

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. juni 2022 blev i sag nr. 97662:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sønderjysk Forsikring G/S
Jens Terp-Nielsens Vej 13
6200 Aabenraa

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft lønsikring. I klageskema af 14/12 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I juli 2014 var jeg i kontakt med [forsikringsagentur] om en lønsikring. Korrespondancen ender med at jeg klart og utvetydigt annullerer ønsket om en lønsikring. Annulleringen bekræftes skriftligt af [forsikringsagentur] samme dag. Sideløbende hermed tegner jeg i stedet en lønsikring i et andet selskab.

Imidlertid er der sket den fejl fra [forsikringsagenturs] side, at lønsikringen trods min annullering alligevel bliver tilskrevet mig, og [forsikringsagentur] påbegynder opkrævning af en månedlig præmie til lønsikring fra min konto (kontonummer oplyste jeg ifm. det oprindelige – men altså annullerede – ønske om Lønsikring hos [forsikringsagentur]).

Jeg er selv først i november 2021 blevet opmærksom på dette forhold. Umiddelbart herefter klager jeg til selskabet.

Konsekvensen af fejlen fra selskabets side er, at jeg fra og med august 2014 til og med oktober 2021 uretmæssigt er blevet opkrævet knap 2.000 kr. pr. måned. Dette beløber sig til i alt ca. 172.000 + renter. Jeg har overfor selskabet rejst krav om at få disse midler tilbagebetalt snarest muligt.

[Forsikringsagentur] (Nu Sønderjysk Forsikring) afviser at tilbagebetale mere end de seneste 3 års præmier (fra november 2018-november 2021) bl.a. med henvisning til ankepraksis på området.

Jeg har her i december klaget til selskabet over denne afgørelse, idet jeg mener at jeg yderligere bør have den samlede præmiebetaling tilbage fra august 2014 til og med oktober 2018 retur.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97662

Herunder lægger jeg bl.a. vægt på at:

- Jeg (jf. vedlagte dokumentation) har sagt klart og utvetydigt fra ved første henvendelse i juli 2014, hvilket selskabet erkender skriftligt overfor mig i juli 2014. Selskabet burde derfor aldrig have udnyttet de af mig tilsendte kontooplysninger og påbegyndt uretmæssig opkrævning af præmie tilbage i juli 2014.
- Jeg har desværre ikke været opmærksom på mine løbende faste betalinger tidligere, uanset om de er fremgået af betalingsoversigter mv. Jeg mener ikke, at det skal ligge mig til last, jf. at selskabet fra starten fejlagtigt påbegynder en opkrævning trods klar erkendelse af, at jeg ikke ønsker at købe produktet. Jeg mener ligeledes, at dette bør tages med i vurderingen af, hvorvidt der foreligger forældelse.
- Jeg ikke har haft motiv for at dobbeltforsikre mig, eftersom jeg blev dækket af anden lønsikringsordning, som oplyst over for selskabet allerede i juli 2014. Jeg vedlægger dokumentation for korrespondance med selskabet.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Tilbagebetaling af uretmæssigt opkrævede præmier for lønsikring fra august 2014 til og med oktober 2018."

Selskabet har i brev af 10/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"PÅSTAND

Klageren gives ikke medhold.

SAGSFREMSTILLING

Ved e-mail af 30. juni 2014 rettede Klager henvendelse til Det Faglige Hus Fagforsikring – nu: Det Faglige Hus Forsikringsagentur (Indklagede) – med en forespørgsel angående lønsikring. Han skrev, at han, hvis lønsikringen dækkede i tilfælde af afskedigelse som følge af stress, ville tegne lønsikring hos Indklagede.

Indklagede svarede, at dette desværre ikke ville være dækket, hvorefter Klager ved ny mail af 30. juni 2014 meddelte Indklagede, at han alligevel ville tegne lønsikringen og samtidig meldes ind som medlem i den faglige organisation.

Den 1. juli 2014 bekræftede Indklagede over for Klager, at lønsikringen tegnedes og at han ville blive kontaktet direkte fra fagforeningen. Klager blev i den forbindelse bedt om oplysning af sin bankforbindelse, hvorefter policen blev udstedt.

Ved mail af 3. juli 2014 gjorde Klager brug af fortrydelsesretten, med den begrundelse, at han hellere ville tegne lønsikring i [fagforening], som han i forvejen var medlem hos.

Klager anmodede Indklagede om at annullere policen.

Den 17. november 2021 rettede Klager på ny henvendelse til Indklagede, fordi han havde opdaget, at der siden 2014 var blevet betalt præmier for lønsikring til Indklagede fra hans konto.

Han oplyste, at han først i november 2021 var blevet opmærksom på dette. Det er ikke kendt, hvorfor præmierne er blevet betalt på trods af Klagerens retmæssige fortrydelse, men det kan ikke afvises, at fejlen er sket hos Indklagede.

Indklagede mener dog ikke, at Klager indtil november 2021 kunne have været uvidende om, at han betalte for en lønsikring hos Indklagede og således har været dobbeltforsikret.

Dette, fordi Klager siden 2018 havde fået tilsendt policer og øvrig korrespondance til sin e-Boks. Samtidig hermed modtog han SMS-adviseringer om, at Indklagede havde sendt post til hans e-Boks.

Før 2018 blev fakturaer, policer m.v. sendt med posten til Klagers adresse. Den afsendte post kom ikke retur til Indklagede, hvilket betyder, at den var blevet modtaget på hans adresse.

Samtidig må det være fremgået af Klagerens bank kontoudtog for perioden, at han betalte til Indklagede og [fagforening] og således var dobbeltforsikret.

Som **bilag A** fremlægges et udtræk fra Indklagedes It-system vedr. Klagers kundenummer med en oversigt over adviseringer siden 2018 samt fakturaer og indbetalinger siden 2016.

Ved afgørelse af 1. december 2021 oplyste Indklagede overfor Klager, at Indklagede ville tilbagebetale præmier for perioden 01. november 2018 til 31. oktober 2021.

Indklagede har efterfølgende tilbagebetalt kr. 73.689,10 til Klagers NemKonto.

ANBRINGENDER

Klager har den 03. juli 2014 retmæssigt fortrudt tegning af lønsikring hos Indklagede.

Det er ikke kendt, hvorfor præmierne er blevet betalt på trods af Klagerens retmæssige fortrydelse, men det kan ikke afvises, at fejlen er sket hos Indklagede.

Klager har siden 2014 modtaget policer og adviseringer og burde have bemærket, at præmien blev opkrævet for både Indklagede og [fagforening] og at han har været dobbeltforsikret.

Det må være fremgået af Klagerens bank kontoudtog for perioden, at han betalte til Indklagede. Klager kan derfor ikke anses at have været i utilregnelig uvidenhed om sit krav mod Indklagede.

Den 17. november 2021 fremsatte Klager et krav om tilbagebetaling af præmier for perioden siden indtegningen i 2014 mod Indklagede.

I henhold til Ankenævnet for Forsikrings praksis – herunder afgørelserne i sag nr. 82.569 af 18. februar 2013, 84.551 af 20. januar 2014 og sag nr. 94607 af 10. juni 2020 – gøres herved gældende, at der ved tilbagebetalingen skal tages højde for en 3-årig forældelsesfrist, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1, jf. stk. 2.

Indklagede har allerede tilbagebetalt præmier for en periode på 3 år regnet fra 01. november 2018 til 31. oktober 2021.

Klageren kan ikke gives medhold."

Klageren har i besked af 7/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kære AFF

Jeg har ikke kommentarer til de fremsendte oplysninger fra Sønderjydske. Min anke har ikke været at de ikke har sendt oplysninger undervejs, men derimod at de igangsatte betalingen mod mit ønske."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren henvendte sig til et forsikringsagentur for selskabet i juli 2014 for at tegne lønsikring. Han fortrød forsikringen rettidigt og tegnede lønsikring i et andet selskab. Han blev i november 2021 opmærksom på, at selskabet siden august 2014 har trukket månedlig betaling for lønsikring på hans konto. Klageren ønsker tilbagebetaling af opkrævede præmier siden august 2014. Han har anført, at "Jeg har desværre ikke været opmærksom på mine løbende faste betalinger tidligere, uanset om de er fremgået af betalingsoversigter mv. Jeg mener ikke, at det skal ligge mig til last, jf. at selskabet fra starten fejlagtigt påbegynder en opkrævning trods klar erkendelse af, at jeg ikke ønsker at købe produktet. Jeg mener ligeledes, at dette bør tages med i vurderingen af, hvorvidt der foreligger forældelse".

Selskabet har tilbagebetalt præmie til klageren fra 1/11 2018. Selskabet har anført, at krav om tilbagebetaling af præmie før dette tidspunkt er forældet, idet klageren ikke har været uvidende om, at han betalte for en lønsikring hos selskabet. Selskabet har anført, at klageren siden 2018 har fået tilsendt policer og øvrig korrespondance til sin e-Boks. Før 2018 blev fakturaer, policer m.v. sendt med posten til klagerens adresse. Denne post er ikke kommet retur til selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97662

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren burde have bemærket, at han betalte for en lønsikring i selskabet, som han havde fortrudt. Klageren kan derfor ikke siges at have været i uvidenhed om sit krav mod selskabet. Efter forældelsesreglerne har klageren ikke krav på tilbagebetaling af præmie ud over 3 år før det tidspunkt, hvor han rettede sit tilbagebetalingskrav mod selskab, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1, jf. stk. 2.

På den baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet alene har tilbagebetalt præmie for 3 år.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand