

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 31. august 2022 blev i sag nr. 98165:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 22/4 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

TRYG Ulykkesforsikring policenummer ...

Jeg er ved en fejl trukket 183,- kr. pr måned siden 3.3.2014 på en ulykkesforsikring, jeg ikke ejer eller har bedt blev oprettet.

Jeg henvendte mig til TRYG kundeservice 31.03.2022 kl. 14 og drøftede ovenstående med [medarbejder i selskabet].

Aftalen var her at [medarbejder i selskabet] ville kontakte TRYGS bogholderi mhp. tilbagebetaling at indbetalte præmie.

Ligeledes skulle jeg kontakte egen bank – ... for at høre hvor lang tid der var betalt til denne ulykkesforsikring.

Svaret var nedslående og jeg har således betalt til en anden kundes forsikring som angivet i nedenstående oversigt siden 3.3.2014 – se venligst vedhæftede bilag.

Det viser sig, at det er en forsikring min [barn] har tegnet, da [barn] var 20 år og boede hjemme.

Forsikringen fremgår ikke af de forsikringsoversigter jeg har modtaget fra TRYG (vedlægges) og er derfor ikke blevet opdaget, da jeg kun forventede at besidde de forsikringer som fremgik af TRYGS fremsendte forsikringsoversigter.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98165

Som sagt har jeg aldrig bestilt denne forsikring endsige indvilget i at betale for denne og kan TRYG kan dokumentere det modsatte må I meget gerne fremsende denne.

Skærbillede fra min netbank, der blot beskriver BS Tryg – 183,39,- hvilket ikke har givet anledning til tro, at noget var forkert.

Jeg har været kunde ved TRYG i en del år med alle husstandens forsikringer og har oplevet god og professionel service og behandling, hvorfor jeg imødeser en løsning på denne fejltagelse som både TRYG og undertegnede finder acceptabel og ordentlig .

SE VENLIGST vedhæftede bilag: Tryg ulykkesforsikring policenummer ... – hvor mail ses i sin fulde udstrækning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå tilbagebetaling af indbetalt præmie for ulykkesforsikring jeg hverken ejer eller har bestilt.

Som sagt har jeg aldrig bestilt denne forsikring endsige indvilget i at betale for denne og kan TRYG kan dokumentere det modsatte må I meget gerne fremsende denne.

Status: Tryg har ikke fremsendt efterspurgt dokumentation."

Selskabet har i brev af 9/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledning

Twisten vedrører klagers indbetaling af præmie på hans [barns] ulykkesforsikring, policenummer ... siden 2014 og frem til nu. Klager er først nu blevet bekendt med, at han har betalt på en forsikring, som han ikke har bestilt og sagt ja til at betale. Klager vil gerne have den indbetalte præmie retur.

Sagsfremstilling

Klager kontaktede selskabet den 31. marts 2021, da han var blevet opmærksom på at han siden den 3. marts 2014 var blevet trukket 183 kr. pr. måned på en ulykkesforsikring, som han ikke ejede eller havde bedt om blev oprettet.

Det viste sig efterfølgende, at det var klagers [barns] ulykkesforsikring, som klager havde betalt gennem årene. [Barnet] havde tegnet forsikringen, da [barn] var 20 år og boede hjemme.

Den 1. april 2022 fik klager oplyst, at ulykkesforsikringen ikke kunne lukkes ned med tilbagevirkende kraft og den indbetalte præmie ikke kunne tilbagebetales til klager.

Den 2. april 2022 klagede klager til selskabet, da han gerne ville have den indbetalte præmie på hans [barns] ulykkesforsikring retur. Selskabet svarede klager den 20. april 2022, hvor vi fastholdt at præmiebetalingen var et økonomisk mellemværende mellem klager og hans [barn]. Bilag 1 og bilag 2.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Betalingservice – tilmelding/afmelding

Når en aftale om betaling via Betalingsservice er etableret, får man som kontoindehaver en information på Betalingsoversigten om den nye aftale, som er tilknyttet ens konto. Det fremgår ligeledes hvem den nye aftale er indgået med.

Klager har i sin klage til selskabet medsendt et skærmpoint fra hans netbank, der viser klagers budget:

...

Og et skærmpoint, hvoraf BS TRYG og et beløb på 183,39 kr. fremgår:

...

Det skal bemærkes, at klager ikke har sendt et skærmpoint af hans betalingsoversigt fra Betalingsservice.

Betalingsservice sender en Betalingsoversigt til kontoindehaveren, så man har mulighed for at se, hvilke betalinger der vil ske fra den pågældende konto den efterfølgende måned. Hvis der skal opkræves præmie på en forsikring hos Tryg, vil det fremgå af oversigten. Det vil ligeledes fremgå hvilken forsikring det drejer sig om, der vil fremgå et policenummer samt hvor meget der opkræves. Man kan frem til den 7. i hver måned stoppe en betaling, så den ikke bliver trukket fra ens konto.

Det er kontoindehaveren som har ansvaret for at tjekke, at alle betalingsaftaler er som de skal være.

Forsikringsoversigt

Vi sender hvert år en forsikringsoversigt til vores kunder, så de kan få et overblik over forsikringerne de har hos os, hvad de dækker og prisen på hver enkel forsikring. Det er i henhold til § 24 i Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Forsikringsoversigten sendes til forsikringstageren. Hvis klager ikke er forsikringstager på [barnets] ulykkesforsikring, vil den pågældende forsikring fremgå af [barnets] forsikringsoversigt og ikke af klagers oversigt.

Klager har vedlagt en kopi af sin forsikringsoversigt fra den 27. januar 2022, hvoraf hans ulykkesforsikring, policenummer ... fremgår. Af oversigten fremgår det, at ulykkesforsikringen betales pr. år i november via Betalingsservice og at prisen på forsikringen er 1.520 kr. pr. år. Bilag 3.

Det skal bemærkes, at det fremgår af klagers forsikringsoversigt, at hans øvrige forsikringer ligeledes betales pr. år. Bilag 4

Vurdering af sagen

Klager har oplyst, at han er blevet trukket 183 kr. pr. måned siden den 3. marts 2014 på en ulykkesforsikring og at informationen fra hans netbank om betaling af 183,39 kr. til Tryg ikke har givet anledning til at tro, at der var noget forkert. Klager har således betalt 2.196 kr. om året på ulykkesforsikring, hvor han er blevet trukket via Betalingsservice hver måned.

Klagers egen ulykkesforsikring betales en gang om året via Betalingsservice i november måned jævnfør hans forsikringsoversigt og præmien er 1.520 kr.

Ankenævnet for Forsikring

4.

98165

På baggrund af ovenstående må selskabet fastholde, at tilbagebetaling af de præmiebetalinger klager har betalt på hans [barns] ulykkesforsikring siden 2014 og til nu, er et økonomisk mellemværende mellem klager og [barnet]. Vi er som selskab ikke bekendt med hvilke aftale, der foreligger mellem forældre og deres børn med hensyn til betaling af en forsikring, men hvis klager ikke skulle have betalt [barnets] ulykkesforsikring, skulle klager har afmeldt/afvist aftalen om betaling via Betalingsservice.

Vi henviser til kendelse nr. 80435 og nr. 84583, der omhandler samme problemstilling som i denne sag. Bilag 5 og bilag 6."

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentar af 9/6 2022 og bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget forsikringsoversigt af 27/1 2022, hvoraf klagerens forsikringer fremgår.

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste tegnede klagerens barn ulykkesforsikring i selskabet i 2014, da barnet var 20 år og boede hjemme. Forsikringen fremgår derfor ikke af de forsikringsoversigter, som selskabet har sendt til klageren. Klageren har imidlertid via Betalingsservice betalt 183,39 kr. for forsikringen pr. måned siden 2014.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at tilbagebetale præmien, der efter hans opfattelse fejlagtigt er hævet fra hans bankkonto. Han har anført, at han hverken ejer eller har bestilt forsikringen, ligesom han ikke har indvilget i at betale for forsikringen. På netbank fremgår det blot "BS Tryg -183,39H", hvilket ikke har givet anledning til at tro, at noget var forkert. Han har også anført, at han henvendte sig til kundeservice den 31/3 2022, hvor han drøftede ovenstående med en medarbejder i selskabet. Medarbejderen oplyste, at han ville kontakte selskabets bogholderi med henblik på tilbagebetaling af præmien.

Selskabet har anført, at tilbagebetaling af de præmiebetalinger, som klageren har betalt på sit barns ulykkesforsikring siden 2014 og til nu, er et økonomisk mellemværende mellem klageren og barnet. Selskabet er ikke bekendt med hvilke aftaler, der foreligger mellem forældre og deres børn med hensyn til betaling af en forsikring, men hvis klageren ikke skulle have betalt bar-

Ankenævnet for Forsikring

5.

98165

nets ulykkesforsikring, skulle klageren have afmeldt/afvist aftalen om betaling via Betalingsservice.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at afvise at tilbagebetale den indbetalte præmie. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at ulykkesforsikringen efter det oplyste er tegnet af klagerens barn. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i forbindelse med gennemgang af sine kontoudtog burde have indset, at han betalte for sit barns ulykkesforsikring. Dette kunne efter nævnets opfattelse have givet klageren anledning til at ændre betalingserviceaftalen med sin bank.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet ville være blevet forpligtet til at udbetale dækning i henhold til forsikringen, såfremt der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har således været i risiko for at skulle yde forsikringsdækning i perioden.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at fastslå, at selskabets opkrævning af præmien på ulykkesforsikringen skyldes en fejl begået af selskabet, således at selskabet på erstatningsretligt grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren.

Nævnet henviser til sine tidligere kendelser nr. 80435 og 84583.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om tilbagebetaling af præmieindbetalingerne.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

98165

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen