

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. juni 2021 blev i sag nr. 95581:

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 haft motorcykelforsikring. I klageskemaer af 17/7 og 28/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

MC forsikring har stået opført 2 gange, og dermed lagt til betaling over min pbs aftale 2 gange. Regnr. ... stod opført under 2 forskellige MC den ene årg. 2015 (korrekt) og den anden fiktive 2010. Har i dag med post den 17. juli 2020, modtaget skrivelse fra Codan. De fortæller at forsikringen er bortfaldet pga. manglende betaling. De vil opføre præmie og har sendt et girokort på kr. 3.150,64. Codan vil afmelde min nummerplade, som gyldigt sidder på min MC, til det digitale motorregister, hvorefter Codan oplyser, at politiet vil fjerne nummerplade. Det er uhørt, at dette kan forekomme, fordi mc er betalt i præmie, hvilket fremgår af min pbs aftale. Codan vil ligeledes indbetale restance til automobilforsikringsselskaberne fællesregister for motorkøretøjer. Oplysninger vil blive videregivet til andre og dermed kan jeg få indskærpede forhold ved nytegning. Grotesk svineri af Codan. Jeg har i denne sag et erstatningskrav på kr. 10.000,-, som Codan bedes indbetale på konto

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At forholdet bringes i orden og dokumentation for at de har annulleret alle indberetninger til diverse jf. deres egen skrivelse. Ligeledes en kopi af en den redegørelse, de vil sende til politiet. Og sidst en kontant erstatning på kr. 10.000,-

...

Kort redegørelse for sagen

Jeg bemærkede, at min Motorcykel (MC) var forsikret dobbelt og gjorde Codan bekendt med dette. Codan lovede at rette. Jeg har efterfølgende fået brev om trusler om underretning til skat, motorstyrelsen og politi, fordi der var restance på policen kasko. Mit leasingselskab har i dag rykket for samme. Når jeg går ind på mit codan.dk, så kan jeg ikke længere se min MC forsikring. Det der

Ankenævnet for Forsikring

2.

95581

tilsyneladende er sket er, at de har slettet begge policer. Policerne havde samme regnr., samme modelnr. og mærke, men ikke samme årgang. Den fiktive forsikring var MC fra år 2010 og den rigtige var fra 2015. Det har efterfølgende været umuligt at få Codan i tale. Jeg har skrevet mail til medarbejder, til ledelse og til codan@codan.dk Men ingen besvarer. Jeg har politianmeldt forholdt under journalnr. Jeg sidder pt og prøver at ringe til Codan. Fra at være nummer 17 til pt nr. 2 for nuværende er der gået 1 time 14 minutter og 45 sekunder. Jeg har fremsendt erstatningskrav til Codan, fordi jeg ikke pt tør køre på min MC af frygt for at politi tager mine plader og at der ingen forsikring er. Det er grotesk situation. Har i dag opsagt alle mine mange forsikringer hos codan og er pr. 1 september 2020 kunde hos [andet selskab]

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At fejl bliver rettet og mit erstatningskrav betalt. 10.000,- plus moms."

Klageren har i mail af 26/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan oplyse, at jeg d.d. er blevet kontaktet af [andet selskab], som ikke kan forsikre min MC, fordi der er en uafsluttet sag hos DFIM. Jeg har betalt dagbøder pga. Codan fejl, og det ser ud til, at for hele august måned er der også dagbøder a kr. 250,- pr dag.

Jeg tør ikke køre på min MC fordi den ikke kan forsikres, og jeg er nevøs for at stå et sted, hvor politiet har fjernet nummerplader. Alt sammen pga. Codan fejl.

Det har været umuligt at få Codan i tale. Der er ingen svar endnu.

Dobbeltforsikring på den samme MC, dog med forskellig årgang. Fiktiv forsikring blev ophævet og jeg fik penge retur. Den originale forsikring blev åbenbart ved en fejl eller med fortsæt, også ophævet og nu var der pludselig en restance. Hvorfra den kom har jeg ikke fået svar på. Jeg har dog fået rykker på ca. 1100,- kroner for en restance på den fiktive forsikring. Codan har ikke besvaret mine henvendelse pga. af en rykker på en fiktiv forsikring, på et køretøj jeg ikke har kendskab til.

Trods lovning på at rette op, sker der intet. Hver gang jeg tilskriver Codan, får jeg intet svar. Jeg har dog gjort Codan bekendt med mit erstatningskrav i sagen, først 11.500,- og der blev jeg oplyst fra Codan, at de skulle have en faktura. Det blev aftalt, at jeg skulle skrive en faktura, som jeg fremsendte på mit cvrnr. Jeg gjorde Codan bekendt med, at jeg fandt den måde forkert, men jeg måtte bogføre mig ud af det.

Codan har modtaget faktura, men betaler ikke. De fremkommer med mail på engelsk og svare ikke på mine svar.

Nu er erstatningskravet steget til kr. 20.000,- plus evt. yderligere, hvis der kommer dagbøder på for august måned og frem.

Codan er meldt til politiet, og jeg har gjort Codan bekendt med, at jeg fremsender sag til domstolene på mit krav. Ligeledes er de gjort bekendt med min klage til ankenævnet. De forholder sig totalt passive.

Codan er et stort selskab, og de udviser en adfærd, som er totalt uacceptabel og udnytter, at de er økonomisk store mod en lille privat kunde som mig, der blot havde forsikringer for ca. [beløb] pr år, hvor nu alle er opsagt.

Jeg vil i morgen tage kontakt til [pressen] og hører om sagen er en sag for dem. Jeg affinder mig ikke i, at Codan på denne måde frastjæler mig muligheden for at køre på min MC, jeg betaler månedlig leasing og leasingselskabet er rystet over denne adfærd.

Min leasingudgift for en vare jeg ikke kan bruge, tager jeg naturligvis med i mit endelige krav.

...

Jeg håber virkelig på en hurtig sagsbehandling, så jeg kan køre på min MC igen."

Selskabet har i brev af 24/9 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager klager over en ekspeditionsfejl, og ønsker at Codan pålægges at udbetaler erstatning på kr. 10.000 (dog iflg. seneste mail kr. 20.000). De øvrige forhold som forsikringstager klager over er – iflg. Codans opfattelse – bragt i orden, jf. redegørelsen nedenfor.

Sagsfremstilling

Forsikringstager ønskede i foråret 2020 at tegne en motorcykelforsikring i Codan, og fik i april måned tilsendt et tilbud. Forsikringstager accepterede tilbuddet.

Motorcyklen som forsikringstager ønskede forsikret var en leaset motorcykel.

Grundet en beklagelig fejl blev der registreret to forsikringer vedr. samme motorcykel, hvilket afstedkom, at Codan annullerede den ene forsikring. I forbindelse med sagsbehandlingen begik Codan imidlertid fejl i forbindelse med opkrævning af præmien, hvilket betød at begge forsikringer endte med at blive ophævet hhv. annulleret. Forsikringstager antyder at dette er sket med forsæt, hvilket kan afkræftes.

Konkret skete der det, at der ved opkrævning af præmie på forsikringen blev der sendt en præmieopkrævning til forsikringstager på begge forsikringer. Den ene blev betalt, mens den anden forblev ubetalt. Den forsikring som var betalt, blev efterfølgende annulleret, og forsikringstager fik tilbagebetalt præmien. Forsikringstager var oprindeligt lovet at vi kunne overføre præmien til den anden forsikring, hvilket dog grundet en fejl ikke skete.

Da der herefter ikke blev betalt præmie på den tilbageværende forsikring, gav Codan meddelelse til DFIM om at motorcyklen var uforsikret. Forsikringen ophørte pr. august.

DFIM pålagde som følge af Codans meddelelse forsikringstager dagbøder.

Codan beklager forvirringen omkring opkrævningerne, og anerkender medansvar for den opståede situation.

Hele situationen afstedkom, at forsikringstager på samme tid indsendte klage til Ankenævnet, klage til Codans klagefunktion og klage til politiet over Codans adfærd. Forsikringstager har ligeledes efterfølgende indgivet stævning mod Codan.

Forsikringstager har efter det oplyste i mellemtiden en ny forsikring i andet selskab. Tegning af denne forsikring forudsatte sletning af registrering hos DFIM. Codans anmodning om sletning blev desværre først ekspederet efter en del sagsbehandlingstid hos DFIM.

Codan indgik herefter i en dialog med kunden, og i den forbindelse har Codan krediteret kunden alle rykkergebyrer og overført beløb svarende til de dagbøder som er opkrævet fra DFIM, ligesom forsikringstager ikke er blevet opkrævet opsigelsesgebyr i forbindelse med flytning til andet selskab.

På baggrund af ovenstående er det Codans opfattelse, at Codan – i forbindelse med klagebehandling – har krediteret forsikringstager for de udgifter som forsikringstager har haft som følge af situationen. Forholdene er bragt i orden som følge af klagesagsbehandling, hvorfor der ikke er grundlag for at nævnet skal behandle klage vedr. denne del af sagen, idet det er en forudsætning for klagebehandling i nævnet, at der forinden er indgivet klage til selskabets klageansvarlige.

På baggrund af den dialog der har været med forsikringstager synes der at være enighed om at forsikringstager nu er friholdt for alle positive udgifter i forbindelse med fejlregistreringen i DFIM.

Forsikringstager har overfor Codan desuden fremsat krav om erstatning for det forhold, at han ikke i august måned kunne benytte sin leasede motorcykel, da der ikke var forsikring på denne. Codan er som udgangspunkt velvilligt indstillet i relation til at se på, om leasingydelsen for august måned eventuelt skal godtgøres forsikringstager, det har imidlertid ikke – på trods af flere anmodninger herom – været muligt for Codan at få oplyst størrelsen på leasingydelsen, og få fremsendt dokumentation for den faktisk betalte ydelse. Det er desværre ikke muligt at forholde sig til det fremsendte krav før behørig dokumentation foreligger, og klagesagsbehandlingen kan derfor ikke komme videre som tingene står.

I klagen til Codan og klagen til nævnet angiver forsikringstager, at denne ønsker en erstatning udbetalt fra Codan på kr. 20.000 (i klageskema 10.000). Det er uklart hvilket tab denne erstatning præcist skal dække, men det må formodes at være en kombination af leasingydelsen, godtgørelse for at forsikringstager hhv. har skullet igennem et hændelsesforløb som skitseret, og som følge af at det ikke har været muligt at benytte motorcyklen i august måned.

Det er Codans opfattelse at erstatningskravet er uberettiget. Uanset hændelsesforløbet har været uheldigt, hvilket Codan skal beklage, så har forsikringstager ikke lidt et dokumenteret tab, og der er ikke grundlag for at honorere det fremsatte krav."

Klageren har i brev af 15/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemlæst indklagede indlæg af den 24. september 2020, hvor indklagede anerkender det fulde ansvar i sagen, selvom indklagede blot omskriver det som 'medansvar'. Da der ikke har været andre inde over sagen i de fejl der er begået, da er det dokumenteret, at indklagede har 100 % ansvar og dermed 100 % ansvar for de fejl der er begået. Dette kan der ikke være tvivl om.

Følgende kommentarer har jeg til indklagede skrivelse af den 24. september 2020:

Side 1 afsnit 2:

Jeg ønsker en erstatning for uberettiget registrering i DFIM – en registrering der står i 2 år, og som ikke kan slettes. Alle forsikringselskaber har adgang til dette register, og der vil være skærpet vilkår for nytegning. Mine tilkendte dagbøder, som var indklagedes ansvar og skyld, måtte jeg betale kr. 750,-. Da disse blev betalt, blev jeg slettet som skyldner, men i systemet, står jeg registreret i 2 år. Det har jeg gjort indsigelser imod, idet det ikke var mit ansvar, da jeg blev registret uberettiget af indklagede, og da det var en ulovlig registrering, finder jeg det urimeligt at den først slettes efter 2 år.

For dette forhold kræver jeg 20.000,- i erstatning. Det fremgår af de mange mail jeg har sendt til indklagede, og indklagede kan umuligt være i tvivl om, hvad beløbet kræves for. Indklagede har dog med fortsæt ikke ville tage stilling til det, og har ikke reageret på de faktura jeg har fremsendt i sagen. Jeg bragte kravet i fagedretten, men fik desværre sagen tilbage med henvisning til at sagen skal sendes i civilretten.

Indklagede har fortsæt til, ikke at skrive om dette krav, skrive om deres ønske om det rimelige i, at jeg skal have erstatning for en ulovlig registrering, der henstår i 2 år.

Side 1 afsnit 3-4-5-6:

Korrekt at jeg ønskede at tegne forsikring på min motorcykel, som jeg havde solgt til leasingselskabet [leasingselskab], for at kunne lease motorcyklen i 6 måneder, og derefter købe min motorcykel tilbage.

Der blev fremsendt et tilbud, og dette accepterede jeg.

Efter nogle måneder, bemærkede jeg, at jeg blev trukket for 2 beløb til motorcykelforsikring. Begge forsikring var en Motorcykel [mærke] med regnr. ..., den ene blot årgang 2010 og den rigtige årg. 2015. Den police fra 2010 er fiktiv, og indklagede havde fortsæt til at snyde mig. Det er ikke en fejl, og systemet burde have meddelt, at den samme nummerplade ikke har kunne forsikres flere gange. Dermed er fortsættet fulgyldigt.

Jeg gør forespørger min forsikringsrådgiver, om han har forsikret 2 motorcykler, hvilket han svarer ja til. Jeg oplyser ham om, at jeg kun har 1 motorcykel. Han får rette oplysninger, og lover at slette den fiktive forsikring. Han nævner ingenting omkring betaling tilbage af præmie, som der uberettiget var opkrævet på den fiktive forsikring.

Jeg bemærker således efterfølgende, at indklagede annullerede begge forsikringer, og jeg gjorde straks indsigelse og bad indklagede om at få bragt forholdet i orden. Dette lovede indklagede.

Indklagede lavede en ny forsikring – igen den fiktive forsikring, og sende et girokort. Jeg gjorde igen indsigelse, og betalte naturligvis ikke opkrævningen.

Jeg gjorde igen indklagede bekendt med dette sløseri og bad indklagede om, at få bragt orden i forholdet. Først efter at have rykket for den for meget betalte forsikring – fiktive police for at snyde mig – fik jeg beløbet tilbage. Jeg måtte rykke mange gange.

Tilbage stod den fiktive police som ubetalt og i restance. Den rigtige police blev aldrig gentegnet

Side 2 afsnit 1:

Indklagede indberettede mig ulovligt til DFIM og jeg blev pålagt dagbøder. Jeg kontaktede indklagede mange gange og de ville ikke erstatte dagbøder, fordi policen var i restance. Jeg kunne ikke fra start trænge igennem indklagede, og forklare dem, at det var den fiktive police der stod i restance. Først lang tid senere, blev indklagede klar over det, og fik orden i policen og forholdet, men jeg havde forinden betalt til DFIM kr. 750,-. Indklagede ville ikke dække dette beløb, og jeg måtte true med stævning, og fremsende kopi af stævning til indklagede, hvorefter de overførte kr. 750 til min konto.

Side 2 afsnit 2:

Indklagede anerkende ansvar i sagen og ankende sine fejl.

Side 2 afsnit 4:

Problemet var nu, at [andet selskab], som skulle forsikre min motorcykel, ikke kunne forsikre den, fordi den stod i restance, og fordi jeg var indberettet til DFIM. Jeg gjorde igen indsigelse til indklagede uden at der skete ret meget i sagen.

Jeg oplyste for indklagede, at jeg ville stævne i sagen, og fremsende klagesag til ankenævnet.

Indklagede viste en adfærd, som man umiddelbart forstod som om, at de var ret ligeglade med min sag, og ikke havde travlt med at få orden på sagen.

Hver gang jeg frembragte den ulovlige registrering, vil ingen medarbejder hos indklagede tale om sagen. Alle henviste til andre og ingen tog ansvar.

Side 2 afsnit 5:

Samarbejde og aftaler er ophævet med øjeblikkelig virkning på grundlag af fortsæt til snyd, væsentlig misligholdelse, og dermed har indklagede ingen ret til opsigelsesgebyr.

Indklagede ved [medarbejder] har i en mail umiddelbart efter hans indlæg, fået en kopi tilsendt via mail på min leasingydelse. Indklagede har dog ikke betalt den måned hvor jeg ikke kunne bruge min motorcykel. Jeg blev oplyst af indklagede, at motorcykel ikke var forsikret, selvom beløb til præmie blev trukket via PBS, jeg blev oplyst, af DFIM, at motorcykel ikke var forsikret og at politiet ville afhente pladerne.

Indklagede bedes gøre rede for, hvordan indklagede ville have det med at være registret i registre uberettiget i 2 år. Dette skal koste kr. 20.000,- som jeg gør krav på i sagen ligeledes jeg gør krav på 1 måned leasingydelse kr. 1836,25.

I alt krav kr. 21836,25,-

Indklagede har mistet mig som kunde. [Flere forsikringer] Jeg var en god kunde hos indklagede.

Side 3 afsnit 2:

Indklagede kalder sagen for 'uheldig'. Det er godt nok nogle ord, der tilkendegiver, at indklagede overhovedet ikke er klar over det indklagede har gjort sig skyldig i.

Ankenævnet for Forsikring

7.

95581

- 1: Fortsæt til at snyde mig, ved at dobbeltforsikre min motorcykel.
- 2: Snydt med priser, da de overgik fra gammelt system til ny system. De har ikke kunne gøre rede for flere udgifter på min opkrævning. Trods rykkere er der intet sket.
- 3: Sløset med sagsbehandlingen, som jeg har givet negative konsekvenser.
- 4: Indberettet mig ulovligt i DFIM, hvilket afstedkom at jeg blev truet med politiet og dagbøder, hvilke jeg fik 3 af.
- 5: Sløset med annullering af registrering og dermed fortsæt til at chikanerer mig mest muligt.
- 6: Nægtet at tage stilling til mit erstatningskrav.
- 7: Nægter at gå i møde med mig, for at få løst sagen. Jeg tilbød, at der skulle holdes møde, men dette ønskede indklagede ikke.
- 8: Ved klage til ledelse hos indklagede blev dette blot ignoreret."

Selskabet har i brev af 21/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Af indlægget fremgår, at klager ønsker erstatning for uberettiget registrering i Fællesregistret hos DFIM.

Som oplyst i vores svar til ankenævnet af 24. september 2020 er registreringen af klagers skyld blevet slettet fra Fællesregisteret. Når forsikringsselskaberne spørger i Fællesregisteret, vil klager således IKKE fremgå med gebyrer og præmierestancer.

Ifølge DFIM har de bekræftet dette overfor klager den 4. september 2020. Se nedenstående mail af 9. september 2020 til Codan.

...

Vi har endvidere foretaget opslag i Fællesregisteret, der viser samme resultat, at klager ikke er registreret med gebyrer i Fællesregisteret. Se screendumps af opslag nedenfor.

...

Ingen registreringer på nummerpladen

...

Der er således ikke tale om, at forsikringsselskaberne kan se oplysninger om klager i Fællesregisteret.

DFIM har oplyst, at da der har været foretaget posteringer i form af de skyldige 750 kr. og den efterfølgende indbetaling af 750 kr. er DFIM i henhold til Bogføringsloven forpligtet til at gemme oplysningerne i 2 år. DFIM kan derfor ikke på nuværende tidspunkt slette de bagvedliggende person- og bogføringsmæssige oplysninger i sagen. Men det er ikke oplysninger, som selskaberne har adgang til.

Vi har imidlertid friholdt klager for alle positive udgifter i forbindelse med fejlregistreringen hos DFIM, og der kan således ikke udbetales yderligere vedr. fejlregistreringen hos DFIM.

For så vidt angår leasingydelse for august måned 2020, har vi den 29. september 2020 modtaget en bekræftelse fra [leasingselskab], at leasingydelsen er betalt med 1836,25 kr. Vi har allerede tidligere i forløbet med klager givet udtryk for, at vi ville se velvilligt på dette krav, men har først nu modtaget behørig dokumentation fra leasingselskabet. På baggrund af den tilsendte dokumentation for den faktisk betalte ydelse, godtgør vi klager 1836,25 kr."

Ankenævnet for Forsikring

8.

95581

Til dette har klageren fremsendt brev af 6/1 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg bemærker, at indklagede nu ønsker at betale min leasingydelse på kr. 1.836,25. Indklagede oplyser ligeledes til sagen, at de først nu er gjort bekendt med denne dokumentation. Det er en direkte usand oplysning indklagede fremkommer med.

Jeg har tidligere i sagen forinden klagesagen fremsendt dokumentation for min leasingydelse i form af udskrift fra min bank. Indklagede har blot ignoreret dette, og det var jo en af de flere be-
væggrunde for at klagen blev udfærdiget. I forbindelse med indklagedes indlæg af den 29. sep-
tember 2020, fremsendte jeg straks kopi af mail fra [leasingselskab], som dokumenterede min be-
taling, og indklagede besvarede med, at han havde modtaget denne og ville se på sagen. Det var
[medarbejder] v/indklagede dokumentation blev fremsendt til, og det var [medarbejder] der be-
svarede med ordene tak vi vender tilbage, men intet skete. [Medarbejder] svarede den 30 sep-
tember 2020.

Indklagede har altså haft flere måneder til at betale, hvilket endnu ikke er sket. Indklagede vil kun
for nuværende anerkende at betale, fordi sagen er blevet en klagesag. Ellers havde indklagede al-
drig haft til hensigt at betale, for så var det gjort.

Indklagede anerkender i sin skrivelse, at jeg står registreret i 2 år, og dette har været min påstand
hele tiden for det er udtalt af DFIM.

Jeg mener derfor mit krav for ulovlig registrering er korrekt.

- Indklagede anerkender, at der skete en ulovlig registrering.
- Indklagede prøvede at undgå at betale de 750,- jeg var registreret for, på grund af dårlig og
sløset sagsbehandling fra indklagede side. Indklagede har anerkendt dette forløb.
- Indklagede betalte kun, fordi jeg fremsendte en kopi af stævning til indklagede, hvor jeg gjorde
gældende, at de skyldte mig kr. 750,-
- Indklagede har under hele sagsforløbet modarbejdet.
- Indklagede har tilbageholdt sagen og gjort, at jeg ikke kunne forsikres i nyt selskab.
- Indklagede var skyld i, at jeg på dette tidspunkt stod med et 'skærpende vilkår' i mit nye forsik-
ringsselskab.
- Indklagede har gentagne gange oplyst direkte løgnagtige oplysninger til sagen.
- Mit krav på kr. 20.000,- fastholdes, som jeg ser som kun en rimelig erstatning."

Hertil har selskabet i brev af 28/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt, at klager tidligere i forløbet af sagen har oplyst en leasingydelse, men vi har først
modtaget dokumentation fra leasingselskabet om leasingydelsen, da klager fremsendte dette til
os den 29. september 2020 under ankenævns sagen. **Bilag 1.**

Da ankenævns sagen var i gang på dette tidspunkt, kvitterede vi for modtagelsen og oplyste, at vi
ville vende tilbage, hvilket vi gjorde i forbindelse med vores andet indlæg til ankenævns sagen af
21. december 2020, hvor vi tilkendegav, at vi vil godtgøre klager 1836,25 kr. på baggrund af den
modtagne dokumentation.

Vi har nu modtaget reg.nr. og kontonummer fra klager, og beløbet er blevet udbetalt."

Ankenævnet for Forsikring

9.

95581

Klageren har i beskeder af 16/3 og 23/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er ikke forligt. Jeg skal bede om, at ankenævnet læser sagens akter. Jeg har fremlagt et erstatningskrav på kr. 20.000,- som I overhovedet ikke har taget stilling til.

...

Indklagede har betalt leasing over 2 afdrag, med hensyn til en skrivelse, som igen frembringes af en oversigt over den fiktive police, der havde til hensigt at snyde mig. Indklagede påstod, at beløbet for leasingydelsen var betalt, hvilket ikke var sandt. Indklagede bedes fremsende kopi af overførselskvittering fra bank, og denne vil vise, at pengene ikke var overført, som indklagede påstod. Beløbet indgik først senere i 2 beløb med flere dages mellemrum, og ikke med henvisning til leasingydelse med noget helt andet omkring den fiktive police.

Jeg stod med skærpede forhold i det nye forsikringsselskab [andet selskab] på grund af indklagedes ulovlige registrering i DFIM, og med en oplysning om, at jeg var i restance med min MC police, hvilket jeg ikke var og aldrig havde været.

Det var krænkende og fornærmeligt og ubefægtet. I den anledning skal mit erstatningskrav ses.

Indklagede havde rig mulighed for at gå i dialog med mig i forbindelse med sagen, men dette nægtede de. Indklagede nægtede at betale for leasingydelse og betalte først sent i klageforløbet.

Indklagede ville i meget lang tid ikke anerkende deres fejl, og det var en meget omfattende mail-korrespondance og telefonsamtaler, med en masse beskeder, der gjorde at indklagede til sidst indså, at forløbet var forkert fra indklagedes side.

Indklagede har med fortsæt forsøgt at snyde mig ved at lave fiktive police. Indklagede har trukket penge på min konto for fiktive policer. Indklagede ville ikke anerkende dette fra start.

Som jeg har oplyst, føler jeg det meget krænkende, fornærmeligt og ubeføjeligt. Jeg har ligeledes brugt meget tid på sagsbehandling, og har måtte affinde mig i, at jeg stod i nyt selskab med skærpede vilkår. DFIM står jeg registreret i, i 2 år. En registrering der ikke kan slettes. Den kan ses af kun forsikringsselskaber.

Indklagede har i hele forløbet udvist en meget dårlig adfærd, og det havde klædt indklagede, at de ved egen fri vilje var villige til at løse sagen, betale leasingydelse, og give en erstatning for ulovlig registrering.

Indklagede har i klagesagen anerkendt den ulovlige registrering."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede forsikring for sin leasede motorcykel i april 2020. I juni 2020 konstaterede han, at der var tegnet to policer for en motorcykel med korrekt årgang 2015 og for en motorcykel med forkert årgang 2010 og med samme indregistreringsnummer. Selskabet har anerkendt,

Ankenævnet for Forsikring

10.

95581

at selskabet har begået fejl, idet selskabet returnerede den indbetalte præmie til klageren, hvorefter forsikringen udgik på grund af manglende præmiebetaling, og selskabet gav DFIM besked om, at motorcyklen var uforsikret, og indberettede præmierestancen til Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister hos DFIM. Klageren har måttet betale tre dagsgebyrer, i alt 750 kr., til DFIM.

Selskabet har refunderet klageren dagsgebyret på 750 kr., krediteret ham alle rykkergebyrer og har ikke opkrævet opsigelsesgebyr i forbindelse med hans flytning af sine forsikringer til et andet selskab. Selskabet har under sagens behandling ved nævnet erstattet klagerens leasingudgift på 1.836,25 kr. for august 2020, hvor klageren valgte ikke at benytte sin motorcykel på grund af manglende forsikring.

Klageren ønsker, at selskabet udbetaler ham en godtgørelse på 20.000 kr. for uberettiget registrering hos DFIM.

Han har anført, at "Jeg stod med skærpede forhold i det nye forsikringsselskab [andet selskab] på grund af indklagedes ulovlige registrering i DFIM, og med en oplysning om, at jeg var i restance med min MC police, hvilket jeg ikke var og aldrig havde været. Det var krænkende og fornærmeligt og ubefægtet. I den anledning skal mit erstatningskrav ses. Indklagede havde rig mulighed for at gå i dialog med mig i forbindelse med sagen, men dette nægtede de. Indklagede nægtede at betale for leasingydelse og betalte først sent i klageforløbet ... Indklagede har med fortsæt forsøgt at snyde mig ved at lave fiktive police. Indklagede har trukket penge på min konto for fiktive policer. Indklagede ville ikke anerkende dette fra start ... jeg har ligeledes brugt meget tid på sagsbehandling, og har måtte affinde mig i, at jeg stod i nyt selskab med skærpede vilkår. DFIM står jeg registreret i, i 2 år. En registrering der ikke kan slettes. Den kan ses af kun forsikringsselskaber".

Selskabet har afvist at udbetale godtgørelse og har anført, at "Uanset hændelsesforløbet har været uheldigt, hvilket [selskabet] skal beklage, så har forsikringstager ikke lidt et dokumente-

Ankenævnet for Forsikring

11.

95581

ret tab, og der er ikke grundlag for at honorere det fremsatte krav". Selskabet har fremlagt skærmpoint, der dokumenterer, at klageren er blevet slettet i Fællesregisteret. Selskabet har oplyst, at klageren er registeret bogføringsmæssigt hos DFIM for de opkrævede og betalte dagsgebyrer, og at det er oplysninger, som selskaberne ikke har adgang til.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets sagsbehandling har været kritisabel. Trods dette finder nævnet, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning fra selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i dansk ret normalt kun gives erstatning for et økonomisk tab, og at selskabet har dækket klagerens økonomiske tab som følge af, at forsikringen udgik på grund af manglende præmiebetaling.

Nævnet har også lagt vægt på, at torterstatning efter retspraksis gives, hvis man som offer har været udsat for en så krænkende behandling, at dette kan virke nedsættende i det almindelige omdømme. Klageren kan ikke siges at have fået nedsat sit almindelige omdømme. Nævnet bemærker, at det må lægges til grund, at DFIM har slettet registreringerne om klageren i Fællesregisteret, og at klageren kun kortvarigt var registreret i Fællesregisteret.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

95581



Jens Kruse Mikkelsen

formand