

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96424:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft diverse forsikringer hos selskabet. I klageskema af 29/1 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

TJM opsagde alle mine forsikringer med en måneds varsel og ikke til hovedforfald men de afviser af tilbagebetale afgifterne til staten. Derved får jeg en dobbeltudgift på afgifterne da jeg skal betale afgifter til mine nyoprettede forsikringer igen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Have mine penge retur."

Selskabet har i brev af 2/3 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører, at vi har opsagt klagers kundeforhold efter et skadeforløb, som vi ikke har ønsket at bære risikoen for.

Klager tegnede ultimo 2019 samtlige forsikringer hos TJM forsikring. Indbo-, person-, hus- og rejseforsikring trådte i kraft 1. december 2019 og bilforsikring skulle træde i kraft 1. oktober 2020.

Sagsgennemgang

Som nævnt ovenfor trådte klagers indboforsikring i kraft d. 1. december 2019. I perioden fra 1. december 2019 til 1. april 2020 havde klager kontaktet os 5 gange, enten for at anmelde en skade eller for forespørgsel vedrørende en skade og/eller en tvist.

Det var en adfærd som adskiller sig væsentlig fra, hvad vi normalt ser hos vores kunder og det var umiddelbart ikke en risiko, vi ønskede at bære.

I henhold til TJM Forsikrings generelle bestemmelser kan forsikringen opsiges med 30 dages varsel:

Aftalens varighed og opsigelse

Opsigelse med 30 dages varsel

Medmindre andet fremgår af den enkelte forsikringsaftale, kan forsikringen eller en dækning opsiges til udgangen af en måned, når skriftlig opsigelse/anmodning er modtaget mindst 30 dage forinden.

Ændring eller forsikringsophør kan i visse tilfælde ske hurtigere ved risikoens naturlige bortfald som fx salg - når vi kan godkende dokumentationen for dette.

Vi meddelte således klager d. 26. juni 2020, at vi ikke længere kunne tilbyde forsikringer til ham. Indbo-, person- og årsrejseforsikring blev opsagt pr. 1. august 2020. Husforsikringen blev ændret til kun at omfatte branddækning pr. 1. august 2020 og bilforsikringen blev ændret til kun at omfatte den lovpligtige ansvarsforsikring pr. opstartsdato 1. oktober 2020. Både hus og bilforsikring blev endvidere pålagt et præmietillæg på 100%.

Klager var utilfreds med denne opsigelse/ændring af forsikringerne og både TJM forsikring og Kvalitetsafdelingen havde en længere korrespondance med klager.

Klager ønskede bl.a. at få tilbagebetalt fx stormflodsafgift og skadeforsikringsafgift, men idet der er tale om gebyrer/afgifter til staten, får man ikke disse beløb forholdsmæssigt retur, hvis forsikringen opsiges midt i en periode.

Konklusion

Alle forsikringer i TJM forsikring har hovedforfald 1. januar – uanset hvornår de indtegnes.

Der fremgår følgende på TJM's hjemmeside (og alle andre forsikringsselskabers hjemmeside) vedrørende gebyrer og afgifter:

Skadeforsikringsafgift til staten

Der skal betales afgift til staten af prisen (præmien) for skadeforsikringer. Skadeforsikringsafgiften er for tiden på 1,1 % af prisen og er en løbende afgift, der beregnes og betales i forbindelse med ny opkrævning af forsikringen. Præmier, der i forvejen er belagt med anden afgift, som fx lovpligtig ansvarsforsikring for motorkøretøj eller lystfartøj, er undtaget fra skadeforsikringsafgift.

Afgiften fremgår af det skriftlige tilbud, du kan få fra os, og af folgebrevet til den police, der udstedes. På den årlige forsikringsoversigt er den også oplyst sammen med bl.a. terminspræmien.

Miljøbidrag til staten på Bilforsikring

Den årlige pris, der oplyses for Bilforsikring, inkluderer miljøbidrag til staten på 84 kr. (Beløbet var indtil d. 1. juni 2017 på 101 kr.).

Bidrag til Garantifonden

Fra 2019 opkræves 40 kr. pr. år i bidrag til Garantifonden på Bil-, MC-, Indbo-, Hus- og Berneforsikring (for sundhedsdækningen).

Der er tale om gebyrer og afgifter til staten, hvorfor de sendes videre til rette instans, når vi har opkrævet dem. Det er derfor ikke muligt, at tilbagebetale dem forholdsmæssigt, når forsikringen opsiges midt i en periode og heller ikke noget klager har krav på.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at forsikringerne er opsagt/ændret i henhold til betingelserne og at vi ikke kan tilbagebetale gebyrer/afgifter forholdsmæssigt."

Klageren har i kommentar af 2/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan kun sige det intet sted står nævnt at jeg ikke har ret til at få mine afgifter tilbage når selskabet opsiger mig før hovedforfald. Hvorfor jeg må fastholde mit krav.

Nu er denne klage ikke over opsigelsen, men om selskabet ikke betaler mig alt tilbage. Jeg har selvfølgelig forespurgt AFF om dette var noget jeg kunne kræve inden jeg oprettede sagen hvilket de mente. Derfor er sagen oprettet.

At jeg et uital af gange har kontaktet selskabet i forbindelse med opsigelse af kundeforholdet har grund i at de oplyser forkerte antal skader til andre selskaber når jeg prøvet at nytegne forsikringer. Og at de nægter at give en komplet liste over mine skader - denne har jeg dog fået svar på 26-02-2021 efter jeg kontaktede der dpo-afdeling og krævede indsigt. Men kvalitetsafdelingen nægtede at give mig mine oplysninger udover indborskader.

De har desuden haft dobbelt- og trippeltregistreringer på skader som jeg har måttet kæmpe for at få fjernet. (De havde tre registreringer på samme cykel styrt) Så Jeg har ikke yderligere kommentarer til deres påstand om antal skader. Jeg ønsker pengene tilbage for afgifterne.

Jeg har i forbindelse med en anden sag hos AFF anmodet selskab om at få mine penge tilbage for udvidet cykeldækning, da de slet ikke dækker den cykel, men jeg har endnu ikke fået svar på denne henvendelse."

Selskabet har i kommentar af 25/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi beklager indledningsvis det sene svar. Den dialog vi har haft med klager har udelukkende omhandlet indboforsikringen og der har klager flere gange fået oplyst antallet af registrerede skader, ligesom vi har informeret klager om, at en fuldstændig liste også kunne hentes på 'min side'."

Klageren har i kommentar af 25/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Denne klage er om manglende tilbagebetaling af betalte afgifter Tryg har stadig ikke vist mig hvor i betingelserne de beskriver jeg ikke har ret til fuld refundering hvis de opsiger mig før termin!

Som sagt flere gange (senest i mit seneste svar her) er denne klage ikke over opsigelsen!

Men nu kommer Tryg med oplysninger som er direkte usande derfor må jeg gå i rette.

Korrespondancen har hele tiden omhandlet alle forsikringer. Som emnefeltet i svaret fra Tryg også bevidner.

Emnet 'Opsigelse af forsikringer'

Altså mere end én.

Ankenævnet for Forsikring

4.

96424

Og jeg bad udtrykkeligt om svar på alle forsikringer (bl.a. den 9/12-20)
Hvor jeg skrev: 'I har ikke svaret på hvilke skader jeg TOTAL har.

Det har hele tiden været spørgsmålet da i oplyser FORKERTR tal på ALLE forsikringer når andre selskaber henvender sig!'

Og som nævnt mange gange til tryk var deres oversigt fyldt med fejl i de oplysninger jeg havde adgang til - derudover mangler 70% af tingene der.

Hvis jeg skulle gå efter Tryks oversigt ville jeg have tre anmeldelser på indbo hvor de oplyser seks til andre selskaber.

Men som nævnt har deres Tryks DPO-afdeling svaret og udleveret det forespurgt. Da de godt ville følge loven i modsætning til Kvalitetsafdelingen."

Selskabet har i kommentar af 6/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Som nævnt i vores brev af 2. marts 2021 fremgår det af TJM Forsikrings hjemmeside, hvornår og på hvilke forsikringer man betaler afgifter til staten.

Vi har forklaret klager, at det er afgifter vi opkræver og sender videre til staten, hvorfor vi ikke kan betale dem forholdsmæssigt retur."

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

"Jeg har ikke anden kommentar end jeg stadig mangler oplyst hvor i betingelserne det er oplyst jeg ikke skal have afgifter retur hvis selskabet opsiger mig med kort varsel.

De opsiger mig fordi jeg laver en klagesag i ankenævnet.

Jeg er derfor uden skyld i den ekstra udgift de pålægger mig ved at jeg skal betale afgifter til staten dobbelt i en periode.

De kunne have valgt at opsig mig til næste termin men valgte anderledes. Hvorfor de også må dække min ekstra udgift!

Eller henvise til præcis hvor i betingelserne de har undtaget sig det."

Nævnet udtaler:

Selskabet har opsagt klagerens kundeforhold efter et skadeforløb, som selskabet ikke har ønsket at bære risikoen for. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at tilbagebetale afgifter, herunder stormflodsafgift og skadeforsikringsafgift. Han har anført, at forsikringerne ikke blev opsagt til hovedforfald, hvorfor han er blevet påtvunget dobbelte afgifter, idet der ligeledes er blevet opkrævet afgifter på de nye forsikringer, han har tegnet. Han mener, at selskabet skal tilbagebetale afgifterne, idet forholdet ikke er omtalt i forsikringsbetingelserne.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96424

Selskabet har anført, at man ikke får disse beløb forholdsmæssigt retur, når forsikringen opsiges midt i en periode, idet der er tale om gebyrer og afgifter til staten.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet selskabet ikke skal tilbagebetale afgifter forholdsmæssigt. Nævnet henviser bl.a. til afgørelsen i sag 82082.

Nævnet bemærker, at der er tale om gebyrer og afgifter til staten, som selskabet videresender til rette instans, når selskabet har opkrævet beløbene.

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.



Svend Bjerg Hansen