op på kontoret den 25/2 2019, hvor han erfarede, at der ikke var betalt præmie, og at der ved mødet blev udleveret indbetalingskort til de omtalte biler. Han har oplyst, at han primo april 2019 modtog indkaldelse til generalforsamling i GF veteran klub den 23/4 2019 kl. 18.30, og at indkaldelsen blev sendt pr. post.

Ankenævnet for Forsikring

15.

94445

Selskabet har anført, at det siden 2015 har fremsendt samtlige opkrævninger og rykkere til klageren pr. e-Boks, og at klageren i perioden 2016-2018 anvendte girokort fremsendt pr. e-Boks til betaling af præmierne. Selskabet har også anført, at rykkerskrivelserne af 23/1 2019 opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens § 13 og § 14 med den retsvirkning, at forsikringsaftalen for de 3 biler var bortfaldet på tidspunktet for branden den 23/2 2019. Selskabet har anført, at klageren ikke var fritaget for digital post på tidspunktet for fremsendelsen af opkrævningerne af 3/12 2018 og rykkerne af 23/1 2019, hvorfor forsendelserne må anses for at være modtaget af klageren.

Selskabet har også anført, at klageren har modtaget rykkerskrivelsen fremsendt pt. alm. post den 18/2 2019, eftersom klageren har anvendt girokort fra denne forsendelse til betaling af præmierestancen. Selskabet har endvidere anført, at præmien blev betalt den 1/3 2019, at dækningen genindtrådte den 2/3 2019. Selskabet har oplyst, at køretøjerne nu er afmeldt og overskydende præmie er tilbagebetalt.

For så vidt angår den nye bil (der ikke er en af de brændte biler) har selskabet anført, at det modtog meddelelse fra SKAT den 31/1 2019 om tilgang af et nyt køretøj, at selskabet den 4/2 2019 fremsendte brev via e-Boks til klageren med anmodning om, at klageren kontaktede selskabet således, at der kunne udstedes en police, og at klageren kontaktede selskabet den 5/2 2019. Selskabet fremsendte samme dag police og opkrævning på e-Boks. Det fremgår ingen steder i selskabets systemer, at klageren i forbindelse med indtegningen af denne bil anmodede om, at korrespondance fremover skulle fremsendes med alm. post.

Af kvittering for fritagelse fra Digital Post af 7/3 2019 fremgår, at "du er fritaget for offentlig Digital Post. Fritagelsen har virkning fra 07-03-2019 og gælder permanent".

Det følger af forsikringsaftalelovens § 33, at meddelelser fra selskabet til forsikringstageren først bliver virksomme, når de er modtaget af forsikringstageren. Det er derfor selskabet, der skal bevise, at meddelelsen om opsigelse af forsikringen er kommet frem til klageren.

Nævnet lægger til grund, at selskabet den 31/1 2019 modtog meddelelse fra SKAT om tilgang af et køretøj, at selskabet den 4/2 2019 fremsendte brev på e-Boks med anmodning om, at klageren kontaktede selskabet, således at der kunne udstedes en police, og at selskabet på e-Boks fremsendte police og opkrævning vedrørende denne bil til klageren den 5/2 2019.

Nævnet lægger endvidere til grund, at klageren i perioden 2016-2018 modtog opkrævninger og rykkere på e-Boks, og at klageren anvendte girokort fremsendt på e-Boks til betaling af præmierne som oplyst af selskabet.

Nævnet må på denne baggrund lægge til grund, at brevene er kommet frem til klagerens e-Boks på sædvanlig vis og således var tilgængelig for ham i e-Boks, og at brevene af 3/12 2018 og 23/1 2019 må anses for at være kommet frem til klageren.

Nævnet lægger herefter til grund, at selskabet ved brev af 3/12 2018 sendte præmieopkrævning til klageren vedrørende hans forsikringer med betalingsfrist den 8/1 2019. Ved brev af 23/1 2019 meddelte selskabet, at forsikringsaftalerne ville ophøre, såfremt han ikke betalte de skyldige præmier senest 21 dage fra dags dato.

Spørgsmålet er herefter, om selskabets skrivelser opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens §§ 12-17. Det følger af forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, at "betales præmien ikke rettidigt, kan selskabet opsigte forsikringsaftalen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen". Det følger af forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2, at 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.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets opkrævnings- og opsigelsesbrev opfylder de særlige krav til form og frister, der fremgår af forsikringsaftalelovens §§ 12-14, når der sker opsigelse af forsikringsaftalen som følge af præmierestance.

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

94445

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har opsagt forsikringerne på de nu brændte biler som sket.

Allerede fordi selskabets breve af 3/12 2018 og 23/1 2019 opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens §§ 12-17 for opsigelse af forsikringer, har det derfor ikke betydning for klagerens retsstilling over for selskabet om brevet af 18/2 2019 er kommet frem til klageren. Nævnet har derfor ikke taget stilling til om det kan anses for bevist, om klageren har modtaget dette brev.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings