

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. oktober 2021 blev i sag nr. 96071:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har MC-forsikring. I klageskema af 10/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I 2019 valgte Gjensidige at sætte præmien for min motorcykel-forsikring op med 73,7 %. Jeg valgte derfor at undersøge muligheden for at skifte forsikringsskab. 15. juli tilmeldte jeg mig [andet forsikringsselskab] via deres hjemmeside. Jeg var blevet oplyst at det nye forsikringsselskab ville opsig det gamle forsikringsforhold.

Jeg var dog på dette tidspunkt ikke klar over at Gjensidige Forsikring havde opsagt min forsikring. 17. juli fik jeg derfor besked fra DFIM i e-Boks om at mit køretøj ikke var forsikret, og at der ville påløbe dagbøder af kr. 250.

Dagen efter, altså 18. juli 2019 ringede jeg til Gjensidige Forsikring for at få dem til at lave en slutopgørelse som jeg kunne betale, så jeg kunne skifte forsikring og slippe for dagsgebyrer. Dette nægtede de dog, da de oplyste at sagen var sendt til inkasso, og så kunne de ikke gøre mere. Det viste sig dog i december 2019 at dette sagtens kunne lade sig gøre da det drejede sig om min bilforsikring. Denne havde jeg med vilje ikke betalt til tiden for at se hvad der ville ske. Og denne gang blev der fluks sendt et kontonummer hvortil jeg kunne sende det opgjorte beløb som straks-overførsel. Det viste sig sidenhen at sagen heller ikke var sendt til inkasso som de oplyste mig telefonisk 18. juli, men at den først blev sendt til inkasso 25. juli 2019.

Da man ikke kan skifte forsikringsselskab så længe man er registreret hos DFIM, og jeg ikke kunne få opgjort min sag hos DFIM så længe jeg ikke havde betalt mit udestående hos Gjensidige Forsikring kunne jeg ikke gøre andet end at vente mens dagbøder påløb.

Gjensidige Forsikrings ageren i denne situation medførte derfor at der påløb dagbøder til DFIM på rundt regnet kr. 11.500 da jeg først modtog opgørelsen fra inkassoselskabet 3. september 2019.

Sidenhen har jeg været i en meget lang dialog med Gjensidige Forsikring (se vedhæftede), som dog i sin helhed udspringer af deres manglende vilje til at sende en slutopgørelse 18. juli 2019.

DFIM har oplyst at de vil slette pålagte dagsgebyrer såfremt Gjensidige Forsikring erkender at der er begået en fejl.

Gjensidige Forsikring har til slut i processen nu stillet spørgsmål ved, om jeg nu også har henvendt mig til dem 18. juli 2019 på trods af, at denne samtale er refereret flere gange med flere af deres medarbejdere. Jeg har forsøgt at indhente datalog på telefonopkaldet, men teleselskabet gemmer desværre kun disse oplysninger i ét år. Jeg har derfor været i kontakt med Rigspolitiet der oplyser at de ligger inde med disse oplysninger, hvis de 'er en del af en straffesag'. Mig bekendt er dette ikke en straffesag, men det kan være I ser anderledes på det, og at disse data kan udleveres som bevis for henvendelsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at Gjensidige Forsikring erkender, at det var en fejl at de ikke sendte en slutopgørelse da jeg forespurgte det 18. juli 2019. I dette tilfælde vil DFIM annullere påløbne dagsgebyrer."

Selskabet har i brev af 14/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vores forsikringstager – fremover benævnt 'klager' – har tegnet MC-forsikring for: ... årgang ... i Gjensidige Forsikring.

Køretøjet er udgået med restance efter et forløb, hvor selskabet har fremsendt faktura, rykker 1, rykker 2 samt besked om forsikringens ophør.

Klager har indvendinger over DFIM-gebyrer. Gebyrerne er påløbet, da selskabet medio juli 2019 meddelte DMR/SKAT, at der ikke længere var lovpligtig ansvarsforsikring for klagers køretøj.

Klager henviser til, at selskabet ikke har fremsendt en slutopgørelse, og fastholder, at han telefonisk har kontaktet selskabet den 18. juli 2019 for en slutopgørelse. Selskabet kan ikke anerkende kontakt med klager den 18. juli 2019.

Selskabet har sendt restanceforholdet til inkassoselskabet ... den 25. juli 2019, og har flere gange henvist klager til at kontakte inkassoselskabet, første gang den 7. august 2019.

Klager ønsker, at selskabet vedkender fejlagtig behandling af sagsforløbet, og at selskabet på baggrund heraf anmoder DFIM om at annullere dagsgebyrer fra og med 16. juli 2019.

Sagens forløb

23.05.2014 ... årgang ... reg.nr. ... indregistreres til Gjensidige Forsikring

01.07.2014 2.968,25 kr. indbetales for perioden 23.05.2014 – 01.05.2015

04.05.2015 3.187,80 kr. indbetales for perioden 01.05.2015 – 01.05.2016

02.05.2016 3.232,10 kr. indbetales for perioden 01.05.2016 – 01.05.2017

23.06.2017 3.427,43 kr. indbetales for perioden 01.05.2017 – 01.05.2018

17.05.2018 3.579,79 kr. indbetales for perioden 01.05.2018 – 01.05.2019

25.06.2018 3.579,79 kr. indbetales igen for perioden 01.05.2018 – 01.05.2019

27.06.2018 3.579,79 kr. tilbagebetales da beløbet er indbetalt to gange

14.05.2018 Skadeanmeldelse i forbindelse med uheld på Skaden er sket den 13.05.2018.

Ankenævnet for Forsikring

3.

96071

18.03.2019 Police og forsikringsoversigt (**Bilag A og B**) fremsendes til klagers E-boks. Det fremgår af policen, at forsikringen for klagers ... fornyes den 01.05.2019, og at prisen for perioden 01.05.2019 – 01.05.2020 er 6.218,24 kr.

Faktura (**Bilag C**) fremsendes ligeledes til klagers E-boks, pålydende 6.218,24 kr. Betalingsdato er angivet til den 01.05.2019.

16.05.2019 Rykker 1 (**Bilag D**) fremsendes til klagers E-boks. Beløbet er 6.318,24 kr. Rykkergebyr er 100 kr. Betalingsdato er angivet til den 12.06.2019.

Af brevet fremgår:

Vi har sendt dig en opkrævning på din forsikring via e-Boks eller post, men vi har desværre ikke modtaget din betaling.

Betaler du ikke præmien, mister du retten til erstatning, din forsikring ophører, og du bliver indberettet til Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister for manglende ansvarsforsikring.

Når ansvarsforsikringen ophører, bliver det desuden oplyst til DFIM, der fra 1. januar 2019 kan pålægge dig et gebyr for manglende ansvarsforsikring på 250 kr. for hver dag dit køretøj er uforsikret. DFIM har udpantningsret for gebyret. Du kan ikke tegne forsikring for et motordrevet køretøj før gebyret er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

Hvis din forsikring omfatter ansvarsforsikring, betyder det endvidere at Motorregistret giver besked til politiet om at fjerne dine nummerplader snarest jf. Justitsministeriets bestemmelser. Det er nemlig ulovligt at køre på danske veje uden en ansvarsforsikring.

Tegning af ny forsikring kan kun ske på skærpede betingelser. Det betyder, at du dels skal betale restancen (din manglende betaling) inden tegningen af den nye forsikring, og desuden at du betaler den nye præmie forud 1 år ad gangen i mindst en 2-årig periode enten i vores eller et andet forsikringsselskab.

*Ifølge forsikringsbetingelserne ophører dækning og ret til erstatning, når præmien ikke er betalt rettidigt. Hvis præmien betales for sent, **og** dette skyldes særligt undskyldende omstændigheder, kan forsikringen genoptages og dækningen vil træde i kraft dagen efter betaling, som dog skal ske inden for 3 måneder.'*

17.06.2019 Rykker 2 (**Bilag E**) fremsendes pr. brev til adressen: Beløbet er 6.418,24 kr. Rykkergebyr er 100 kr.

Af brevet fremgår:

Vi har tidligere sendt dig en opkrævning på din forsikring via e-Boks eller post.

Vi har ikke indregistreret betalingen og forsikringsaftalen – og dermed retten til erstatning – er bortfaldet jf. reglerne i forsikringsbetingelserne og du bliver indberettet til Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister for manglende ansvarsforsikring.

Når ansvarsforsikringen ophører, bliver det desuden oplyst til DFIM, der fra 1. januar 2019 kan pålægge dig et gebyr for manglende ansvarsforsikring på 250 kr. for hver dag dit køretøj er uforsikret.

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

Hvis din forsikring omfatter ansvarsforsikring, betyder det endvidere at Motorregistret giver besked til politiet om at fjerne dine nummerplader snarest jf. Justitsministeriets bestemmelser. Det er nemlig ulovligt at køre på danske veje uden en ansvarsforsikring.

Evt. panthaver(e) er underrettet om, at retten til erstatning nu er bortfaldet.

15.07.2019 Information om forsikringens endelige ophør fremsendes pr. brev til adressen: **(Bilag F)**

25.07.2019 Sagen overgives til inkasso som følge af manglende betaling.

02.08.2019 Klager henvender sig pr. telefon og oplyser, at han ikke ønsker at betale for et helt år, men ønsker en slutopgørelse. Vores rådgiver oplyser til klager, at sagen er overgået til inkasso.

03.08.2019 Klager henvender sig pr. mail og gør opmærksom på, at han er bevidst om, at han er registreret hos DFIM, og at han ønsker en slutaftregning for forsikringen for køretøjet.

07.08.2019 Efter forgæves forsøg på kontakt til klager pr. telefon svarer vi pr. mail, at sagen er overgivet til inkasso, og at klager bør henvende sig til inkassoselskabet, hvis han endnu ikke har hørt fra inkassoselskabet. Rådgiveren oplyser af samme mail, at klager bør henvende sig til inkassoselskabet, som hedder ...

I samme mail gør medarbejderen opmærksom på, at klager ved at afvikle skyldigt beløb, både hos inkassoselskabet og hos DFIM, igen vil have muligheden for at tegne forsikring for sit køretøj.

16.08.2019 Klager henvender sig pr. mail og gør opmærksom på, at han endnu ikke har modtaget information fra inkassoselskabet.

19.08.2019 Efter forgæves forsøg på kontakt til klager pr. telefon svarer vi pr. mail, at klager bør henvende sig til inkassoselskabet, da sagen er overgået til inkassoselskabet.

03.09.2019 Klager henvender sig pr. mail og oplyser, at han har modtaget opkrævning fra inkassoselskabet, og at han har betalt denne.

10.09.2019 Vi bekræfter pr. mail til klager, at vi har modtaget det skyldige beløb for forsikringen for køretøjet.

06.01.2020 Klager har telefonisk kontakt med medarbejder i kundecenteret. Det aftales, at klager skriver en mail til medarbejderen med sin beskrivelse af forløbet.

Samme dag sender klager en mail med sin beskrivelse af forløbet.

'15/7-19 Oprettede jeg mig som kunde hos [andet forsikringssselskab] via deres hjemmeside, med fuldmagt om at opsig min forsikring hos jer. Dette med en formodning om at jeg ville modtage en slutopgørelse, som alle andre steder man har abonnementer.

16/7-19 (Altså dagen efter), blev jeg oprettet hos DFIM, pga. manglende betaling. Dette fordi [andet forsikringssselskab] endnu ikke havde nået at oprette mig som kunde, og opsig kundeforholdet hos jer.

Derefter forsøgte jeg at få lov til at betale mit udestående hos jer, men fik at vide at jeg skulle vente til jeg hørte fra jeres inkassoselskab. Der gik dog mere end en måned før jeg kunne få lov til at

betale mit udestående, og i mellemtiden var der så påløbet dagbøder i omegnen af 5.000 kr. hos DFIM'.

14.01.2020 Klager henvender sig pr. mail og oplyser, at han ikke ønsker telefonisk kontakt, da klager har behov for at dokumentere kommunikationen med os. Samtidig fastholder klager, at der er tale om særligt undskyldende omstændigheder. Klager ønsker svar på, hvorfor vi ikke sendte en slutopgørelse i løbet af sommeren.

24.02.2020 Vi oplyser pr. mail til klager, at der ikke kan gøres særligt undskyldende omstændigheder gældende, da disse omstændigheder kan gøres gældende ved sygdom eller tilskadekomst, og i den forbindelse ikke har været i stand til at tilgå E-boks og/eller postkasse.

Angående forespørgsel om slutopgørelse henvises til, at vi flere gange har været i dialog med klager vedrørende manglende betaling, inkasso og DFIM.

31.03.2020 Vi noterer, at DFIM henvender sig og oplyser, at klager mener, at der er sket en fejl. Vi oplyser DFIM om rykkerforløbet – fremsendte opkrævninger, rykkerbreve, og ophørsbrev.

Samtidig oplyser vi til DFIM, at vi tidligt i forløbet har oplyst til klager, at klager bør afvikle skyldigt beløb til inkassoselskab og DFIM inden han har mulighed for at købe forsikring i andet selskab.

02.04.2020 Klage fremsendes. Af klagen fremgår, at klager ikke mener at have modtaget opsigelse, men alene en rykker 2 af 17. juni 2019. Det fremgår, at klager mener, at forsikringen er ophørt uden, at han er blevet varslet herom, og at dette har bevirket et langt forløb, som har medført, at klager ikke har fået mulighed for at skifte forsikringsselskab som ønsket, dette grundet registreringen hos DFIM.

17.04.2020 Besvarelse af klage fremsendes til klager pr. e-mail. **(Bilag G)**

23.04.2020 – 30.09.2020

I perioden verserer der en del korrespondance mellem den klageansvarlige enhed og klager **(Bilag H, I og J)**, som dog ikke munder ud i en ændret stillingtagen fra selskabets side.

Klager lægger i denne korrespondance vægt på, at han har henvendt sig til selskabet omkring den 18. juli og bedt om en slutopgørelse, hvilket ikke understøttes af vores systemer eller sagens bilag, idet første henvendelse fra klager sker den 2. august jf. ovenstående, hvor sagen allerede er overgået til inkasso.

Vurdering

Vi skal nedenfor fremkomme med vores vurdering af sagen.

Præmieopkrævning og rykker 1 / opsigelse

Som det fremgår af ovenstående har vi den 18.03.2019 fremsendt en præmieopkrævning til E-boks med betalingsfrist 01.05.2019 for perioden 01.05.2019 – 01.05.2020.

Da denne ikke blev betalt rettidigt, sendte vi den 16.05.2019 rykker 1, ligeledes til E-boks.

Dernæst, den 17.06.2019 sendes rykker 2 pr. brev, til klagers adresse.

Endelig fremsendes den 15.07.2019 brev med PostNord om, at forsikringen for køretøjet er ophørt på grund af manglende præmiebetaling.

Vi skal hertil bemærke, at rykker nr. 1 **(Bilag D)**, afsendt den 16.05.2019, er opsigelsen.

I Forsikringsaftaleloven § 13 stk. 1 er anført, at såfremt præmien ikke betales rettidigt, så kan sel-skabet opsigse forsikringsaftalen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter (modtagelsen af) opsigelsen.

Endvidere er der i Forsikringsaftalelovens § 13 stk. 2 anført, at opsigelsen skal oplyse, at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales inden den fastsatte frist og oplyse om muligheden efter § 14 for at få aftalen til at løbe på ny. **(Bilag D)**

Rykker 1 (opsigelsen) er afsendt den 16.05.2019 til E-boks, og har betalingsfrist den 12.06.2019, hvilket er en frist på 27 dage. Dette opfylder således Forsikringsaftalelovens krav herom jf. § 13 stk. 1, hvori der er krav om betalingsfrist på 21 dage.

Udover dato for betalingsfrist, gøres der i rykker 1 også opmærksom på, at forsikringsaftalen – og retten til erstatning – bortfalder ved forsikringens ophør ved manglende betaling af præmien inden for fristen jf. Forsikringsaftalelovens § 13 stk. 2.

Desuden gøres i rykkeren opmærksom på, at når ansvarsforsikringen ophører, informeres DFIM herom, og at der i den forbindelse kan pålægges gebyr på 250 kr. for hver dag, at køretøjet er uforsikret, og der oplyses om muligheden for at få forsikringen genoptaget i henhold til Forsikringsaftalelovens § 14.

Således opfylder rykker 1 formkravene i Forsikringsaftalelovens § 13 stk. 1 og 2 for en opsigelse, og rykker 1 er derfor selve opsigelsen, som dermed er varslet korrekt.

Rykker 2

Vi fremsender igen rykker (rykker 2) **(Bilag E)** om manglende betaling. Denne fremsendes den 17.06.2019 med brev via PostNord, med betalingsfrist den 04.07.2019.

Denne såkaldte rykker 2 er sædvanlig procedure, men skal udelukkende opfattes som en imødekommende service og ikke som en fornyelse af allerede igangværende rykkerforløb.

Denne service ydes, da det hverken for vores kunder eller os er en ønskværdig situation, at forsikringer opsiges på grund af manglende betaling.

Vi er dog ikke lovmæssigt forpligtede til at fremsende rykker 2.

Forsikringens endelige ophør

Få dage før vi sender meddelelse til SKAT om forsikringens ophør, fremsender vi information om dette pr. post til klagers adresse.

Det fremgår af fremsendte brev **(Bilag F)**, at forsikringens ophør oplyses til DFIM og at restanceforhold er indberettet til Fællesregisteret.

Brevet er, jf. sagens forløb, afsendt den 15. juli 2019.

Slutopgørelse

Jf. sagens forløb skriver klager pr. e-mail den 03. august 2019 **(Bilag K)**, bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

96071

'Jeg er ved at skifte forsikringsselskab, men grundet det nye selskab er ved at skifte forsikringssystem, har de ikke tilmeldt mig i motorregistret og opsagt mig hos jer i tide, jeg er derfor blevet afmeldt hos jer pga. manglende betaling.

Dette bevirker så at jeg ikke kan oprette mig i det nye selskab da jeg nu er registreret på en såkaldt sortkort-liste og i DFIM. Jeg har talt med jeres medarbejder ... i går 2/8-19 om at få lavet en slutopgørelse så jeg kan få betalt det jeg skylder jer. Han har lavet min bilforsikring om til måned (eller kvartalsvis?) betaling, og denne er nu betalt via netbank, så beløbet skulle gerne være jer i hænde på mandag 5/8-19.

Så vidt jeg kan forstå er det dog min MC-forsikring som er tilmeldt i DFIM, og jeg savner derfor en slutfregning på denne forsikring (reg. nr. ...). Alternativt kan jeg betale for samme periode som bilen (...), så jeg kan blive fjernet fra div. lister og det nye selskab kan oprette mig. Jeg ser frem til at modtage en opkrævning'.

Jf. sagens forløb svarer vi pr. e-mail den 07. august 2019, bl.a.:

'Vi har forsøgt at kontakte dig telefonisk uden held.

Vi er meget kede af, at du er endt i denne situation. Vi skal selvfølgelig have hjulpet og vejledt dig bedst muligt.

Vi kan se, at beløbet er gået ind på bilforsikringen, så du har betalt frem til d. 01/10/19 på denne.

Desværre, står din forsikring på MC'en lidt mere slemt til, og sagen er sendt til Inkasso d. 25/07/19. Inkassofirmaet ... vil kontakte dig i forbindelse med opkrævningen af det udestående beløb på din MC – Så snart du har afviklet beløbet via [inkassofirma], og du har betalt evt. gebyrer via DFIM, kan dit nye selskab lave forsikringen til dig igen.

Har [inkassofirmaet] ikke kontaktet dig endnu ang. det udestående beløb på din MC, kan du kontakte dem og høre nærmere om, hvornår de vil kontakte dig igen'.

Jf. sagens forløb skriver klager pr. e-mail den 16. august, bl.a.:

'Jeg har endnu ikke hørt fra [inkassofirma] på trods af at de nu har haft sagen i over tre uger.

Kan I ikke bare sende en opkrævning på de sidste 3/4 måneders MC forsikring, så jeg kan betale det og komme videre? Det kan jo ikke dreje sig om meget mere end 1.500-2.000 kr.'

Jf. sagens forløb svarer vi pr. e-mail den 19. august, bl.a.:

'Tak for din henvendelse.

Vi har forsøgt at kontakte dig telefonisk uden held.

Det er desværre ikke muligt at betale direkte til os da sagen allerede er videregivet til inkassofirmaet ..., men som min kollega ... har skrevet, er du meget velkommen til at kontakte dem [inkassofirmaets hjemmeside] for hvor langt de er nået med din sag'.

Jf. sagens forløb skriver klager pr. e-mail den 03. september 2019, bl.a.:

'Jeg har i dag modtaget opkrævning fra [inkassofirma], og betalt denne. Vil I hurtigst muligt registrere dette så jeg kan skifte mine forsikringer. På forhånd tak'.

--

Klager henviser i sin klage til Ankenævnet for Forsikring til, at han har kontaktet os den 18. juli 2019 med ønske om en slutopgørelse for perioden. Klager oplyser, at vi nægtede at være behjælpelige med en slutopgørelse ved henvendelsen den 18. juli 2019.

Vi må desværre bemærke at der ingen steder af vores system eller af sagens dokumenter fremgår, at klager har henvendt sig den 18. juli 2019, eller i dagene omkring den 18. juli 2019.

Den 2. august har vi registreret klagers første henvendelse til os, siden vi fremsendte faktura til klagers E-boks, den 18. marts 2019. Dvs. efter at sagen var sendt til inkasso den 25. juli 2019.

At klager ikke har henvendt sig den 18. juli eller dagene omkring den 18. juli, underbygges i øvrigt også af klagers egen mail af 3. august 2019 (**Bilag K**), hvor klager alene oplyser, at han har henvendt sig den 2. august for at få en slutopgørelse.

Idet sagen er overgået til inkasso den 25. juli 2019 har vi ved klagers henvendelse i august været nødsaget til at bede ham henvende sig til inkassofirmaet for at få en opgørelse, da det skyldige beløb pålægges renter og sagsomkostninger, når sagen overgår til inkasso, hvorfor opgørelsen skal komme fra inkassofirmaet.

Vi kan for god ordens skyld bemærke, at inkassofirmaet har oplyst os, at de ikke efterfølgende fik en henvendelse fra klager – hverken skriftligt eller telefonisk – trods vores opfordringer til klager om at kontakte inkassofirmaet.

Når kunder i restanceforhold henvender sig, pr. telefon eller pr. skrift med det formål at afvikle det skyldige beløb, så er det sædvanlig praksis for rådgivere i kundecenteret at hjælpe kunden med at få afviklet skyldigt beløb, hurtigst muligt.

Den oplagte rådgivning er at oplyse det præcise skyldige beløb og udlevere selskabets kontonummer, denne proces giver kunden mulighed for at foretage en straksindbetaling, ved en straksindbetaling kan modtagelse af indbetaling bekræftes kort efter, typisk samme dag.

Alle rådgivere i kundecenteret har adgang til selskabets kontonummer – der er adgang til denne information både elektronisk og ved laminerede ark ved den enkelte arbejdsstation.

Selskabet og den enkelte rådgiver har ingen interesse i at nægte at hjælpe en kunde med at indbetale et skyldigt beløb, og i den forbindelse anbefale en straksindbetaling, således kunden kan tage kontakt til et andet selskab kort efter.

Er sagen overgået til inkasso, er det dog sædvanlig procedure at henvise til inkassofirmaet for at få den korrekte slutopgørelse inkl. renter og sagsomkostninger, hvilket vi også har gjort i denne sag.

Klagers forsøg på skifte til [andet forsikringsselskab]

Klager oplyser af sin klage, at han den 15. juli 2019 forsøgte at skifte sine forsikringer til [andet forsikringsselskab].

Klager oplyser, at han på daværende tidspunkt ikke var klar over, at Gjensidige Forsikring havde opsagt motorcykelforsikringen. Klager oplyser desuden, at han først blev bekendt med vores opsigelse af forsikringen, da han den 17. juli, modtog besked herom i sin E-boks fra DFIM.

Dette på trods af længerevarende rykkerforløb som, jf. sagens forløb, afstedkom meddelelser fra os både til E-boks og pr. brevpost til klagers adresse.

Afsluttende vurdering

Indledningsvist skal det i relation til sagens økonomiske omfang anføres, at vi – ligesom klager – har haft et ønske om, at sagen var afsluttet tidligere i forløbet.

Som det fremgår af sagen har forløbet haft den konsekvens, at klager skylder et større beløb til DFIM.

I forbindelse med denne besvarelse til Ankenævnet for Forsikring har vi igen gennemgået sagen, vi har vurderet det samlede forløb fra den 18.03.2019, hvor vi fremsender faktura for perioden 01.05.2019 – 01.05.2020 til klagers E-boks.

Vi har kontrolleret om vi har overholdt formkravene for en rykker 1/opsigelse jf. forsikringsaftalelovens § 13 stk. 1 og 2 for en opsigelse. Det er vores vurdering, at disse krav er overholdt.

Vi har set på korrespondancen med klager, og om klager tidligere i forløbet skulle have ytret ikke have modtaget relevant information, som f.eks. opkrævning, rykker 1 (sendt til E-boks), rykker 2 og meddelelse om forsikringens endelige ophør. Dette er ikke tilfældet.

Vi har i vores systemer igen undersøgt, om vi kan finde dokumentation for klagers påstand om, at han har henvendt sig til os den 18. juli 2019. Det har vi ikke fundet dokumentation for.

Vi fastholder, at den første henvendelse fra klager i forbindelse med rykkerforløbet foregik pr. telefon den 2. august 2019.

Det er vurderingen, at de rådgivere, som klager har haft kontakt med, har hjulpet og informeret klager bedst muligt ved at orientere om sagens forløb, sagens konsekvens samt rådgivet klager om, hvad der skulle til for at stoppe forløbet vedrørende dagbøder fra DFIM.

Rådgiverne opfordrer den 7. august 2019 og den 19. august 2019 klager til hurtigst muligt at henvende sig til inkassoselskabet ..., med henblik på hurtigst muligt at få afviklet skyldigt beløb til os. Begge opfordringer sker skriftligt pr. e-mail, efter forgæves kontakt pr. telefon.

Efter vores opfordring den 7. august 2019 om at henvende sig til inkassoselskabet, henvender klager sig igen til os pr. mail den 16. august 2019, altså 9 dage senere. Klager skriver: *'Jeg har endnu ikke hørt fra [inkassofirma] på trods af at de nu har haft sagen i over tre uger'.*

Den 19. august 2019 opfordrer vi igen pr. mail til, at klager henvender sig til inkassoselskabet ..., med henblik på at få afviklet skyldigt beløb til os.

Som anført ovenfor oplyser [inkassofirma], at klager på intet tidspunkt har henvendt sig til dem – hverken skriftligt eller telefonisk – for at få en slutopgørelse.

Den 3. september 2019 oplyser klager pr. mail, at det skyldige beløb nu er indbetalt til [inkassofirma]. Den 10. september 2019 bekræfter vi, at beløbet er modtaget.

Modtagelsen af skyldigt beløb har den betydning, at klager nu kan afvikle skyldigt beløb til DFIM og oprette forsikring for sit køretøj i et andet selskab.

Havde klager afviklet skyldigt beløb til DFIM i forbindelse med afvikling af skyldigt beløb til os den 3. september 2019, ville det skyldige beløb til DFIM have været 12.250 kr. (49 dage) – klager havde her muligheden for at forsikre køretøjet hos et andet selskab, og dermed stoppe sagens videre forløb.

DFIM godkender som udgangspunkt annullering af gebyrer, når kunden enten ikke er varslet korrekt (jf. sagens forløb), eller når kunden reelt har været forsikret, uanset hvad der måtte fremgå af DMR.

Ovenstående kan gøres gældende i nedenfor nævnte eksempler:

1. Selskabet har ikke sendt forsikringsbevis til DMR i tide, ved overtagelse af forsikringen fra andet selskab.
2. Selskabet har lavet et vognskifte, og selskabet sender ophør på forkert køretøj
3. Kunden betaler præmie i tide, men selskabet alligevel sender ophør til DMR
4. Selskabet kommer ved en fejl til at slette policen, og der sendes ophør til DMR
5. Kunden betaler gebyr til DFIM, men selskabet når derefter ikke at sende forsikringsbevis til DMR inden for fem hverdage
6. Selskabet har opsagt kunden for tidligt ved fortrydelse
7. Selskabet har opsagt kunden for tidligt ved selskabsskifte
8. Kunden har ikke modtaget varsling om dagsgebyr fra selskabet (min. 14 dages varsel)

I forbindelse med klage direkte til selskabet og i forbindelse med besvarelse af klagen til Ankenævnet for Forsikring, har vi nøje gennemgået de muligheder, der kunne være for at anmode DFIM om annullering af dagsgebyrer, således genoptage vores dækning med virkning pr. den 16.07.2019.

Jf. sagens forløb og klagers senere korrespondance med rådgiverne pr. skrift og pr. telefon er det vores vurdering, at der ikke er hjemmel for, at vi anmoder DFIM om at annullere pålagte dagsgebyrer."

Klageren har i meddelelse af 6/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan se at modparten henviser til en masse kommunikation os imellem, og fokuserer meget på fremsendte rykkere og dissers frister. Min klage i denne instans går udelukkende på modpartens manglende vilje til at lave en slutopgørelse ved telefonisk henvendelse til en kvindelig medarbejder 18. juli 2019. Havde de været behjælpelige med det, kunne jeg have afsluttet mit mellemværende med DFIM sammen dag eller senest dagen efter, og altså sluppet med måske et enkelt dagsgebyr af kr. 250. Så snart jeg blev klar over at min forsikring var opsagt gjorde jeg alt hvad jeg kunne for at løse problemet, men blev modarbejdet af Gjensidige Forsikring. De oplyste også urigtigt at sagen allerede var sendt til inkasso. Desuden har de selv d.d. fremsendt dokumentation

fra mig hvor jeg henvender mig 3. august 2019 for at få lavet en slutopgørelse, og her henviser de igen til at sagen er sendt til inkasso, og at jeg er afhængig af deres sagsbehandlingstid.

Da henvendelsen 18. juli 2019 var telefonisk har jeg ikke mulighed for at dokumentere dette, men jeg har som nævnt været i kontakt med Rigspolitiet, der oplyser at de ligger inde med telelog, som kan udleveres ved straffesager. Samtalen er dog refereret flere gange i min mailkorrespondance med modparten. Det var først 2. oktober 2020 jeg blev oplyst om, at modparten ikke 'anerkendte' min henvendelse 18. juli 2019. På det tidspunkt var der gået mere end et år, og teleselskabet havde derfor slettet deres telelog.

Jeg mener ikke at bilag K skulle underbygge at jeg ikke har henvendt mig 18. juli 2019. Jeg ringede og skrev flere gange i løbet af juli 2019 til modparten for at få lavet en slutopgørelse, desværre skal man åbenbart få alting på skrift. Jeg har ikke på noget tidspunkt i min mail i bilag K nævnt at dette var min eneste henvendelse til modparten.

Modparten skriver at deres medarbejdere har nem adgang til at give deres kunder mulighed for at lave en straksindbetaling. Dette skete desværre bare ikke 18. juli 2019. Der blev jeg oplyst at sagen var sendt til inkasso, men det skete først 25. juli 2019.

Jeg ønsker at præcisere, at jeg ikke kræver at modparten anmoder DFIM om annullering af dagsgebyrer idet jeg selv er i dialog med DFIM. Som en sidebemærkning, vil jeg gerne ytre at bilag D ikke opfattes som en opsigelse, men derimod som en rykker (overskriften i eboks var 'Betaling – Rykker')."

Selskabet har i brev af 29/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Af hensyn til sagens samlede overblik, har vi ved vores besvarelse til Ankenævnet gennemgået sagens forløb, fra d. 18.03.2019 hvor klager modtager police, forsikringsoversigt og faktura, til sagen overgår til Ankenævnet.

Ydermere, da sagen tager sit udgangspunkt i, at den lovpligtige ansvarsforsikring for klagers motorcykel er ophørt pga. manglende betaling til Gjensidige Forsikring, er det centralt at Gjensidige Forsikring kan dokumentere at formkrav for opsigelse af forsikring jf. forsikringsaftalelovens § 13 stk. 1 og 2 er overholdt.

Vi fastholder at rådgiverne som klager har haft kontakt med under forløbet, har forsøgt at orientere og hjælpe klager bedst muligt, bl.a. ved at orientere om sagens forløb, konsekvenser og tydeligt oplyst om hvad kunden kunne gøre, for at standse sagens videre forløb.

Sagen overgik til inkassoselskabet fra Gjensidige Forsikring, den 25. juli 2019, dette efter fremsendelse af faktura, rykker 1/opsigelse, rykker 2 samt meddelelse om forsikringens endelige ophør.

Det fastholdes at sagen overgik til inkassoselskabet den 25. juli 2019 og at klager ikke har haft telefonisk kontakt med vores kundecenter den 18. juli 2019, den første henvendelse fra klager i forbindelse med rykkerforløbet, indgik den 2. august 2019.

Klager skriver i bemærkninger:

'Desuden har de selv d.d. fremsendt dokumentation fra mig hvor jeg henvender mig 3. august 2019 for at få lavet en slutopgørelse, og her henviser de igen til at sagen er sendt til inkasso, og at jeg er afhængig af deres sagsbehandlingstid.'

Det er faktisk forkert at vi har oplyst, at klager skulle være *'afhængig af deres sagsbehandlingstid'*.

Jf. tidligere fremsendt bilag til Ankenævnet, opfordrer vi den 7. august 2019, klager til at henvende sig til inkassoselskabet, hvis han endnu ikke har hørt fra dem.

Rykker 1, fremsendt den 16. maj 2019 er en opsigelse, vi har ved **bilag D** i vores besvarelse til Ankenævnet, dokumenteret at denne overholder formkravene til en opsigelse, jf. forsikringsaftaleloven § 13 stk. 1 og 2."

Klageren har i meddelelse af 7/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er tydeligt at modparten gerne vil fokusere på forløbet før 18. juli 2019, i hvilken periode de mener at have deres på det rene. Den opfattelse deler jeg ikke, da de i den periode valgte at benævne en opsigelse af kundeforholdet for 'RYKKER', hvilket jeg mener er helt misvisende. Læser man korrespondancen i denne sag, fremgår det også tydeligt at jeg ikke på det tidspunkt var klar over, at forsikringen var ophørt.

Det er dog også klart, at denne klage handler om forløbet EFTER 18. juli 2019. Da jeg først fandt ud af, at forsikringen var ophørt gjorde jeg alt hvad jeg kunne for at få lov til at betale det skyldige beløb, så jeg kunne skifte forsikringsselskab. Det er pudsigt (i mine øjne utroværdigt) at modparten har dokumenteret samtlige telefonopkald og mails mellem os, lige på nær det opkald som denne klage drejer sig om. Som tidligere beskrevet kan jeg ikke uden Rigspolitiets tilladelse indhente bevis på dette opkald, men jeg har også efterfølgende (2/8-19) talt med modparten omkring en slutopgørelse. Dette var med en ..., og modparten har endnu ikke anfægtet denne telefonsamtale. Som bevis på at der eksisterer en sådan medarbejder, har jeg vedhæftet et billede fra LinkedIn, af denne persons profil. Her fremgår det, at han er ansat som kunderådgiver hos netop modparten.

Ved denne henvendelse bad jeg også om at få sendt en slutopgørelse, men det blev heller ikke her imødekommet. På dette tidspunkt havde ... (jf. LinkedIn) været ansat hos modparten i ... måneder. Om han på det tidspunkt har haft den fornødne oplæring ved jeg ikke, men det tegner et billede af unødigt forståelse og konduite fra modpartens side.

Også 3/8-19 henvendte jeg mig skriftligt til modparten med et ønske om en slutopgørelse (dokumentation er tidligere fremsendt), hvilket heller ikke blev imødekommet.

Modparten har flere gange bedyret, at når et udestående først er sendt til inkasso, 'kan' de ikke gøre noget ved sagen. Dette er dog et valg modparten selv har truffet. Hvis jeg havde en skyldner, og skyldneren selv henvendte sig, for at overføre beløbet samme dag, ville jeg med glæde bistå med en slutopgørelse. Modparten har telefonisk indikeret at de ikke har mulighed for at beregne de påløbne renter i disse sager. Havde man udvist alm. konduite, kunne man have taget 100 kr. i acontobeløb for disse renter, og så overført restbeløbet efterfølgende. Renterne beløb sig i sagen til 28,34 kr.

Alt i alt mener jeg at modparten ikke har evnerne og/eller viljen til at hjælpe deres kunder. Dette afspejles også i mit kundeforhold med modparten omkring bilforsikring, som jeg trods mit ønske ikke har kunnet skifte til et andet selskab, i al den tid som sagen her nu har stået på. Pga. den var jeg overgået til betaling hver anden måned (jeg havde en naiv tro om, at sagen ville være hurtigt afsluttet). Denne gentagne betaling var jeg blevet træt af, og 25/11/20 fik jeg via e-boks brev om, at min betaling ville blive ændret til årlig betaling, hvis ikke jeg tilmeldte mig Betalingsservice senest 1. januar [2021]. Da jeg selv ønskede at overgå til årlig betaling, tilmeldte jeg mig derfor ikke til Betalingsservice. Dog ændrede modparten ikke min betaling til årlig betaling. 7. januar 2021 fik jeg derfor en rykker for manglende (2-måneders) betaling. Jeg forventede at de lige skulle bruge lidt tid på at registrere at jeg var overgået til årlig betaling, og at de derfor snart ville sende en ny opkrævning, men det skete ikke. 27/1-21 ringede jeg derfor til modparten, og fortalte om deres brev til mig, og at jeg forventede at overgå til årlig betaling. Jeg fik den besked at det ville de sætte i værk snarest muligt. Dagen efter 28/1-21 fik jeg så en ny regning, men den var for perioden 1/11-20-1/6-21, altså nærmere halvårlig betaling. Dokumentation for en god ordens skyld vedhæftet.

Modpartens påstand om at jeg ikke under sagens inkasso-behandling er afhængig af inkassoselskabets behandlingstid, er ikke korrekt. De skriver af seneste fremsendte besvarelse (29/1-21), at jeg blev opfordret til at henvende mig til inkasso-selskabet hvis jeg ikke hørte fra dem. Det fremgår dog af tidligere fremsendt dokumentation, at de begge steder skriver, at jeg kan henvende mig 'for at høre hvad status er på sagen'.

Til slut i seneste besvarelse skriver modparten at de 'frafalder kald og varsel'. Jeg er ikke klar over hvad dette dækker over, men kunne godt tænke mig at det blev uddybet for forståelsens skyld."

Nævnet har fået forelagt selskabets indlæg af 26/2 2021. Klageren har i meddelelse af 5/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er kommet i tanker om en yderligere information, som muligvis har betydning for sagen. Jeg kan huske at jeg ved henvendelse 18. juli 2019 talte med en kvinde, navnet husker jeg desværre stadig ikke. Dog fik jeg på det tidspunkt at vide at deres inkassoselskab har en sagsbehandlingstid på 5-6 uger. Jeg klagede naturligvis over at jeg så var tvunget til at betale dagbøder til DFIM i al den tid, men ligesom resten af mine indsigelser har det været for døve ører. Det klinger derfor også ret hult, at modparten skriver at de flere gange har opfordret mig til at kontakte inkassoselskabet for at 'høre hvad status er'. Den oplyste sagsbehandlingstid passede i øvrigt nogenlunde, så når man har den viden, mener jeg det er en skærpende omstændighed i forhold til at hjælpe med en slutopgørelse."

Klageren har i meddelelse af 6/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Nu vi er ved detaljerne synes jeg lige at jeg vil nævne, at jeg allerede i januar 2020, altså før Corona, mødte op fysisk på modpartens hovedkontor, for at få denne sag afklaret (en gang for alle havde jeg håbet på). Her havde jeg en timelang telefonsamtale med en medarbejder (...), som dog foregik via receptionistens telefon, da hun åbenbart ikke turde komme ned af trappen og se mig i øjnene. Jeg fik endda efterfølgende kritik for at have optaget hans telefonheadset i så lang tid, men måtte meddele ham, at det var deres egen medarbejder der ikke ønskede at komme ned i forhallen, på trods af at af der var et ledigt mødelokale, hvor jeg var gået ind for at tale.

Ved denne lejlighed blev det ikke anfægtet at jeg havde kontaktet modparten 18. juli 2019, ligesom det i øvrigt ikke er blevet i hele denne sag før 10. september 2020.

En anden detalje i sagen er, at jeg ikke har mulighed for at skifte forsikringsselskab mht. min bil da jeg stadig er registreret hos DFIM. Det betyder altså at modparten har fastlåst mig som kunde i al den tid der er gået, så jeg kan da godt forstå at de har interesse i at trække sagen i langdrag."

Selskabet har i brev af 24/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af sagen, at vi flere gange i perioden, efter fremsendelse af faktura, rykker 1, rykker 2 og opsigelsesbrev, har opfordret klager til at henvende sig til [inkassofirma] for at få en opgørelse. Dette har han ikke gjort.

Vi fastholder, at klagers første kontakt til os efter fremsendelse af faktura den 18. marts 2019, sker pr. telefon den 2. august 2019 og ikke den 18. juli 2019. Vi kan ikke bekræfte, at vi har bedt ham vente 4- 6 uger på en opgørelse fra [inkassofirma], men tværtom har vi bedt ham kontakte [inkassofirma], hvilket underbygges af vores mails til klager af den 7. august 2019 og 19. august 2018.

Vi kan ikke be- eller afkræfte en eventuel behandlingstid hos inkassoselskabet i 2019, men det er vores erfaring at inkassosager naturligvis kan løses fra dag til dag, ved en aktiv henvendelse fra debitor.

Det er korrekt, at klager den 6. januar 2020 har henvendt sig personligt til os. Det er dog først den 12. maj 2020, at klager oplyser os om, at han mener at have kontaktet os den 18. eller 19. juli 2019, da klager den 12. maj 2019 skriver '*Jeg henvendte mig telefonisk allerede 18/7-19 eller 19/7-19*', hvorfor dette ikke har været drøftet ved hans personlige fremmøde den 6. januar 2020.

Det er korrekt, at klager ikke har haft mulighed for at købe forsikring til sin bilforsikring hos andet selskab, før skyldigt beløb er betalt til DFIM. Dette er i henhold til gældende lovgivning for manglende ansvarsforsikring for et køretøj."

Klageren har i meddelelse af 2/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Læser man hvad modparten skriver ordret i deres mails af 7. august 2019 og 19. august 2019 (modparten har skrevet 2018 hvilket antages at være en fejl), er det meget tydeligt at det ikke er andet end en opfordring til at høre hvad status er på sagen. Jeg skriver endda specifikt til modparten og beder dem hjælpe med en slutopgørelse. (Markeret med blå på vedhæftede billeder). Modpartens udmelding kombineret med deres information om at deres inkassoselskab havde en sagsbehandlingstid på 5-6 uger, gav mig ikke den tanke at inkassoselskabet pludselig ville flytte min sag op i toppen af bunken, og straks behandle den bare ved at jeg henvendte mig til dem. Det er ligeledes flere gange diskuteret telefonisk med flere medarbejdere hos modparten at jeg har henvendt mig allerede medio juli 2019 for en slutopgørelse, jeg havde dog ikke i min vildeste fantasi forestillet mig at modparten ville benægte denne henvendelse, og har derfor ikke fået sørget for at påtale denne henvendelse skriftligt før sent i processen. Det ændrer dog ikke ved at modparten efter medio juli 2019 har været uhjælpesom mht. at lave en slutopkrævning.

Ankenævnet for Forsikring

15.

96071

Derudover kan også nævnes en omend meget lang svartid fra modpartens side. Efter min mail 12. maj 2020 hører jeg først nyt fra modparten 3. juli 2020."

Selskabet har i brev af 2/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager henvender sig til os for at få en slutopgørelse. Vi beder klager i den forbindelse henvende sig til inkassofirmaet netop med henblik på at få denne opgørelse. At vi i e-mailen har skrevet, at han ved henvendelse til inkassofirmaet kan høre hvor langt de er kommet, ændrer ikke ved, at han ved henvendelse til dem ville få en slutopgørelse, hvis han bad om en slutopgørelse. Vi må igen understrege, at der ikke foreligger nogen henvendelse fra klager til inkassofirmaet – hverken skriftligt eller mundtligt.

Som anført tidligere kan vi ikke bekræfte, at vi har bedt ham vente 4–6 uger på en opgørelse fra [inkassofirma], men tværtimod at vi har bedt ham henvende sig til inkassofirmaet.

Slutteligt må vi igen bemærke, at der ikke foreligger nogen dokumentation for at klager har henvendt sig i juli måned, men at dette først sker den 2. august 2019 – efter sagens fremsendelse til inkassofirmaet."

Klageren har i meddelelse af 3/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Er det muligt at få aktindsigt i modpartens optagede telefonsamtaler med mig? I så fald ønskes dette. Ellers har jeg ikke yderligere kommentarer til sagen."

Selskabet har i brev af 21/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har fået klagers besked om, at han ønsker aktindsigt i vores optagede telefonsamtaler med ham.

Vi optager udelukkende indgående henvendelser til os, hvis man inden samtalen start giver sit samtykke til optagelse. Såfremt man har givet samtykke til en optagelse, så gemmer vi optagelsen i 3 måneder som følge af GDPR. Da der er tale om en periode, der ligger to år tilbage, er vi ikke længere i besiddelse af samtaler, som har fundet sted i 2019."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Nævnet har fået forelagt præmieopkrævning af 18/3 2018 for perioden 1/5 2019 til 1/5 2020 med betalingsfrist den 1/5 2019. Af selskabets rykkerskrivelse 1 af 16/5 2019 fremgår bl.a.:

"Rettidig betalingsdato

12. juni 2019

...

Manglende betaling for perioden 1. maj 2019 – 1. maj 2020

MC-/EU-knallertforsikring

6.318,24 kr.

Vi har sendt dig en opkrævning på din forsikring via e-Boks eller post, men vi har desværre ikke modtaget din betaling.

Ankenævnet for Forsikring

16.

96071

Betaler du ikke præmien, mister du retten til erstatning, din forsikring ophører, og du bliver indberettet til Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister for manglende ansvarsforsikring.

Når ansvarsforsikringen ophører, bliver det desuden oplyst til DFIM, der fra 1. januar 2019 kan pålægge dig et gebyr for manglende ansvarsforsikring på 250 kr. for hver dag dit køretøj er uforsikret. DFIM har udpantningsret for gebyret. Du kan ikke tegne forsikring for et motordrevet køretøj før gebyret er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

Hvis din forsikring omfatter ansvarsforsikring, betyder det endvidere at Motorregistret giver besked til politiet om at fjerne dine nummerplader snarest jf. Justitsministeriets bestemmelser. Det er nemlig ulovligt at køre på danske veje uden en ansvarsforsikring.

Tegning af ny forsikring kan kun ske på skærpede betingelser. Det betyder, at du dels skal betale restancen (din manglende betaling) inden tegningen af den nye forsikring, og desuden at du betaler den nye præmie forud 1 år ad gangen i mindst en 2-årig periode enten i vores eller et andet forsikringsselskab.

Ifølge forsikringsbetingelserne ophører dækning og ret til erstatning, når præmien ikke er betalt rettidigt. Hvis præmien betales for sent, og dette skyldes særligt undskyldende omstændigheder, kan forsikringen genoptages og dækningen vil træde i kraft dagen efter betaling, som dog skal ske inden for 3 måneder."

Af selskabets rykkerskrivelse 2 af 17/6 2019 fremgår bl.a.:

"Rettidig betalingsdato 4. juli 2019
Manglende betaling for perioden 1. maj 2019 – 1. maj 2020
MC-/EU-knallertforsikring **6.418,24 kr.**

Vi har tidligere sendt dig en opkrævning på din forsikring via e-Boks eller post.

Vi har ikke indregistreret betalingen og forsikringsaftalen – og dermed retten til erstatning – er bortfaldet jf. reglerne i forsikringsbetingelserne og du bliver indberettet til Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister for manglende ansvarsforsikring.

Når ansvarsforsikringen ophører, bliver det desuden oplyst til DFIM, der fra 1. januar 2019 kan pålægge dig et gebyr for manglende ansvarsforsikring på 250 kr. for hver dag dit køretøj er uforsikret. DFIM har udpantningsret for gebyret. Du kan ikke tegne forsikring for et motordrevet køretøj før gebyret er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

Hvis din forsikring omfatter ansvarsforsikring, betyder det endvidere at Motorregistret giver besked til politiet om at fjerne dine nummerplader snarest jf. Justitsministeriets bestemmelser. Det er nemlig ulovligt at køre på danske veje uden en ansvarsforsikring.

Evt. panthaver(e) er underrettet om, at retten til erstatning nu er bortfaldet."

Af brev af 15/7 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringen er ophørt for:

MC-/EU-knallertforsikring

Vi har tidligere rykket for betaling af skyldig præmie på din lovpligtige ansvarsforsikring på køretøj.

Vi har ikke registreret indbetaling af den skyldige præmie, og derfor er din ansvarsforsikringen nu ophørt. Om 10 dage overdrager vi det skyldige beløb til inkasso, hvilket medfører yderligere omkostninger for dig.

Du har samtidig mistet retten til erstatning. Det betyder endvidere at Motorregistret giver besked til politiet om at fjerne nummerpladerne snarest jf. Justitsministeriets bestemmelser. Det er nemlig ulovligt at køre på danske veje uden en ansvarsforsikring.

Tegning af ny ansvarsforsikring kan kun ske på skærpede betingelser. Det betyder, at du dels skal betale restancen (din manglende betaling) inden tegningen af den nye forsikring, og desuden at du betaler den nye præmie forud 1 år ad gangen i mindst 2 år enten i vores eller et andet forsikringsselskab.

Når ansvarsforsikring for indregistreret køretøj ophører hos os, vil DFIM ligeledes blive orienteret om ophøret.

Er der noteret en panthaverdeklaration på policen, vil panthaver blive informeret om forsikringsophøret.

Indberetning af forsikringsophør til DFIM

Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, pålægger dig et gebyr på kr. 250,00 pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske. Ved opkrævning af gebyr vil du blive registreret i Fællesregistret, der føres af DFIM, efter indhentet tilladelse på nærmere angivne vilkår fra Datatilsynet. Oplysning om registreringen videregives til øvrige ansvarsforsikringsselskaber. Du kan ikke tegne forsikring på et motordrevet køretøj, før gebyr er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

Indberetning til Fællesregister pga. præmierestance

Restanceforhold er indberettet til Fællesregisteret, der føres af DFIM (Philip Heymans Allé 29, st. tv, 2900 Hellerup, tlf. 41 91 90 69), efter indhentet tilladelse på nærmere angivne vilkår fra Datatilsynet. Oplysning om registreringen videregives til øvrige motorkøretøjsforsikringsselskaber med henblik på, at selskaberne kan stille skærpede betingelser for indgåelse af en forsikringsaftale. Du har adgang til at blive gjort bekendt med årsagen til registreringen her i selskabet, og med registreringen i Fællesregisteret.

Klage

Du har ret til at klage til Datatilsynet over behandling af urigtige eller vildledende oplysninger om dig. Det anbefales, at du i første omfang indgiver din klage til DFIM, som er ansvarlig for førelsen af nævnte register, med henblik på at DFIM kan tage stilling til klagen. DFIM's afgørelse kan indbringes for Datatilsynet"

Af mail af 3/8 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

18.

96071

"Jeg er ved at skifte forsikringsselskab, men grundet det nye selskab er ved at skifte forsikringssystem, har de ikke tilmeldt mig i motorregistret og opsagt mig hos jer i tide, jeg er derfor blevet afmeldt hos jer pga. manglende betaling. Dette bevirker så at jeg ikke kan oprette mig i det nye selskab da jeg nu er registreret på en såkaldt sortkort-liste og i DFIM. Jeg har talt med jeres medarbejder ... i går 2/8-19 om at få lavet en slutopgørelse så jeg kan få betalt det jeg skylder jer. Han har lavet min bilforsikring om til måned (eller kvartalsvis?) betaling, og denne er nu betalt via netbank, så beløbet skulle gerne være jer i hænde på mandag 5/8-19. Så vidt jeg kan forstå er det dog min MC-forsikring som er tilmeldt i DFIM, og jeg savner derfor en slutafregning på denne forsikring (reg. nr. ...). Alternativt kan jeg betale for samme periode som bilen (...), så jeg kan blive fjernet fra div. lister og det nye selskab kan oprette mig. Jeg ser frem til at modtage en opkrævning."

Af mail af 7/8 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse.
Vi har forsøgt at kontakte dig telefonisk uden held.

Vi er meget kede af, at du er endt i denne situation. Vi skal selvfølgelig have hjulpet og vejledt dig bedst muligt.

Vi kan se, at beløbet er gået ind på bilforsikringen, så du har betalt frem til d. 01/10/19 på denne.

Desværre, står din forsikring på MC'en lidt mere slemt til, og sagen er sendt til Inkasso d. 25/07/19. Inkassofirmaet ... vil kontakte dig i forbindelse med opkrævningen af det udestående beløb på din MC – Så snart du har afviklet beløbet via [inkassofirma], og du har betalt evt. gebyrer via DFIM, kan dit nye selskab lave forsikringen til dig igen.

Har [inkassofirma] ikke kontaktet dig endnu ang. det udestående beløb på din MC, kan du kontakte dem og høre nærmere om, hvornår de vil kontakte dig igen.

Hvis du har andre spørgsmål er du meget velkommen til at kontakte vores Kundecenter på tlf. +45 70 10 90 09 mandag til torsdag kl. 8.30-18, fredag kl. 8.30-16."

Af mail af 16/8 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har endnu ikke hørt fra [inkassofirma] på trods af at de nu har haft sagen i over tre uger. Kan I ikke bare sende en opkrævning på de sidste 3/4 måneders MC forsikring, så jeg kan betale det og komme videre? Det kan jo ikke dreje sig om meget mere end 1.500-2.000 kr."

Af mail af 19/8 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse.
Vi har forsøgt at kontakte dig telefonisk uden held.

Det er desværre ikke muligt at betale direkte til os da sagen allerede er videregivet til inkassofirmaet ..., men som min kollega ... har skrevet, er du meget velkommen til at kontakte dem [inkassofirmaets hjemmeside] for hvor langt de er nået med din sag."

Af mail af 3/9 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har i dag modtaget opkrævning fra [inkassofirma], og betalt denne. Vil I hurtigst muligt registrere dette så jeg kan skifte mine forsikringer. På forhånd tak."

Nævnet udtaler:

Klageren har haft MC-forsikring. Forsikringen er ophørt på grund af manglende præmiebetaling. Klageren fik den 17/7 2019 besked fra DFIM om, at hans køretøj ikke var forsikret, og at der ville påløbe daggebyrer af 250 kr. Klageren har oplyst, at han den 18/7 2019 henvendte sig telefonisk til selskabet for at få en slutopgørelse, men at selskabet nægtede dette, idet sagen var sendt til inkasso. Selskabets ageren har betydet, at der påløb dagbøder til DFIM på ca. 11.500 kr., idet han først modtog opgørelsen fra inkassoselskabet den 3/9 2019. Han har ikke haft mulighed for at skifte motorkøretøjsforsikringsselskab, så længe han var registreret hos DFIM.

Klageren ønsker, at selskabet erkender, at det var en fejl, at selskabet ikke sendte en slutopgørelse, da han telefonisk forespurgte herom. Han har anført, at DFIM i så fald vil annullere påløbne dagsgebyrer.

Selskabet fremsendte den 18/3 2018 præmieopkrævning for perioden 1/5 2019 til 1/5 2020 med betalingsfrist den 1/5 2019. Den 16/5 2019 fremsendte selskabet rykkerskrivelse 1 med betalingsfrist den 12/6 2019. Af rykkerskrivelsen fremgår det, at "vi har desværre ikke modtaget din betaling. Betaler du ikke præmien, mister du retten til erstatning, din forsikring ophører, og du bliver indberettet til Automobilforsikringsselskabernes Fællesregister for manglende ansvarsforsikring", og at "Ifølge forsikringsbetingelserne ophører dækning og ret til erstatning, når præmien ikke er betalt rettidigt". Selskabet har anført, at rykkerskrivelse 1 af 16/5 2019 er opsigelsen, og at skrivelsen opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1 og 2.

Klageren har anført, at rykker 1 ikke kan opfattes som en opsigelse, men derimod som en rykker – overskriften i e-Boks var "Betaling – Rykker".

Ankenævnet for Forsikring

20.

96071

Selskabet har afvist at have været i telefonisk kontakt med klageren den 18/7 2019. Den 25/7 2019 sendte selskabet restanceforholdet til inkasso. Første kontakt med klageren var den 2/8 2019, hvor klageren telefonisk oplyste, at han ikke ønskede at betale for et helt år, men ønskede en slutopgørelse. Selskabet oplyste, at sagen var overgået til inkasso. Ved mail af 7/8 2019 og 19/8 2019 bad selskabet klageren om at kontakte inkassofirmaet, da det skyldige beløb pålægges renter og sagsomkostninger, hvorfor opgørelsen skal komme fra inkassofirmaet. Inkassofirmaet har oplyst, at inkassofirmaet ikke fik en henvendelse fra klageren.

Nævnet finder, at selskabets meddelelser om manglende præmiebetalinger sendt til klagerens e-Boks og pr. almindelig brevforsendelse må anses for at være kommet frem til klageren og derfor har retsvirkning.

Nævnet bemærker, at en gyldig opsigelse af forsikringen kræver, at selskabet efter at have sendt en opkrævning (påkrav) har sendt en meddelelse, der opfylder formkravene i forsikringsaftale-lovens § 13.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Det følger af forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, at betales præmien ikke rettidigt, kan selskabet opsiges forsikringen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen efter § 12, stk. 1. Af § 13, stk. 2, fremgår endvidere, 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. Fristerne efter stk. 1, 1. pkt., og § 14, 2. pkt., regnes først fra det tidspunkt, hvor disse oplysninger er givet".

Selskabet har fremsendt en giroopkrævning den 18/3 2019. Betalingsfristen på 21 dage efter forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, skal regnes med udløb den 8/4 2019. Selskabet har herefter

Ankenævnet for Forsikring

21.

96071

tidligst kunne sende et opsigelsesbrev den 22/4 2019, jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 2. pkt. Selskabet har sendt brevet den 16/5 2019. Selskabet kan herefter opsig forsikringsaftalen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen – det vil sige den 6/6 2019 – jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 1. pkt. Selskabets betalingsfrist er i brev af 16/5 2019 den 12/6 2019. Da selskabet har overholdt formkravene, som er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-17, har selskabets opsigelse af forsikringen retsvirkning over for klageren.

Det forhold – at brevet af 16/5 2019 efter det oplyste af klageren havde overskriften "Betaling – Rykker" – kan ikke føre til andet resultat, idet brevet med fornøden klarhed angiver, at forsikringen vil ophøre, hvis præmien ikke betales.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han telefonisk kontaktede selskabet den 18/7 2019 med henblik på at få tilsendt en slutopgørelse. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren henvendte sig til selskabet den 2/8 2019, hvor sagen var overgået til inkasso.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet efter en samlet konkret vurdering, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet ikke sendte en slutopgørelse til klageren ved hans forespørgsel den 2/8 2019. Flertallet kan derfor ikke pålægge selskabet at erstatte de af DFIM pålagte dagsgebyrer, hvis størrelse og hyppighed klageren flere gange skriftligt var blevet oplyst om.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at sagen var overgået til inkasso, og at beløbet herefter pålægges renter, gebyrer og sagsomkostninger, hvorfor selskabet har været berettiget til at bede klageren om at henvende sig til inkassofirmaet, da selskabet ikke vil vide, hvorledes sagen økonomisk skal opgøres.

Flertallet har også lagt vægt på, at selskabet i brev af 15/7 2019 oplyste, at "Vi har ikke registreret indbetaling af den skyldige præmie, og derfor er din ansvarsforsikringen nu ophørt. Om 10 dage overdrager vi det skyldige beløb til inkasso, hvilket medfører yderligere omkostninger for dig". Ved mail af 7/8 2019 oplyste selskabet, at sagen var sendt til inkasso den 25/7 2019, og at "Har [inkassofirmaet] ikke kontaktet dig endnu ang. det udestående beløb på din MC, kan du kontakte dem og høre nærmere om, hvornår de vil kontakte dig igen". Selskabet oplyste den 19/8 2019, at "Det er desværre ikke muligt at betale direkte til os da sagen allerede er videregivet til inkassofirmaet ..., men som min kollega ... har skrevet, er du meget velkommen til at kontakte dem [inkassofirmaets hjemmeside] for hvor langt de er nået med din sag".

Flertallet bemærker i tillæg til dette, at klageren har en pligt til at begrænse sit tab, og at han – som følge heraf – burde have kontaktet inkassofirmaet, efter at selskabet afviste at kunne hjælpe ham, idet han – der var vidende om DFIMs dagsgebyrer – ikke med rimelighed kunne forholde sig passivt og vente næsten 1 måned på at modtage en opgørelse fra inkassofirmaet.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder mindretallet, at det er kritisabelt, at selskabet – da klageren den 2/8 2019 bad om en slutopgørelse, så indberetningen til DFIM af restanceforholdet kunne bringes til ophør, og han kunne købe ny motorkøretøjsansvarsforsikring i andet forsikringsselskab – alene henviste klageren til at kontakte det inkassofirma, som selskabet havde sendt inkassoforholdet til. Mindretallet bemærker, at selskabet kunne have påtaget sig – via inkassofirmaet – at fremskaffe slutopgørelsen og foranstalte mulighed for, at klageren kunne foretage straksoverførsel af restancen. Alternativt kunne selskabet foranstalte, at inkassofirmaet blev instrueret om umiddelbart at fremsende slutopgørelse til klageren.

Mindretallet finder videre, at selskabet ikke har dokumenteret, at selskabet har truffet passende foranstaltninger til at sikre, at inkassofirmaet behandler inkassosager – der er modtaget fra selskabet vedr. motorkøretøjsansvarsforsikringer, og hvor restanceforholdet er indberettet til DFIM – efter en særlig (haste-)procedure, som sikrer, at skyldneren hurtigt får en opgørelse fra

inkassofirmaet og får information om, hvordan restanceforholdet og registreringen i DFIM hurtigt kan bringes til ophør. Som sagen forligger oplyst, må mindretallet lægge til grund, at selskabet den 25/7 2019 overgav klagerens restanceforhold til inkassofirmaet, og at klageren først den 3/9 2019 modtog en opgørelse fra inkassofirmaet.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at restancer på motorkøretøjsansvarsforsikring er underlagt særlige regler, som indebærer, at skyldneren ikke kan købe motorkøretøjsansvarsforsikring i andet forsikringsselskab, mens restancen består, ligesom skyldneren pålægges dagsgebyr på 250 kr. pr. dag.

Mindretallet har også lagt vægt på, at selskabet som følge af den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold i en situation – hvor restancen har ganske vidtrækkende konsekvenser for klageren – ikke blot kan henvise klageren til selv at få forholdet løst via en af selskabet valgt samarbejdspartner. Selskabet må i passende omfang påtage sig at hjælpe klageren med at få restanceforholdet bragt til ophør på en sådan måde, at der ikke påløber flere dagsgebyrer end strengt nødvendigt, og således at klageren igen får mulighed for at købe motorkøretøjsansvarsforsikring i andet forsikringsselskab.

Mindretallet finder, at inkassofirmaet åbenlyst har været for lang tid om af egen drift at fremsende en opgørelse til klageren. Mindretallet finder, at denne omstændighed henset til de særlige forhold vedr. restancer på motorkøretøjsansvarsforsikringer sammenholdt med restancens ganske enkle karakter er ansvarspådragende, og at selskabet hæfter for en sådan sagsbehandlingsfejl begået af det af selskabet valgte inkassofirma. Inkassofirmaet burde efter nævnets vurdering af egen drift have fremsendt opgørelsen til klageren betydeligt hurtigere end sket.

Mindretallet finder, at klageren har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved ikke at kontakte inkassofirmaet, efter at selskabet afviste at hjælpe ham. Mindretallet finder, at klageren ikke med rimelighed kunne vente næsten 1 måned på at modtage en opgørelse fra inkassofirmaet. Klageren må derfor bære en del af sine udgifter til DFIM selv.

Ankenævnet for Forsikring

24.

96071

Mindretallet bemærker i den forbindelse, at selskabet den 7/8 2019 oplyste, at "Har [inkassofirmaet] ikke kontaktet dig endnu ang. det udestående beløb på din MC, kan du kontakte dem og høre nærmere om, hvornår de vil kontakte dig igen", og den 19/8 2019 oplyste, at "Det er desværre ikke muligt at betale direkte til os da sagen allerede er videregivet til inkassofirmaet ..., men som min kollega ... har skrevet, er du meget velkommen til at kontakte dem [inkassofirmaets hjemmeside] for hvor langt de er nået med din sag".

På den baggrund finder mindretallet, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal betale 3.500 kr. i erstatning til klageren, svarende til 14 dagsgebyrer til DFIM, såfremt klageren kan fremlægge dokumentation for, at han i den relevante periode har betalt et sådant beløb til DFIM.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings