

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 98819:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hus-, familie-, bil-, ulykkes- og hundeforsikring. I klageskema af 11/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Der er ikke tale om en skade, men om en – efter min mening – uretmæssig opkrævning af betaling for diverse policer. Da jeg indgik aftale med Privatsikring i august 2021, blev det aftalt, at ydelserne skulle trækkes på månedlig basis. Den 10.1.22 retter jeg første gang henvendelser til Privatsikring og gør dem opmærksom, at dette ikke er sket. Der loves bod og bedring. Den 15.2.22 ringer jeg igen til Privatsikring, da man fortsat ikke kan finde ud af at trække mine betalinger på månedlig basis. Man lover igen bod og bedring! Her den 1.10.22 modtager jeg så en ekstraregning på kr. 13.209,93 for manglende betalinger, hvilket jeg selvsagt er rasende over, da jeg hele to gange har gjort Privatsikring opmærksom på fejlen med de manglende trækninger. Der er urimeligt, at jeg som kunde adskillige gange skal gøre opmærksom på (den samme) fejl, når der er indgået klare aftaler for, hvorledes betalingerne skal falde. Når fejlen endelig bliver erkendt af selskabet, sendes regningen blot videre til den kunde, der har gjort sin pligt!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At man som et minimum betaler halvdelen af kr. 13.209,93 tilbage til mig, da jeg har gjort min pligt ved at påpege fejlene vedrørende de manglende opkrævninger flere gange."

Selskabet har i brev af 28/10 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde, i det følgende kaldet klageren, klager over at betalingen af hendes forsikringer ikke er sket via betalingsservice, som aftalt. Hun ønsker derfor ikke at betale den fremsendte regning på i alt 13.209,93 kr. for sine forsikringer.

Sagsforløb

Klageren tegner hus-, familie-, bil-, ulykkes- og hundeforsikring i Privatsikring med ikrafttræden den 1. november 2021 på nær to hundeforsikringer, som træder i kraft henholdsvis den 23. september 2021 og 10. januar 2022. Det bliver aftalt, at betaling skal ske månedsvis.

Den BS-aftale der bliver oprettet, da forsikringerne bliver tegnet den 22. september 2021, bliver dog samme dag annulleret af klageren uden at betalingsmetoden bliver ændret. Derfor står forsikringerne med en inaktiv BS-aftale, hvilket resulterer i, at vi sender et girokort ud til klageren i stedet.

Den 15. februar 2022 forsøger vi at oprette en ny BS-aftale, som alle forsikringer skal opkræves via, men på grund af et 'hul' i vores system, bliver BS-aftalen desværre aldrig oprettet, og klageren fortsætter derfor med at blive opkrævet via girokort.

Klageren har kontaktet os flere gange for at følge op på tingene, og det er selvfølgelig beklageligt at vi ikke har været i stand til at få problemet løst hurtigere. Dette har vi også beklaget over for klageren.

Det ændrer dog ikke på, at klageren har haft aktive forsikringer hos os i den pågældende periode. Alligevel ønsker klageren ikke at betale for sine forsikringer, til trods for at hun har gjort brug af sin bilforsikring 2 gange i perioden, henholdsvis den 8. april og den 2. maj 2022, hvor vi har betalt for vejhjælp.

Selvom det er en systemfejl hos os, der er skyld i at BS-aftalen ikke bliver oprettet og klageren har gjort sit for at følge op på problemet, så har klageren været klar over, at regningerne ikke er blevet betalt igennem det sidste års tid, og hun har derfor haft mulighed for at lægge penge til side i hele den periode, og regningen bør derfor ikke komme som en kæmpe overraskelse for hende.

Regningen på de 13.209,93 kr. er for perioden, hvor vi ikke har modtaget betaling på forsikringerne. Vi vedhæfter et BS-udtræk som redegør for, hvordan pengene fordeler sig og som i øvrigt er sendt til klageren. Vi bemærker i den forbindelse, at opkrævningerne ikke er helt fra forsikringernes start den 1. november 2021, da klageren rent faktisk har betalt de første perioder via girokort.

Da der er tale om forsikringer som har været i kraft og da vi således har været i risiko i den pågældende periode, må vi fastholde at vi ikke kan imødegå klagerens ønske om ikke at betale for forsikringerne."

Klageren har i kommentar af 22/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af deres svar, at jeg skulle have annulleret aftalen sammen dag, som den blev oprettet. Dette er faktisk løgn. Aftalen blev indgået på [bankens kontor], hvor Privatsikring havde sat et møde op mellem mig og deres medarbejder. På mødet bad jeg som sagt om, at mine policer blev trukket på månedlig basis. På det tidspunkt har jeg ikke en konto hos Privatsikring og kan derfor ikke annullere noget som helst, ligesom jeg heller ikke sidenhen har annulleret noget som helst frem til den dato, hvor jeg opsiger aftalen med Privatsikring i frustration over den ringe behandling. Det er heller ikke sandt, at jeg har modtaget girokort i og med, der hverken ligger giroopkrævninger i min e-Boks eller på min private mail. Jeg har således ikke været vidende om, at

Ankenævnet for Forsikring

3.

98819

der var manglende indbetalinger indtil den dag, hvor der kommer en ekstraopkrævning på godt 13.000 DKK."

Selskabet har i kommentar af 14/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører, at hun ikke kan have annulleret BS-aftalen. Vi kan som sagt ikke svare på, hvorfor aftalen bliver annulleret. En BS-aftale kan imidlertid ikke afmeldes af Privatsikring, men skal ske af kunden.

Klageren bestrider at have modtaget vores giroopkrævninger. Vi kan oplyse, at der er tale om i alt 30 opkrævninger/rykkere, som er sendt til klagerens e-Boks. Det har efter vores opfattelse formodningen mod sig at klageren ikke skulle have modtaget i hvert fald en del af disse girokort, og klageren har da også betalt de første perioder over girokort. Det må derfor lægges til grund, at klageren har modtaget i hvert fald en del af vores girokort."

Klageren har i kommentar af 23/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Når Privatsikring siger, at en BS-aftale ikke kan opsiges af andre end mig, skal det nok have sin rigtighed. Det betyder dog blot, at Privatsikring i strid med den aftale, der var indgået, ikke oprettede denne aftale, hvorfor jeg hele to gange måtte ringe til selskabet og bede dem om at få bragt aftalen i orden, således at den var korrekt tilmeldt PBS-ordningen.

I disse telefonsamtaler, som jeg formoder er optaget, aftaltes det endvidere, at Privatsikring i de efterfølgende opkrævninger ville forhøje det opkrævede beløb svarende til det, jeg skyldte. Dette var jeg indforstået med.

Jeg fastholder derfor, at hele denne misere skyldes det syndige rod, der hersker hos Privatsikring. Således har jeg i indeværende måned modtaget en opkrævning på en hundeforsikring, der for længst er opsagt, da jeg af indlysende årsager ikke ønsker at være kunde hos Privatsikring. Så rodet pågår fortsat!"

Selskabet har i brev af 7/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren anfører, at det skulle være blevet aftalt at Privatsikring i de efterfølgende opkrævninger ville forhøje det opkrævede beløb svarende til det, klageren skyldte. Privatsikring kender ikke til en sådan aftale.

Som oplyst i vores tidligere indlæg til nævnet, har vi opkrævet klageren via girokort. Opkrævningerne er sket månedsvis og der er sendt girokort ud for hver forsikring for sig. Når der ikke er blevet betalt, har vi sendt en rykker pålagt et rykkergebyr. Opkrævningerne og de efterfølgende opsigelser er sket i overensstemmelse med FAL §§ 12-17.

Der er tale om i alt cirka 40 opkrævninger. Vi vedlægger kopi af opkrævningerne til orientering.

Klageren oplyser, at hun i januar måned skulle have modtaget en opkrævning på en hundeforsikring, som skulle være opsagt.

Ankenævnet for Forsikring

4.

98819

Det er korrekt, at vi den 11. januar 2023 har sendt en opkrævning på en hundeforsikring med policensnummer ... Forsikringen ophørte den 1. januar 2022, og opkrævningen vedrører perioden fra den 23. september 2021 til den 1. januar 2022, hvor forsikringen var i kraft.

Vi vedlægger kopi af opkrævningen til orientering."

Klageren har i kommentar af 10/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder, at der jf. telefonsamtale blev indgået en aftale om, at disse opkrævninger skulle betales via PBS i løbet af foråret 2022, og at jeg var indforstået med, at opkrævninger derfor ville være højere end den egentlige police. Denne samtale er formentlig optaget og burde derfor kunne fremsendes i Privاتفorsikrings kanaler.

Denne aftale blev dog efterfølgende heller ikke sat i værk af Privاتفorsikring, hvilket førte til den famøse regning på godt kr. 13.000. Havde Privاتفorsikring levet op til sine gentagne løfter, kunne hele denne misere have været undgået!"

Nævnets sekretariat bad den 3/3 2023 selskabet om yderligere oplysninger til sagen. Selskabet har herefter i brev af 20/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ad 1, 2, 3, 4 og 5) Klageren var i kontakt med Privاتفorsikring den 10. januar 2022. Indholdet af samtalen kan desværre ikke gengives, da samtalen ikke er optaget.

I telefonsamtalen med klageren den 10. februar 2022 bliver problemerne med den manglende BS-aftale drøftet. I den forbindelse bliver det aftalt, at Privاتفorsikring vil forsøge at oprette aftalen på ny. Det bliver endvidere aftalt at rykkergebyrer vil blive nulstillet. På dette tidspunkt har vores system allerede sendt de nævnte rykkerskrivelser ud, og vi har derfor ikke mulighed for at 'tilbagekalde' dem. Forsikringerne er således ikke afgangsført pr. 14. marts 2022.

Den 15. februar forsøger vi endnu engang at oprette en BS-aftale, men får denne fejlmeddelelse retur:

'Opkrævning af udestående via BS er udsat til næste træk grundet manglende bekræftelse af aftale fra Nets'.

Hver måned forsøger vores system at oprette BS-aftalen, men får fortsat samme fejlmeddelelse. Fordi systemet forsøger at oprette aftalen, bliver der imidlertid heller ikke sendt hverken betalingsopkrævninger eller rykkerskrivelser ud til klageren.

Først den 17. september 2022 lykkedes det at oprette BS-aftalen, og det er i denne forbindelse at BS-oversigten, som er sendt ud til klageren, bliver genereret. Da september måned allerede er påbegyndt, bliver betalingen først trukket den følgende måned, som oversigten viser.

Oversigten viser således, hvad der skyldes på de enkelte forsikringer fra deres oprettelse og frem til udgangen af oktober måned 2022.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98819

Det er selvfølgelig beklageligt, at det ikke har været muligt at oprette BS-aftalen tidligere, hvilket vi også har tilkendegivet overfor klageren. Det har dog ikke været muligt at finde yderligere svar på, hvad årsagen til fejlmeddelelsen og den manglende oprettelse har været.

Ad 6) Der er forskel på gebyrerne. Et girokortgebyr er på 48,50,- mens et betalingsservicegebyr er på 9,50,-.

Vi henviser dog til det ovenfor anførte, hvorefter rykkergebyrerne blev slettet.

Ad 7) Som oplyst i vores tidligere indlæg til nævnet af 7. februar 2023, er der ingen opkrævning af 11. januar 2023 på hundeforsikringen med policenummer ... Forsikringen ophørte pr. 1. januar 2022. Opkrævningen, som vedrører perioden fra den 23. september 2021 til den 1. januar 2022, er således fra januar 2022."

Klageren har i kommentar af 9/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hvordan i alverden skulle jeg som mening borger vide, hvilke fejlmeddelelser Nets melder ud til Privatsikring? Jeg har derfor ingen forudsætninger for at vide, om Privatsikrings skrivelse af 20. april har sin rigtighed. Hvad jeg kan konstatere, er dog, at Privatsikring fortsat sender mig rykker-skrivelse, hvilket blot viser, at Privatsikring på ingen måde har styr på deres forretning, eller at den er helt galt med deres forretningsmetoder. Det giver sig selv, hvilket jeg også tidligere har påpeget, at alle mine forsikringer hos Privatsikring for længst er opsagt. Alligevel fortsætter opkrævningerne.

Desværre er e-Boks ikke tilgængelig d.d., men ellers skal jeg hjertens gerne sende kopi af den seneste rykkerskrivelse fra Privatsikring til Ankenævnet. Måske Ankenævnet kan sætter en stopper for disse opkrævninger, for jeg kan tilsyneladende ikke."

Selskabet i kommentar af 24/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Den rykkerskrivelse, klageren henviser det, vedrører en hundeforsikring med policenummer ... Forsikringen ophørte pr. 1. december 2022 og der er tale om et opsigelses- og rykkergebyr for manglende rettidig betaling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget BS-udtræk og de af selskabet fremlagte girokort.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 22/9 2021 hus-, familie, bil-, ulykkes- og hundeforsikring med ikrafttræden den 1/11 2021. Derudover tegnede hun yderligere to hundeforsikringer med ikrafttræden den 23/9 2021 og den 10/1 2022. Det blev aftalt, at betalingerne skulle ske månedsvis via beta-

lingsservice (en BS-aftale). BS-aftalen blev annulleret den 22/9 2021, hvorfor selskabet fremsendte opkrævninger og rykkere via girokort til klageren. Klageren kontaktede selskabet et par gange vedrørende den manglende BS-aftale. Selskabet forsøgte at oprette en ny BS-aftale, der blev afvist på grund af systemfejl. Først den 17/9 2022 blev der oprettet en ny BS-aftale, og klageren fik fremsendt et BS-udtræk over, hvad hun skyldte på de enkelte forsikringer til og med oktober 2022.

Klageren ønsker, at selskabet som minimum dækker halvdelen af præmieopkrævningen på 13.209,93 kr., idet selskabet ikke har sørget for at oprette en BS-aftale ved oprettelsen af forsikringerne. Hun har anført, at "der er urimeligt, at jeg som kunde adskillige gange skal gøre opmærksom på (den samme) fejl, når der er indgået klare aftaler for, hvorledes betalingerne skal falde. Når fejlen endelig bliver erkendt af selskabet, sendes regningen blot videre til den kunde, der har gjort sin pligt!". Hun har anført, at hun ikke har annulleret BS-aftalen den 22/9 2021, og at "det er heller ikke sandt, at jeg har modtaget girokort i og med, der hverken ligger giroopkrævninger i min e-Boks eller på min private mail. Jeg har således ikke været vidende om, at der var manglende indbetalinger indtil den dag, hvor der kommer en ekstraopkrævning på godt 13.000 DKK".

Selskabet har afvist at dække halvdelen af præmieopkrævningen. Selskabet har anført, at klageren har haft aktive forsikringer, som hun skal betale præmie for, idet selskabet har været i risiko, og idet klageren har gjort brug af bilforsikringen. Selskabet har oplyst, at BS-aftalen blev oprettet den 22/9 2021, at BS-aftalen samme dag blev annulleret/afmeldt, hvilket kun kan gøres af klageren. Selskabet har oplyst, at der ikke er sendt betalingsopkrævninger eller rykker-skrivelser ud til klageren efter februar 2022, og at der først blev oprettet en ny BS-aftale i september 2022 på grund af systemfejl. Selskabet har oplyst, at alle rykkergebyrer blev nulstillet efter telefonsamtalen den 10/2 2022.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98819

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun telefonisk i januar eller februar 2022 har indgået en aftale med selskabet om, at de efterfølgende opkrævninger ville blive forhøjet med det beløb, klageren skyldte.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet præmie, afgifter til staten og garantifondsbidrag på i alt 13.209,93 kr. for perioden, hvor klageren ikke har betalt for forsikringerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringerne har været i kraft i den pågældende periode, og at selskabet har været i risiko på forsikringerne.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at rykkergebyrerne er slettet, og at selskabets oversigt over kravet på 13.209,93 kr. ikke ses at indeholde udgiftsposter, som klageren med rimelighed kan forvente ikke at skulle betale.

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