

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. september 2022 blev i sag nr. 96436:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 1/2 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Siden marts 2020 har jeg gjort et seriøst forsøg på at bringe mine forsikringsforhold i orden/up to date! Jeg er helt klar over at jeg også har fejl i denne sag!

Jeg har siden sidst i marts/ først i april 2020 gjort Tryg opmærksom på at grundet dårligt netværk iforb med mit arbejdssted, var jeg nødt til at have Tryg til at sende mig mails direkte til min mail-adresse, og ikke kun til 'min side' hos Tryg, idet jeg ikke kunne forvente at have muligheden for at logge på hos Tryg. På daværende tidspunkt ude 2, til tider 3, uger ad gangen og dvs. sige at jeg heller ikke kunne tjekke papirpost/postkassen. Også i denne forbindelse har jeg været i kontakt med Tryg telefonisk og via mail i forsøg på at være på forkant med situationen.

jeg kan undre mig, at vil de sælge/ ændre / foreslå noget vedr. forsikringer, kan de fint finde ud af at ringe til kunden – men ikke for at tjekke op på om en kunde er klar over at den er helt galt med forsikringsforholdet?? specielt når der næsten ikke er nogen kommunikation i en periode.

Denne anke/klage vedr. Tryg forsikring, drejer sig Tryg's 'fodfejl' i den omhandlende sag.

Jeg betaler mine forsikringer efter bedste overbevisning (læs: ud fra Tryg's 'min side'), så kommer pengene retur uden forklaring – indbo, hunde og bilforsikring??! Jeg tager telefonisk kontakt til Tryg for få overblik og løst problemet, taler med en konsulent og aftaler at pågældende sender en mail som jeg modtager (BEMÆRK DER ER IKKE SAT NOGEN FORFALDSDATO!)

Finder tillige ud af at Tryg har oprettet 2 personforsikringer (bare fordi de kan) jeg IKKE har bestilt/købt og har en del besvær med at komme ud af igen??. i forb. med min e-mail kontakt/indsigelse / klage med Tryg går der ekstremt langt tid med et retursvar! har rykket for svar utallige gange for at minimere evt. 'skade' på vores forsikringsforhold!

Så er der lige et problem med betaling idet jeg har modtaget girokort d 15.04 2020 med forfald d 17.04 2020 ?? er jo umulig at betale til tiden!!

Denne anke omfatter ovennævnte punkter mfl. ikke heri klagen nævnt.

Det er min opfattelse at udskrevne giro med forfald næsten samme dag den er udskrevet og den ekstremt lange tidsforbrug i behandl. af mine henvendelser, manglende overholdelse af prisaftaler er årsag til at jeg er landet her hos jer.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En genstart af min bilforsikring og sletning DFIM-afgift fra d 07.05 2020 og frem, da Tryg burde have stoppet DFIM afgiften idet forsikringen blev betalt d 07.05 2020! Jeg vedkender DFIM afgiften fra 24.04 2020 og frem til 07.05 2020 som vil blive betalt sammen en evt. genoprette forsikring i det øjeblik nævnets afgørelse foreligger.

Øvrige tidligere forsikringsforhold må Tryg og jeg tage herfra.

Alternativt en frigørelse fra Tryg, idet jeg ikke skylder noget til Tryg!, uden anmærkninger og med min betaling af DFIM afgift fra 24.04 2020 til 07.05 2020 til DFIM.

Kort sagt er det Tryg's tidsnøl m.m. der har bragt det hertil og sekundært min fejl."

Selskabet har i brev af 18/4 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører at klager er utilfreds med de gebyrer han skylder til DFIM i forbindelse med manglende ansvarsforsikring på hans [bil].

Klagers bilforsikring har omfattet den lovpligtige ansvarsforsikring, delkasko samt Vejrhjælp og har været omfattet af forsikringsbetingelser nr. 1805.

Klager har den 14. juni 2018 sagt *Ja* til at modtage dokumenter fra os digitalt. Giroopkrævninger sendes med PostNord og de fremgår samtidig af *Min side*, som klager kan logge på via *tryg.dk*.

Det skal oplyses, at hvis en forsikring skal betales pr. måned er det et krav, at den er tilmeldt til betaling via Betalingsservice. Hvis en kunde er tilmeldt vores Samleopkrævningsaftale, så er det dog muligt at afvise betalingen via Betalingsservice en gang uden at forsikringen ændres til helårlig betaling.

Sagsgennemgang

Bilforsikring trådte i kraft den 15. juni 2018 med helårlig betaling og forfald den 1. januar. Den 13. december 2018 blev forsikringen ændret til månedlig betaling.

Den 1. juli 2019 afvises Betalingsservice af klager 1. gang og det skete igen den 1. august 2019. Bilforsikringen fjernes herefter fra klages *Samleopkrævning* og der fremsendes en giroopkrævning på 1.159,53 kr. for perioden 1.7.2019 – 1.10.2019. Forsikringen blev betalt den 25. september 2019 via den fremsendte giroopkrævning.

Den 8. oktober 2019 blev der sendt meddelelse til Betalingsservice vedrørende præmiebetaling for perioden 1.10.2019 – 1.12.2019. De efterfølgende måneder blev der sendt besked til Betalingsservice vedrørende de månedlige opkrævninger.

Den 9. januar 2020 fik vi meddelelse om at kundens *samlebetaling* var afvist og den 11. februar 2020 fik vi meddelelse om, at betalingen via Betalingsservice var afvist. Der blev derfor sendt en giroopkrævning til kunden den 12. februar 2020 på 2.616,67 kr. med betalingsdato 2. marts 2020. Det fremgik af opkrævningen, at beløbet erstattede evt. tidligere ikke betalt beløb.

Da Betalingsservice var blevet afvist den 11. februar 2020, blev forsikringen ændret til helårlig betaling og der blev derfor sendt en giroopkrævning til klager den 13. februar 2020 gældende fra den 1.10.2019 – 1.1.2021. Det fremgik af opkrævningen, at bilforsikringen var ændret til helårlig betaling, da den månedlige betaling var blevet afvist af klagers bank.

Den 19. marts 2020 blev der sendt en påmindelse til kunden, hvoraf det fremgik at forsikringen ville ophøre den 21. april 2020, hvis den ikke blev betalt og at der i den forbindelse ville blive givet besked til DFIM, politiet samt en eventuel panthaver. Påmindelse var pålagt et gebyr på 100 kr.

Vi registrerede en indbetaling på 2.626,67 kr. på bilforsikringen den 6. april 2020. Da den skyldige præmie på daværende tidspunkt var på 6.846,51 kr. blev der sendt en ny opkrævning til klager den 7. april 2020 på det resterende beløb.

Der blev sendt en påmindelse 2 til klager den 15. april 2020, hvoraf det fremgik at forsikringen ville ophøre uden yderligere varsel den 21. april 2020. Det fremgik ligeledes, at der ville blive givet besked til DFIM, politiet samt en eventuel panthaver. Påmindelse var pålagt et gebyr på 100 kr.

Den 28. april 2020 sendte vi en notifikation (e-mail) til klager, hvoraf det fremgik, at var en ny besked på *Min side* – brev ved Restance *Køretøjsforsikring*. Det fremgik af brevet til klager, at bilforsikringen var ophørt pr. 21. april 2020, og at der i den forbindelse var givet besked til politiet og til DFIM.

Den 4. maj 2020 var klager i kontakt med vores Kundeservice og der blev den 5. maj 2020 sendt en e-mail til klager, så han kunne få et overblik over deres forsikringer herunder bilforsikringen med hensyn til hvad der var af skyldig præmie på hver enkel forsikring.

Den 7. maj 2020 registrerede vi indbetaling på bilforsikringen på de resterende 4.289,84 kr.

Der blev den 12. maj sendt en e-mail til klager hvoraf det fremgik, at vi havde modtaget forsikringspræmien, men at han manglede at betale et skyldigt gebyr til DFIM.

Da klager ikke efterfølgende kontaktede os vedrørende hans bilforsikring, blev forsikringen slettet den 20. maj 2020 jævnfør ovennævnte e-mail. Der blev i den forbindelse sendt 3.341,91 kr. retur til klager og pengene blev overført til klagers NemKonto.

Den 3. juli fik Kvalitetsafdelingen en henvendelse fra klager, hvor han klagede over opsagte forsikringer, kunderådgivningen m.m. Henvendelsen omhandlede også klagers bilforsikring. Henvendelse blev besvaret den 29. juli 2020. Klager vendte tilbage flere gang i løbet af august måned 2020 og hans henvendelser blev besvaret den 27. august 2020.

Information vedr. DFIM

Det har fremgået af påmindelse 1 og 2, at der ville blive givet besked til DFIM, hvis der ikke blev betalt:

'Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens §106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag dit motordrevne køretøj er uforsikret.'

Det har ligeledes fremgået af brevet af 25. april 2020 vedrørende Ophør af bilforsikringen:

'DFIM kan samtidig, jf. færdselslovens § 106, stk. 4, pålægge dig et gebyr for manglende ansvarsforsikring på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. DFIM har udpantningsret for gebyret jf. færdselslovens § 107, stk. 3, 1. pkt.'

Det fremgik ligeledes af brevet, at der kunne købes en ny motorkøretøjsforsikring, når der var betalt til Tryg og gebyret til DFIM var betalt.

Konklusion

Det fremgår ikke, at vi i marts/april 2020 blev kontaktet af klager med hensyn til, at vi skulle sende e-mail til ham, da han grundet dårligt netværk havde udfordringer med at logge på Min side via tryg.dk.

Når der ligges dokumenter på *Min Side* sendes der samtidig en notifikation (e-mail) til klager. Hvis klager ikke har haft mulighed for at logge på Min side eller ikke har kunne åbne beskeden, har han kunne kontakte vores Kundeservice.

I henhold til de gældende betingelser sender vi giroopkrævninger til den betalingsadresse, som vi har fået oplyst. Vi kan ikke tage højde, at vores kunder ikke har mulighed for at kunne tjekke deres papirpost/postkasse. Klager har oplyst til nævnet, at han *'På daværende tidspunkt ude 2, til tider 3, uger ad gangen og dvs sige at jeg heller ikke kunne tjekke papirpost/postkassen.'*

Det skal bemærkes, at vores giroopkrævninger sendes automatisk og vores rykkerprocedure foregår ligeledes automatisk. Vi har derfor ikke mulighed for at kontakte vores kunder pr. telefon eller pr. e-mail, hvis vi ikke modtager betaling på en forsikring.

Klagers bilforsikring skulle have været betalt den 2. marts 2020 ellers ville forsikringen ophøre den 17. april 2020. Klager indbetalte en delvis præmie den 6. april 2020 og den resterende præmie blev betalt den 7. maj 2020.

Da klager ikke havde betalt skyldige gebyrer til DFIM, sendte vi en e-mail til ham den 12. maj 2020, hvoraf det fremgik, at hvis vi ikke hørte fra ham inden 8 dage, så ville forsikringen blive slettet. Da klager ikke henvendte sig, blev bilforsikringen slettet den 20. maj 2020 og vi sendt penge retur til ham.

Vi kan ikke imødekomme kundens krav med hensyn til at sætte bilforsikringen i kraft igen og betale de skyldige gebyrer til DFIM for perioden 7. maj 2020 til den 17. august 2020.

Klager skylder gebyrer til DFIM for perioden 24. april 2020 til og med den 17. august 2020.

Klager har oplyst til Ankenævnet, at han vil betale gebyrer til DFIM fra den 24. april til den 7. maj 2020. Vi skal oplyse, at vi ikke tidligere har fået den tilkendegivelse fra klager. Hvis klager den 7. maj, hvor han betalte den resterende præmie til Tryg på hans bilforsikring, ligeledes havde betalt de skyldige gebyrer til DFIM, så ville klagers bilforsikring kunne have fortsat hos Tryg og sagen hos DFIM ville være lukket på det tidspunkt.

Vi mener ikke, at der er sket fejl fra vores side vedrørende klagers bilforsikring. Klager har ikke overholdt betalingsfristen, hvorfor bilforsikringen blev slettet og der blev givet besked til DFIM vedrørende den manglende ansvarsforsikring. Vi har flere gange gjort klager opmærksom på, at der ville blive givet besked til DFIM, hvis forsikringen ikke blev betalt.

Det skal bemærkes, at klager meget tidligere i forløbet kunne have valgt at betale til DFIM, således at sagen hos dem kunne have været afsluttet før 17. august 2020. Vi mener ikke, at klager har forsøgt at begrænse sit tab.

Personforsikringer (Ulykkesforsikringer)

Klager har oplyst, at Tryg har oprettet to forsikringer, som han ikke mener at have bestilt.

Vi kan oplyse, at klager var i kontakt med Tryg den 21. november 2019, hvor det blev aftalt, at der blev oprettet ulykkesforsikringer til klager og hans hustru igen. Der blev den samme dag sendt en e-mail til klager, der bekræftede den aftale der var indgået.

Der blev den 21. november 2019 sendt en forsikringsaftale (police) til klager og en til hans hustru på deres nye personforsikringer. Det kan oplyses, at begge forsikringer er slettet igen grundet fortrydelse."

Klageren har i besked af 31/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentarer til TRYG s konklusion som følger;

Der er mundtligt givet udtryk for, blandt andre til kunderådgiver ... d 04.05 2020, at undertegnede havde voldsomme problemer med netværk og at logge på TRYGs 'min side' omkring den omhandlede periode.

Det er muligt at der sendes notifikationer ved indlæg på 'Min Side', det hjælper jo ikke når jeg havde svært ved at logge ind på siden og modtage mails. Dvs. kan jeg ikke 'se' mulige mails er der jo ikke umiddelbar grund til at kontakte TRYGs kundeservice! Det er da muligt at fremsende opsigelser og ringe for at 'sælge' forsikringer m.fl.??

Angående TRYGs kommentar til at de ikke kunne tage højde for kunder (i det her tilfælde undertegnede) kunne tjekke papirpost pga. fravær fra hjemmet', i mit tilfælde til trods for mine henvendelser herom er til gengæld DÅRLIG KUNDESERVICE!

Nu har jeg flere gange erkendt at have del i denne miserer og har vist vilje til at rette det op på trods af flere 'bump' og 'chikaner' undervejs (her tænkes TRYG). TRYG skriver at:

'klager har oplyst til Ankenævnet, at han vil betale gebyrer til DFIM... osv.' og påpeger at de ikke tidligere har fået den tilkendegivelse fra undertegnede vedr. min vilje til at honorere DFIM. Det er ikke korrekt hvilket fremgår at mit retur svar/forespørgsel til en afsender fra TRYG kaldet '...' i min mail af 22.05 2020 (er medsendt som dokument)

Mht. at tryg ikke skulle have begået fejl??? Kan diskuteres, jeg mener helt klart at TRYG har handlet forkert eller slet ikke handlet! Skal for god ordens skyld gentage at undertegnede er helt klar over ikke at være fejlfri i dette forløb. TRYG påpeger at de har gjort opmærksom på at der ville blive givet besked til DFIM, men gjorde ikke opmærksom på at gebyrræset startede fra dag 1 ej heller blev gebyrerne stoppet ved dokumenteret betaling af bilforsikring og heller ikke men klagen blev behandlet af TRYGs kvalitets afd./ konsulent.

Det er TRYG alene der kan stoppe gebyr seancen eller hvis undertegnede betaler hvad han evt. skal!! Se venligst mail fra DFIM som er svar på min indsigelse vedr. gebyr ræset til DFIM!

Til TRYGs kommentar til hvad klager kunne have gjort såsom at betale eller afleverer plader; hvis det havde fremgået KLART OG TYDELIGT at gebyrerne ville starte dag 1 kan jeg forsikre både TRYG og Ankestyrelsen om at jeg ville have ageret anderledes og ikke lade stå til! Vi taler pt om kr. 25000 dem kan jeg sagtens finde en anden måde at omsætte på!

Med hensyn til TRYGs påstand om at undertegnede var i kontakt med TRYG er det ikke korrekt, med hensyn til personforsikringerne. Det var TRYG der havde kontaktet mig og i den kontakt forespurgte til personforsikringer mm. Det er ikke korrekt at de blev slettet grundet fortrydelse idet der ikke var indgået en aftale!

...

Gør hermed klart at undertegnede ikke har stillet krav om at sætte bilforsikringen i gang igen og ej heller har stillet krav om at TRYG skulle betale gebyrer fra DFIM! Som det fremgår af indsendte anke, er en rubrik hvor forsikrings ankenævnet beder om et, for mig som klager, forslag/forventning til løsning af problemet.

...

Det er kort fortalt primært TRYGs tidsnøl m.m. der har bragt det hertil, sekundært min fejl.

Tillige manglende korrekt orientering om DFIMs gebyræs fra dag 1 (som det fremgår af medsendte bilag: 'KAN' DFIM pålægge mig gebyrer og ikke at de gør det dag 1!!")

Selskabet har i brev af 29/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Den 12. februar 2020 blev der sendt en opkrævning til klager på 2.316,67 kr. med betalingsdato den 2. marts 2020. I opkrævningen var indeholdt 446 kr. i præmie for perioden 1.3.2020 – 1.4.2020 samt tidligere opkrævede præmiebetaling på 2.170.67 kr. for perioden 1.10.2019 – 1.2.2020, som klager ikke havde betalt.

Den 13. februar 2020 blev der sendt en ny opkrævning til klager på 6.746,51 kr. for perioden 1.10.2019 – 1.1.2021. Bilforsikringen var blevet ændret til helårlig betaling, da den månedlige betaling var blevet afvist af banken.

Der blev sendt en påmindelse til klager den 19. marts 2020, hvoraf det fremgik at betalingsdatoen var den 23. marts 2020. Det er korrekt, at betalingsdatoen på påmindelsen var kort, men den var ikke relevant i forhold til, at dækningen på forsikringen først ville ophøre den 21. april 2020. Klager havde således mulighed for at betale opkrævningen efter modtagelsen sidst i marts 2020 inden forsikringen ville ophøre den 21. april 2020.

Der blev sendt endnu en påmindelse den 15. april 2020, hvoraf det fremgik at dækningen ville ophøre uden varsel den 21. april 2020. Betalingsfristen på den anden påmindelse var ligeledes kort, men klager var tidligere gjort opmærksom på betalingsfristen. Det skal i den forbindelse bemærkes, at vi ikke lovmæssigt er forpligtede til at sende påmindelse 2.

Den 28. april blev der sendt brev til kunden, hvoraf det fremgik at bilforsikringen var ophørt pr. 21. april 2020 og at der blev givet besked til DFIM samt til politiet. Det fremgik ligeledes, at der kunne købes en ny bilforsikring, når der var betalt til Tryg og til DFIM. Klager var i kontakt med vores Kundeservice den 4. maj 2020 og fik efterfølgende den 5. maj 2020 sendt en e-mail med oplysning om beløb, klager på daværende tidspunkt skyldte på forskellige forsikringer herunder på hans bilforsikring.

Klager har påpeget, at rådgiveren på ovennævnte e-mail ikke angav en betalingsfrist for bilforsikringen, information om opsigelse og oplysning om DFIM, som klager på daværende tidspunkt *'ikke var klar over eksisterede'*. Der blev ikke oplyst en ny betalingsfrist til kunden på bilforsikringen, da dækningen på forsikringen var ophørt og præmiebetalingen var forfaldent.

Vi skal oplyse, at klager var gjort bekendt med betalingsfristen inden han var i dialog med vores rådgiver den 4. maj 2020 og han var ligeledes gjort bekendt med forsikringens ophør og DFIM.

- På opkrævningen af 12. marts 2020 var angivet en betalingsfrist, som var den 2. marts 2020.
- På påmindelse 1 og på påmindelse 2 samt på brevet der blev sendt den 28. april 2020, fremgik oplysning om ophør af forsikringen den 21. april 2020, og der var oplysning om DFIM.

Følgende har ligeledes fremgået af påmindelserne og brevet:

'Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske.'

Klager er jævnfør ovenstående gjort bekendt med, at DFIM kan pålægge ham et gebyr, når hans køretøj er uforsikret. Vi kan i den forbindelse ikke oplyse kunden, fra hvilken dato gebyret opkræves og i hvor mange dage det vil blive opkrævet, da det alene er DFIM, der administrer sagerne vedrørende manglende ansvarsforsikring og opkrævning/betaling af dagsgebyr.

Vi registrerede indbetaling på klagers bilforsikring den 7. maj 2020. Da klager ikke havde betalt til DFIM, blev der sendt en e-mail til ham den 12. maj 2020, hvoraf det fremgik at vi havde registrerede hans betaling, men han manglede at betale til DFIM. Det fremgik ligeledes af emailen, at hvis vi ikke hørte fra ham inden 8 dage, ville forsikringen blive slettet.

Da klager ikke kontaktede os blev bilforsikringen slettet pr. 20. maj 2020 i henhold til ovennævnte e-mail og der blev i den forbindelse sendt 3.341,91 kr. retur til klager.

Klager skrev til Tryg den 22. maj 2020, hvor han henviste til vores e-mail af 12. maj 2020. Klager oplyste, at han ville betale mandag den 25. maj 2020. Det fremgår ikke, at vi herefter modtog en indbetaling fra klager på hans bilforsikring og vi blev ej heller kontaktet af klager vedrørende hans bilforsikring.

Klager skrev til Tryg den 28. juni 2020 og den 2. juli 2020. Da klager ikke fik svar på de to henvendelser sendte han en mail til Kvalitetsafdelingen den 3. juli 2020 og der blev herefter oprettet en sag i afdelingen.

Vi skal oplyse, at vi som selskab ikke kan bede DFIM om at sætte en sag angående dagsgebyrer grundet manglende ansvarsforsikring i bero, da det er en sag mellem ejer af køretøjet og DFIM.

Konklusion

Vi må meddele, at vi fastholder vores tidligere afgørelse i sagen.

Klager ikke har overholdt betalingsfristen, hvorfor bilforsikringen ophørte den 21. april 2020 og der blev givet besked til politiet og DFIM angående den manglende forsikring/ansvarsforsikring på bilen. Da klager efterfølgende betalte til Tryg, betalte han ikke til DFIM og vi sendte derfor en e-

mail til kunden, hvor han fik en frist på 8 dage til at betale til DFIM. Klager betalte ikke til DFIM, hvorfor bilforsikringen blev slettet pr 20. maj 2020, og der blev sendt penge retur til klager.

Vi skal oplyse, at vi ikke kan/må sætte en bilforsikring i kraft, når der skyldes dagsgebyrer til DFIM. Da vi den 25. april 2020 gav besked givet besked til politiet og DFIM om manglende ansvarsforsikring på klagers køretøj, kunne der først sættes en bilforsikring i kraft, når der var betalt til Tryg og til DFIM.

Hvis klager havde betalt til Tryg den 25. maj 2020, som han oplyste i hans mail af 22. maj 2020 og han samtidig havde betalt til DFIM, ville sagen på daværende tidspunkt have været løst/lukket.

Vi må bemærke, at klagers og hans hustrus personforsikring ikke har haft indflydelse på sagen angående betaling på klagers bilforsikring."

Til dette har klageren fremsendt besked af 15/8 2021, hvori det bl.a. er anført:

"CITAT1) 'Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske.' CITATslut.

Uddraget fortæller undertegnede at der KAN pålægges et gebyr og ikke at der PÅLÆGGES et gebyr!!

CITAT2) Klager skrev til Tryg den 22. maj 2020, hvor han henviste til vores e-mail af 12. maj 2020. Klager oplyste, at han ville betale mandag den 25. maj 2020. Det fremgår ikke, at vi herefter modtog en indbetaling fra klager på hans bilforsikring og vi blev ej heller kontaktet af klager vedrørende hans bilforsikring. CITATslut.

Uddraget specificerer helt klart, med TRYGs egne ord, at de ikke er gode nok til at komme med en tilbage melding ved en henvendelse som for mig er særdeles vigtigt.

Det er/var også problemet da jeg betalte resten af den forfaldne forsikring, der kom ingen retur-svar hurtigt nok således at jeg ikke vidste om de havde set beløbet og dermed kunne advisere undertegnede om at DFIM først ville blive stoppet når DFIM også var betalt til den dato det til TRYG forfaldne beløb var registreret.

CITAT2a) Vi skal oplyse, at vi som selskab ikke kan bede DFIM om at sætte en sag angående dagsgebyrer grundet manglende ansvarsforsikring i bero, da det er en sag mellem ejer af køretøjet og DFIM. citat slut

Jeg er på baggrund af Citat 2 a nødt til at irettesætte TRYG, idet at det ER forsikringsselskabet der skal/kan stoppe DFIM gebyrer!!

Jeg har tidligere påpeget fremsendelse af en klage/indsigelse hos DFIM vedr. denne sag og blev efterfølgende ringet op af en sagsbehandler hos DFIM som påpegede at det udelukkende er forsikringsselskabet der kan stoppe gebyr 'ræset' (som d.d. beløber sig til ca. 30.000 kr.).

Under hele klageforløbet inkl. tiden ved ankenævnet for forsikringer har TRYG ladet sagen hos DFIM køre og tillige løber der renter på og vil påpege at jeg pt. bruger ca. 2500 kr./ mdr. på offentlig transport fra min hjem adresse til min arbejdsplads, det har pt kostet rigeligt at jeg og ikke mindst TRYG har fejlet!!.

CITAT3) Klager skrev til Tryg den 28. juni 2020 og den 2. juli 2020. Da klager ikke fik svar på de to henvendelser sendte han en mail til Kvalitetsafdelingen den 3. juli 2020 og der blev herefter oprettet en sag i afdelingen. CITATslut.

Igen en selverkendelse af TRYG om manglende evne/ vilje til at handle, der er desuden flere henvendelser ud over de af TRYG nævnte 2!!

TRYG nævner at øvrige nævnte forsikringer ikke har nogen indflydelse på sagen, selvfølgelig har de det idet de også klargør at TRYG bruger hvad der skal til for at genere salg og indtjening."

Hertil har selskabet i brev af 16/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indberetning til DFIM

Klager har den 15. juni 2018 indgået en aftale med os om forsikring af hans bil og det fremgår af de tilhørende forsikringsbetingelser, side 18 – **Forsikringens betaling**, at Tryg skal indberette restanceforholdet og forsikringsophøret til DFIM. Det fremgår ligeledes, at man får et gebyr for manglende ansvarsforsikring pr. dag, køretøjet er uforsikret og det er jf. færdselslovens § 106, stk. 4. Bilag 1.

Klager har således været orienteret om bilforsikringens betaling og indberetning til DFIM fra han indgik aftalen med os i juni 2018. Vi har igen i forbindelse med påmindelse 1 den 19. marts 2021 og ved påmindelse 2 den 15. april 2021 gjort klager opmærksom på, at et forsikringsophør ville blive indberettet til DFIM. I brevet af 25. april 2021 angående forsikringsophør har vi orienteret klager om at restanceforholdet var indberettet til DFIM.

Vi må fastholde, at vi i henhold til de gældende forsikringsbetingelser har indberettet klager til DFIM grundet manglende betaling af hans bilforsikring. Vi formoder, at DFIM efterfølgende har informeret klager om deres krav.

Vi kan som forsikringsselskab ikke stoppe en sag hos DFIM medmindre vi vurderer, at der er ske en fejl fra vores side og det er ikke den konklusion, vi er kommet frem til i denne sag. Det skal bemærkes, at vi ej heller har mulighed for at få DFIM til at sætte en sag i bero og vi har ikke indflydelse på, hvordan DFIM behandler deres sager.

Forsikringsophør – DFIM – Ny motorkøretøjsforsikring

Det har fremgået af de fremsendte påmindelser til klager og af brevet vedrørende forsikringsophør, at det kun har kunne lade sig gøre at genoptage bilforsikringen/tegne en ny bilforsikring, hvis den skyldige præmie var betalt og hvis der ikke skyldtes gebyrer til DFIM.

Klager er således gjort bekendt med, at det ikke var nok at betale skyldig præmie til Tryg på bilforsikringen, men at der også skulle betales til DFIM før sagen var bragt i orden.

Klager skulle jævnfør ovenstående derfor have betalt til DFIM den 8. maj 2020, hvor han også betalte den skyldige præmie til Tryg, hvis han ønskede forsikring på bilen. Det skal bemærkes, at klagers bilforsikring blev slettet den 20. maj 2020, da han fortsat ikke havde betalt til DFIM og der blev i den forbindelse sendt 3.341,91 kr. tilbage til klager."

Heroverfor har klageren i besked af 17/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bemærker at Tryg stadig ikke vil erkende at jeg HAR betalt min forsikring hvorefter Tryg ikke stopper DFIM 's fordring til undertegnede kan nå at betale DFIM fordringen pålydende ca kr.: 5000 på daværende tidspunkt!

Ankenævnet for Forsikring

10.

96436

Jeg har tillige reklameret til DFIM omkring situationen på tidspunktet og fik et returopkald omkring sagen hvor DFIM påpegede at kun forsikringsselskabet er i stand til at stoppe opkrævninger er.

Dette skete, som det tydeligt fremgår IKKE!!"

Selskabet har herefter i brev af 31/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal oplyses, at for at selskabet kan give besked til SKAT om, at der er forsikring på en bil igen, skal der være betalt både til selskabet og til DFIM. Det har ikke været muligt, for selskabet at give besked til SKAT angående klagers bil i forbindelse med betaling af forsikringen, da der har været et skyldigt gebyr hos DFIM. Det skal bemærkes, at klager heller ikke efterfølgende har betalt til DFIM.

Selskabet kan/må ikke sætte en bilforsikring i kraft, når der skyldes dagsgebyrer til DFIM. Klager er informeret om, at der skulle betales til både Tryg og DFIM, for at bilforsikringen kunne sættes i kraft igen. Bilag 1 og 2.

Selskabet kan kun anmode om, at pålagte gebyrer slettes hos DFIM, hvis det dokumenteres at selskabet har begået en fejl. Vi mener ikke, at der er sket fejl fra selskabets side og fastholder vores tidligere afgørelse i sagen."

Klageren har i besked af 27/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede 2 gange, har helt eller delvist, betalt skyldig forsikring på omtalte køretøj. Vedr Tryg's kommentar at de ikke kan aktivere forsikring på bilen har aldrig været på tale fra undertegnede side blot at stille DFIM i bero indtil der var fuldt overblik over, på daværende tidspunkt, omtalte beløb! Vedr den delvis betalte forsikring skyldes til dels uoverskuelig TRYG hjemmeside, også kaldet 'min side'!

Tillige en på daværende tidspunkt dårlig internetforbindelse, pga. arbejdssted, som TRYG også er blevet orienteret om, samt at brevpost er min en uge om at finde vej fra afsender til modtager pga. af landområde hvor PostNord havde nedprioriteret omdeling i landzoner hvilket TRYG også er vidende om!

Der er helt 'fodfejl' fra Tryg's side og naturligvis undertegnede side! Havde af hjertet gerne været denne situation foruden!!"

Selskabet har i brev af 5/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

" Når en bilforsikring ophører grundet manglende præmiebetaling, bliver restanceforholdet indberettet til DFIM. Der kan først sættes en bilforsikring i kraft, når der ikke længere er et skyldigt gebyr hos DFIM.

Vi kan som selskab ikke sætte en sag hos DFIM i bero, og vi har ikke indflydelse på sagsbehandlingen hos dem."

På forespørgsel fra nævnets sekretariat har selskabet har den 8/6 2022 bl.a. oplyst:

Ankenævnet for Forsikring

11.

96436

"Opkrævningerne er sendt via PostNord som standardbreve og de er samtidig oploadet på klagers 'Min side'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets opkrævning af 13/2 2020 fremgår bl.a.:

"Betales senest: 17.02.2020

Ved for sen betaling sendes en påmindelse, hvor gebyr er pålagt.

...

Specifikation:

Periode: 01.02.2020 - 01.01.2021 :

Kaskopris 1.734,00 kr.

Ansvarspris 740,00 kr.

Miljøbidrag 63,00 kr.

Statsafgift 317,00 kr.

Pris 4.059,00 kr.

Tidligere opkrævet 2.616,67 kr.

Skadeforsikringsafgift..... 32,34 kr.

Opkrævningsgebyr 38,50 kr.

I alt 6.746,51 kr.

Din månedlige betaling er blevet afvist af din bank. Kontakt banken for at høre nærmere. Du kan kun gøre brug af månedlig betaling af dine forsikringer i Tryg, hvis betalingen sker via BS. derfor har vi ændret din forsikring til helårlig betaling."

Af selskabets rykkerskrivelse af 19/3 2020 fremgår bl.a.:

"Vi kan se, at det skyldige beløb ikke er betalt.

...

Reglerne i Forsikringsaftaleloven om forsikringens betaling betyder, at forsikringen vil ophøre pr . 21.04. 2020, hvis beløbet ikke betales. Eventuelle aftaler om fremtidige udvidelser/ændringer vil desuden blive annulleret.

...

Hvis forsikringen ophører, vil der ske indberetning til DFIM, politiet og en eventuel panthaver vil blive orienteret. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso og den manglede betaling kan medføre, at nummerpladerne bliver inddraget.

Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske.

Ved opkrævning af gebyr vil du blive registreret i Fællesregisteret, 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 gebyret er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

...

Ophører forsikringen, kan den kun genoptages, hvis der ikke skyldes gebyr til DFIM og hvis betaling af præmie:

- foretages hurtigst muligt
- omfatter det fulde beløb inkl. renter og omkostninger
- sker inden 3 mdr. efter forsikringsophør 21.04.2020.

Forsikringen er i kraft fra dagen efter betaling er sket.

Sker betalingen efter den 21.04.2020, kan genoptagelse af forsikringen blive afvist eller ske på skærpede vilkår. Det gælder uanset hvilket forsikringselskab der rettes henvendelse til, og kun hvis både restancen, og gebyret til DFIM, er betalt."

Af selskabets brev af 25/4 2020 fremgår bl.a.:

"Din motorkøretøjsforsikring med policenummer ... er ophørt

...

Din forsikring er ophørt med at dække fra den 21. april 2020, fordi du ikke har betalt. En ansvarsforsikring er lovpligtig, når du har et motorkøretøj. Vi har derfor meddelt politiet, at du ikke længere har forsikring på dit motorkøretøj.

Restanceforholdet er indberettet til Fællesregisteret, der føres af DFIM ..., efter indhentet tilladelse på nærmere angivne vilkår fra Datatilsynet.

Oplysning om registreringen videregives til øvrige automobilforsikringselskaber med henblik på, at selskaberne kan stille skærpede betingelser for indgåelse af en forsikringsaftale eller afvise tegning af forsikringen.

Du har adgang til at blive gjort bekendt med årsagen til registrering her i selskabet og indberetning til Fællesregisteret.

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

...

Ny motorkøretøjsforsikring

Du kan købe en ny motorkøretøjsforsikring, når du har betalt, hvad du skylder os og gebyret er betalt til DFIM. Der kan gælde skærpede vilkår for den nye forsikring, fx at den skal betales helårligt forud, i mindst 2 år."

Af selskabets mail af 12/5 2020 til klageren fremgår bl.a.:

" Vi har modtaget din indbetaling af skyldig forsikringspræmie, men din forsikring gælder ikke endnu.

Det skyldes, at der er registreret et skyldigt gebyr til DFIM, som skal betales før forsikringen kan starte.

Du kan få information om gebyret ved at gå på www.dfim.dk

Når du har betalt dit skyldige gebyr til DFIM, skal du kontakte os, så vi kan sætte din forsikring i kraft igen.

Hører vi ikke fra dig inden 8 dage, vil vi slette forsikringen, og opgøre dit evt. tilgodehavende."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"10. Generelle bestemmelser

...

Forsikringens betaling

Forsikringen betales en eller flere gange om året. På din forsikringsaftale kan du se, hvad du har valgt.

Ud over prisen på din forsikring opkræver vi afgifter til det offentlige, fx skadeforsikringsafgift og statsafgift.

Du kan betale forsikringen via Betalingsservice eller indbetalingskort. Du betaler et opkrævningsgebyr, der dækker vores udgifter ved opkrævning og indbetaling. Vi sender opkrævningen til den betalingsadresse, vi har fået oplyst. Hvis betalingsadressen ændres, skal vi straks have besked.

Hvis forsikringen ikke bliver betalt til tiden, får du en rykker med oplysninger om, at forsikringens dækning ophører, hvis beløbet ikke betales senest 21 dage efter modtagelsen af rykkeren samt om konsekvensen ved for sen eller manglende betaling.

Hvis vi sender en rykker, har vi ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, morarenter og eventuelt andre omkostninger. Vi har endvidere ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, gebyr for udskrivning af dokumenter og øvrige serviceydelser, som svarer til vores udgifter.

Ophører forsikringen som følge af manglende betaling, vil en eventuel panthaver og politiet blive orienteret om forsikringens ophør. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso.

Tryk skal også indberette restanceforholdet og forsikringsophøret til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk/dagsgebyr/faellesregisteret.

Du får et gebyr for manglende ansvarsforsikring pr. dag, dit køretøj er uforsikret jf. færdselslovens § 106, stk. 1. DFIM opkræver gebyret og har udpantningsret. Du kan ikke købe en forsikring til et motordrevet køretøj, før gebyret er betalt til DFIM.

Læs mere på www.dfim.dk/dagsgebyr.

DFIM

Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring (DFIM) administrerer bl.a. Fællesregisteret. Se mere under www.dfim.dk.

Sker forsikringens betaling efter forsikringsophøret, kan der gælde skærpede vilkår for for den nye forsikring, fx at den skal betales helårligt forud, i mindst 2 år. Det er dog et krav, at det kan dokumenteres, at både restancen, og gebyret til DFIM, er betalt."

Nævnet udtaler:

Klagerens bilforsikring er udgået på grund af manglende præmiebetaling, og han er blevet pålagt dagsgebyrer til DFIM for manglende ansvarsforsikring. Klageren var tilmeldt Betalingsservice med månedlige betalinger. Betalingsservice blev afvist af klagerens bank den 11/2 2020, hvilket medførte, at forsikringen overgik til helårlig betaling. Selskabet sendte klageren en giroopkrævning på helårlig betaling den 13/2 2020, som inklusiv restancer dækkede perioden 1/10 2019 til 1/1 2021. Den 19/3 2020 sendte selskabet et påmindelsesbrev med oplysning om, at forsikringen ville ophøre den 21/4 2020, hvis den ikke blev betalt. Klageren betalte præmien delvist den 6/4 2020, og selskabet sendte en opkrævning på restbeløbet den 15/4 2020. Klageren betalte ikke restbeløbet. Selskabet sendte ham et brev den 25/4 2020 om, at forsikringen var udgået den 21/4 2020, og at restanceforholdet var indberettet til Fællesregisteret, og at DFIM kunne pålægge ham et gebyr for manglende ansvarsforsikring på 250 kr. pr. dag, hvor motorkøretøjet var uforsikret. Klageren betalte restbeløbet den 7/5 2020, og selskabet sendte en mail til klageren den 12/5 2020, hvoraf fremgik, at forsikringen først kunne genoptages, når det skyldige gebyr til DFIM var betalt. Selskabet hørte ikke fra klageren og annullerede forsikringen og returnerede præmie fra ophørsdatoen til klageren.

Klageren har oplyst, at han er villig til at betale dagsgebyrer til DFIM fra 24/4 2020 til 7/5 2020. Han ønsker primært, at selskabet genoptager bilforsikringen og sletter gebyrerne fra 7/5 2020 og frem. Alternativt ønsker han at blive frigjort fra selskabet uden anmærkninger, da han ikke skylder selskabet noget, og mod betaling af dagsgebyrerne til DFIM fra 24/4 2020 til 7/5 2020.

Klageren har anført, at han ikke har været hjemme i længere perioder, at der var dårligt netværk på hans arbejde, og at han derfor ikke har kunne tjekke sin postkasse eller sin personlige side på selskabets hjemmeside. Selskabet har givet korte betalingsfrister, og brevpost er minimum en uge om at finde vej fra afsender til modtager. Han har anført, at selskabet har skrevet,

at DFIM "kan" pålægge gebyrer, og at selskabet ikke har oplyst, at DFIM ville pålægge gebyrer med det samme. Han har anført, at selskabet ikke har standset gebyrerne, da han betalte det skyldige beløb den 7/5 2020, og at han har fået oplyst af DFIM, at det kun er selskabet, der kan standse gebyrer.

Selskabet har afvist at imødekomme klagerens ønsker. Selskabet har anført, at klageren ikke har overholdt betalingsfristen, hvorfor bilforsikringen blev slettet, og der blev givet besked til DFIM vedrørende den manglende ansvarsforsikring. Selskabet har flere gange gjort klageren opmærksom på, at der ville blive givet besked til DFIM, hvis forsikringen ikke blev betalt. Klageren skylder gebyrer til DFIM fra 24/4 2020 til 17/8 2020. Klageren kunne tidligere i forløbet have valgt at betale til DFIM, således at sagen hos DFIM kunne være afsluttet før 17/8 2020. Selskabet har anført, at selskabet kun kan anmode om, at pålagte gebyrer slettes hos DFIM, hvis det dokumenteres, at selskabet har begået fejl, hvilket ifølge selskabet ikke er tilfældet. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke må sætte en bilforsikring i kraft, når der skyldes dagsgebyrer til DFIM, hvilket klageren fik oplyst i mail af 12/5 2020. Selskabet har oplyst, at selskabet har sendt opkrævninger og påmindelser som standardbreve, og at brevene samtidig er uploadet på klagerens personlige side på selskabets hjemmeside. Klageren har den 14/6 2018 accepteret at modtage digital post fra selskabet.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10, at "Du kan betale forsikringen via Betalings-service eller indbetalingskort. Du betaler et opkrævningsgebyr, der dækker vores udgifter ved opkrævning og indbetaling. Vi sender opkrævningen til den betalingsadresse, vi har fået oplyst ... Hvis forsikringen ikke bliver betalt til tiden, får du en rykker med oplysninger om, at forsikringens dækning ophører, hvis beløbet ikke betales senest 21 dage efter modtagelsen af rykkeren samt om konsekvensen ved for sen eller manglende betaling".

Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelserne foreskriver, at indbetalingskort sendes til klagerens adresse. Klageren har imidlertid accepteret at modtage digital post fra selskabet, hvorfor

nævnet finder, at præmieopkrævningsproceduren kan vurderes på baggrund af selskabets digitale fremsendelser til klagerens personlige side på selskabets hjemmeside.

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 opsige 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. For at selskabet gyldigt kan opsige forsikringen, kræves det, at selskabet efter at have sendt et påkrav sender en meddelelse, der opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2.

Af lovmotiverne fremgår, at "Opsigelse kan tidligst ske, dvs. sendes fra selskabet, 14 dage efter udløbet af den almindelige betalingsfrist efter forslaget til § 12, stk. 1".

Selskabet har udstedt en giroopkrævning den 13/2 2020 med betalingsfrist den 17/2 2020 og har udstedt en rykkerskrivelse den 19/3 2020, hvoraf blandt andet fremgår, at bilforsikringen opsiges til ophør den 21/4 2020. Nævnet lægger til grund, at brevene har været at se på klagerens personlige side på udstedelsesdagene. Betalingsfristen på 21 dage skal herefter regnes fra den 14/2 2020 med udløb den 5/3 2020, og selskabet har tidligst kunne sende en opsigelse den 19/3 2020, jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 2. pkt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets opsigelse af bilforsikringen og underretning af DFIM om den manglende ansvarsforsikring. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at give DFIM besked om at slette de pålagte dagsgebyrer og at genoptage bilforsikringen på samme vilkår som den ophørte bilforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets opsigelse af klagerens forsikring har opfyldt den procedure og de formkrav, som er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-14, og at selskabet har givet klageren en længere opsigelsesfrist end 21 dage. Nævnet har videre lagt

Ankenævnet for Forsikring

17.

96436

vægt på, at klageren ikke har betalt hele den skyldige præmie inden for opsigelsesfristen. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i overensstemmelse med færdselslovens § 106, stk. 4 og 5, har orienteret klageren om, at han kan pålægges et gebyr af DFIM for manglende ansvarsforsikring, og at han ikke kan tegne en ny bilforsikring, før en restance til DFIM er betalt.

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