

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. februar 2022 blev i sag nr. 97100:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 16/7 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi blev opsagt og modtog dagsgebyrer. Men vi har aldrig modtaget en skriftlig opsigelse. De siger den er sendt, men ikke modtaget. De siger de ikke har sendt den med e-Boks og heller ikke som anbefalet. De vil heller ikke sende mig det skriftligt at de ikke vil sende det anbefalet. De mener ikke de skal kunne bevise noget.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de tilbagebetaler dagsgebyrerne fra DFIM"

Selskabet har i brev af 26/8 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores medlem tegnede bilforsikring med ikrafttræden den 16. juni 2017 og med hovedforfald den 1. juni. I motorregistret er og var det alene vores medlem, som stod og står registreret som ejer og bruger af bilen.

I forbindelse med policens fornyelse 1. juni 2020 fremsendte vi giroopkrævning pr. post den 11. maj 2020. Opkrævningen er fremsendt med fysisk post, idet vores medlem har valgt almindelig post som sin foretrukne forsendelsesmetode for sin forsikringspost. I tillæg hertil kan vi oplyse, at vores medlem hverken har oplyst telefonnummer eller e-mail til os, som han kan kontaktes på, ligesom han ikke har tilmeldt post fra LB Forsikring i sin e-Boks.

Opkrævningen af 11. maj 2020 vedhæftes som **bilag A**.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97100

Da vi ikke modtog betaling, sendte vi en påmindelse med krav om betaling af forsikringspræmien den 1. september 2020, hvor vi pålagde 100 kr. i rykkergebyr. Brevet er fremsendt med fysisk post. Brevet vedhæftes som **bilag B**.

Da vi fortsat ikke modtog betaling og ikke hørte fra vores medlem, sendte vi endnu en påmindelse om betaling den 8. december 2020, jf. **bilag C**.

I marts 2021 var vi i kontakt med vores medlems kone vedrørende hendes indboforsikring. Hun nævnte i mail af 14. marts 2021, at hun i forbindelse med en telefonsamtale på et tidligere tidspunkt havde spurgt til, hvornår de modtog giroopkrævning for bilforsikringen. Vi besvarede vores medlems kones mail den 23. marts 2021 med oplysning om, at opkrævningen var sendt med fysisk post den 11. maj 2020, og at vi efterfølgende havde sendt en rykker den 1. september 2020. Vi oplyste også, at vi i en mail af 18. juni 2020 til vores medlems kone havde oplyst, at opkrævningen kunne findes ved at logge ind på 'MinSide' på www.lb.dk. I samme mail af 23. marts 2021 til vores medlems kone oplyste vi, at idet bilforsikringen stod i vores medlems navn, var det på hans 'MinSide', opkrævningen fandtes – således var det hans NemID, de skulle anvende for at tilgå opkrævningen online.

Med mailen af 23. marts 2021 **vedhæftede vi** rykkeropkrævningen af 1. september 2020. Mailen er vedhæftet som **bilag D**.

Da vi fortsat ikke modtog nogen betaling for bilforsikringen, sendte vi den 2. april 2021 information om opsigelse og ophør af forsikringen pr. 14. juni 2021, såfremt forsikringen ikke blev betalt. Vi oplyste i samme brev om, at forsikringsophøret ville blive oplyst til DFIM, der efter reglerne i færdselsloven kan pålægge et gebyr på 250 kr. pr. dag, køretøjet er uforsikret. Endeligt oplyste vi om muligheden for at få genoptaget forsikringen, hvis den manglende betaling skyldtes særligt undskyldende omstændigheder.

Opsigelsen vedhæftes som **bilag E**.

Som følge af at vi fortsat ikke modtog betaling for forsikringen, ophørte forsikringen pr. 14. juni 2021, hvilket vi gav besked om i brev af samme dato. Brevet vedhæftes som **bilag F**.

Den 17. juni 2021 modtog vi en henvendelse pr. mail fra vores medlems kone, hvori hun angav at have kontaktet os flere gang i løbet af året angående bilforsikringen, fordi de ønskede at flytte forsikringen over i vores medlems kones navn. Vores medlems kone skrev samtidig, at de ikke havde modtaget nogen opkrævninger før vores brev af 14. juni 2021 ved forsikringens ophør. Henvendelsen vedhæftes som **bilag G**.

Vi forsøgte den 18. juni 2021 at kontakte vores medlems kone telefonisk uden held og sendte derfor et mailsvar i stedet. I mailsvaret, som vedhæftes som **bilag H**, forklarede vi, at bilforsikringen ikke kan overføres til vores medlems kone, idet hun hverken står registreret som ejer eller bruger hos SKAT. Vi forklarede videre, at vi havde sendt opkrævninger og information om den manglende betaling tillige med opsigelsen ad flere omgange, ligesom vi ikke umiddelbart kunne se, at vi havde været i telefonisk kontakt med vores medlems kone. Endeligt oplyste vi om, at forsikringen ikke kunne genoptages, før det skyldige beløb var betalt. Den 15. juli 2021 modtog vi besked om, at

vores medlems restance var betalt. Vores medlems kone oplyste samtidig, at hun ikke var enig i, at de skulle opkræves dagsgebyrer ved DFIM.

Den 19. juli 2021 genåbnedes policen med virkning fra den 16. juli 2021.

Siden er sagen indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Efter en fornyet gennemgang af sagen har vi ikke fundet anledning til at refundere vores medlem DFIM-gebyrerne, som han er blevet pålagt at betale, idet vores opkrævnings- og opsigelsesprocedure opfylder kravene i forsikringsaftalelovens §§ 12-17.

Jf. forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, skal præmien betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Vi sendte påkrav om betaling af forsikringspræmien den 11. maj 2020, og tillagt 6 omdelingsdage med posten, kan brevet forventes modtaget hos vores medlem den 19. maj 2020. Præmien skulle herefter senest være betalt den 10. juni 2020, hvilket den ikke var.

Idet forsikringen ikke var betalt den 10. juni 2020, kunne vi jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 1. pkt., opsigte forsikringen med ophørsdato 21 dage efter medlemmets modtagelse af opsigelsen. Opsigelsen sendte vi den 2. april 2021, og tillagt 6 omdelingsdage kan det lægges til grund, at medlemmet modtog brevet den 13. april. Tillagt 21 dage, jf. § 13, stk. 1, 1. pkt., kunne forsikringens således være varslet til ophør den 4. maj 2021. Forsikringen blev først varslet til ophør pr. 14. juni 2021.

Kravet om 14 dages 'hvileperiode', jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 2. pkt., ses også at være overholdt, idet hvileperioden udløb 14 dage efter fristen den 10. juni 2020 (§ 12, stk. 1-fristen) – således den 24. juni 2020.

Endeligt ses forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2, også at være overholdt, idet der i brevet af 2. april 2021, jf. **bilag E**, sidste bullit, henvises til, at forsikringen kan genetableres inden for tre måneder, såfremt den manglende betaling skyldes særligt undskyldelige omstændigheder.

Vi må på denne baggrund fastholde, at vi har fremsendt opkrævning og opsigelse i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftaleloven, idet vi samtidig henviser til, at vi udover giroopkrævningen, opsigelsesbrevet og ophørsbrevet har sendt indtil flere påmindelser og rykkerskrivelser pr. post, ligesom vi til vores medlems kone har genfremsendt opkrævning i PDF-format pr. mail i forbindelse med, at vi har været i kontakt med hende på mail."

Klageren har i besked af 23/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt at min kæreste kontakter dem flere gange, men hver gang får hun af vide at de ikke må udlevere oplysninger til hende og at de er i gang med at lave om på systemet og derfor har vi endnu ikke fået vores regning.

Jeg har aldrig oplyst om at jeg ønskede brevpost. Tværtimod får vi alt vores post via e-Boks og også fra vores andre forsikringer. Netop af den grund, giver det slet ikke mening at de påstår de har sendt brevpost til os, da vi intet har modtaget. Foruden dette, ved jeg, da jeg selv kommer fra en familie af jurister, at hvis de opsigte vores forsikring, så er det deres ansvar at sørge for vi modtager det, enten ved at sende det brev rekommanderet eller ved at sende via e-Boks. Vi kan ikke reagere på et brev (og flere breve) der påstås er blevet sendt, men som vi ikke har modtaget."

Ankenævnet for Forsikring

4.

97100

Selskabet har i brev af 8/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlem har som nævnt ikke opgivet nogen e-mailadresse eller noget telefonnummer til os, som han kan kontaktes på. Den eneste reelle mulighed vi har haft for at kontakte vores medlem er via almindelig brevpост.

Hvordan vores medlem og vores medlems kæreste modtager post fra andre forsikringselskaber, og hvilke oplysninger vores medlems kæreste har givet os i relation til at blive notificeret om forsikringspost mv., er sagen uvedkommende, idet denne sag drejer sig om vores medlems bilforsikring og alene denne, idet vores medlem har været forsikringstager for en bil, som alene han har været registreret som ejer og bruger af hos SKAT.

I relation til vores medlems anbringende om, at en forsikring alene kan opsiges ved rekommanderet brev eller via e-Boks, er vi uenige.

Vi skal således bemærke, at vi i anledning af forsikringspræmieopkrævningen har sendt i alt fem breve, hvoraf det ene brev er sendt to gange (pr. post og elektronisk pr. mail til vores medlems kæreste den 23. marts 2021). Ingen af brevene er modtaget retur. Vi henviser til bilag A, B, C, D, E og F.

Det har formodningen imod sig, at ingen af de fremsendte breve er kommet frem til vores medlem, og vi finder det endvidere bemærkelsesværdigt og usandsynligt, at vores medlem ikke skulle have modtaget nogen af vores breve – eller have læst vores mail til vores medlems kæreste af 23. marts 2021 – men dog alligevel modtog vores brev dateret 14. juni 2021 vedr. forsikringens ophør og kunne reagere herpå allerede den 17. juni 2021.

I forlængelse af ovenstående skal vi henvise til ankenævnskendelse nr. 88.803, 89.520 samt 91.208, der under hensyntagen til antallet af breve, som selskabet havde sendt, nåede frem til, at forsikringstageren i hvert fald have modtaget ét af de i sagerne fremsendte breve.

Med henvisning hertil må vi således også lægge til grund, at vores medlem har modtaget vores breve.

Vi fastholder således i det hele, at vi ikke er vores medlem noget skyldigt."

Til dette har klageren i besked af 12/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"De eneste nye oplysninger jeg kan tilføje er, at jeg selv har ringet ind og givet min mands e-mail og tlf., dengang vi fik vores bilforsikring. Derfor har de haft mulighed for at bruge det, samt e-Boks."

Hertil har selskabet i besked af 27/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder, at vi ikke har registreret nogen oplysninger om vores medlems e-mail eller telefonnummer, og at vi ikke har modtaget noget opkald fra vores medlems kone/kæreste desangående.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97100

I relation til e-Boks er vi alene berettiget til at sende post via denne kommunikationskanal, når vores medlem har tilmeldt sig post fra LB Forsikring via e-Boks, og det er ikke tilfældet.

Vi bemærker i forlængelse heraf desuden, at vi – uanset om vi havde haft kontaktoplysninger på vores medlem, og selvom vores medlem havde tilmeldt sig post fra os via e-Boks – altid har mulighed for at underrette vores medlem om forhold relateret til hans forsikring via almindelig post, og således er det vores opfattelse, at diskussionen om hvorvidt vores medlem havde meddelt os sine kontaktoplysninger eller ej reelt er uden betydning for gyldigheden af vores opkrævninger, rykkere og opsigelse mv."

Klageren har den 1/11 2021 meddelt nævnet, at han ikke har yderligere. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev af 1/9 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi skriver til dig igen, fordi vi endnu ikke har modtaget din indbetaling for din bilforsikring.

Din manglende indbetaling er 5.515,57 kr. Beløbet er inkl. rykkergebyr på 100,00 kr.

Sådan betaler du

Brug nedenstående betalingslinje til indbetaling af 5.515,57 kr.

...

Hvis du ikke betaler

- Din forsikring stopper den 21.09.2020.
- Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge 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 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 gebyr er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

Du har ret til at klage til Datatilsynet over behandling af urigtige eller vildledende oplysninger om dig. Det anbefales, at du i første omgang 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, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K."

Af selskabets brev af 8/12 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi savner betaling for din bilforsikring i Lærerstandens Brandforsikring. Vi beklager, at du først hører fra os nu.

Det drejer sig om fakturanummer ... på 5.515,57 kr. Den skulle have været betalt den 07.06.2020.

Ankenævnet for Forsikring

6.

97100

Du kan også se den oprindelige opkrævning med yderligere oplysninger under Mine Dokumenter på minside.lb.dk.

Sådan betaler du

Du betaler 5.515,57 kr. som et indbetalingskort via din bank, hvor du skal bruge denne betalingslinje til at betale:

...

Vi har brug for din betaling senest den 20.12.2020."

Af selskabets brev af 2/4 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi skriver til dig igen, fordi vi endnu ikke har modtaget din indbetaling for din bilforsikring.

Din manglende indbetaling er 5.615,57 kr. Beløbet er inkl. rykkergebyr på 200,00 kr.

Sådan betaler du

Brug nedenstående betalingslinje til indbetaling af 5.615,57 kr.

...

Hvis du ikke betaler

- Din forsikring opsiges og ophører den 14.06.2021.
- Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge 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 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 gebyr er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

Du har ret til at klage til Datatilsynet over behandling af urigtige eller vildledende oplysninger om dig. Det anbefales, at du i første omgang 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, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K.

- Vi gør opmærksom på, at du i tre måneder fra ophørsdatoen kan få genetableret din forsikring fra dagen efter betalingen sker, hvis din manglende betaling skyldes særligt undskyldelige omstændigheder som fx hospitalsindlæggelse."

Nævnet udtaler:

Klageren har haft bilforsikring i selskabet siden 16/6 2017. Han betalte ikke præmien for forsikringsperioden 1/6 2020 til 31/5 2021, og bilforsikringen blev opsagt og ophørte den 14/6 2021

Ankenævnet for Forsikring

7.

97100

på grund af manglende præmiebetaling. Klageren er blevet pålagt dagsgebyrer af DFIM for manglende lovpligtig ansvarsforsikring. Han har betalt restancen til selskabet, og forsikringen er trådt i kraft igen den 16/7 2021.

Klageren ønsker, at selskabet refunderer ham dagsgebyrerne, idet han har anført, at han ikke har modtaget selskabets breve. Han har anført, at han aldrig har ønsket at modtage brevpост fra selskabet, og at selskabet kunne have fremsendt opkrævninger og rykkere til hans e-mail eller e-Boks.

Selskabet har afvist at refundere dagsgebyrerne med henvisning til, at selskabets opkrævnings- og opsigelsesprocedure har opfyldt kravene i forsikringsaftalelovens §§ 12-17. Selskabet har sendt i alt fem breve med almindelig post til klageren, og ingen af brevene er kommet retur. Selskabet har anført, at det har formodningen imod sig, at ingen af brevene er kommet frem til klageren. Indbetalingskortet på bilforsikringen er fremsendt på mail til klagerens samlever den 23/3 2021. Selskabet har anført, at selskabet ikke har registreret klagerens e-mail eller telefonnummer, og at klageren ikke har tilmeldt post fra selskabet til e-Boks.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opsagt klagerens forsikring med henvisning til manglende præmiebetaling, ligesom der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at refundere klageren de pålagte dagsgebyrer. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har anvendt brevforsendelser.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har sendt præmieopkrævningen den 11/5 2020 og den 2/4 2021 har sendt et rykker- og opsigelsesbrev, der opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens § 13.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har givet klageren en længere opsigelsesfrist end, hvad der følger af forsikringsaftalelovens regler. Nævnet bemærker, at tillagt seks omdelingsdage og opsigelsesfristen på 21 dage i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1 – der skal regnes fra

Ankenævnet for Forsikring

8.

97100

brevets modtagelse, jf. forsikringsaftalelovens § 33, stk. 1 – kunne selskabet have opsagt forsikringen til den 4/5 2021.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har sendt fem breve med almindelig post til klagerens adresse, og at det har sandsynligheden imod sig, at ingen af brevene er kommet frem til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand