

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. juni 2023 blev i sag nr. 99046:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har begæret motoransvarsforsikring. I klageskema af 1/12 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min forsikring ved [forening] blev opsagt d. 2. november pga. manglende betaling. Søndag d. 6. november betaler jeg mit skyldige beløb til [forening] og jeg betaler 4 dagbøder til DFIM, på i alt 1000kr.

Nu har jeg en frist på 5 dage, til at få oprettet en ny ansvarsforsikring.

Jeg kontakter [forening] mandag d. 7. november, men de afviser at genåbne min forsikring.

Derfor kontakter jeg Alka tirsdag d. 8. november for at oprette en ny ansvarsforsikring.

[Medarbejder 1] fra Alka bekræfter at min ansvarsforsikring straks bliver oprettet.

Han bekræfter flere gange at der ingen problemer er med oprettelsen, netop fordi jeg allerede har betalt både dagbøder, samt mit skyldige beløb til [forening].

[Medarbejder 1] nævner, at hvis min 5-dages frist udløber i morgen, kan jeg evt. kontakte [forening] og få genåbnet min forsikring, indtil min bonus er flyttet over til Alka.

[Medarbejder 1] vil sende en bonus-forespørgsel til [forening], og bekræfter igen at min nye forsikring træder i kraft samme dag (d. 8. november). [Forening] kan bekræfte at de modtag en forespørgsel fra Alka d. 8. november, hvor Alka beder Dem opsiges min forsikring?

Jeg havde forinden fortalt [medarbejder 1], at min forsikring ved [forening], allerede var opsagt d. 2. november.

[Forening] modtog aldrig nogen bonus-forespørgsel fra Alka.

[Medarbejder 1] nævner på INTET tidspunkt, at det er et krav, at min forsikring skal stå aktiv, i et andet selskab, før at Alka kan flytte den over??

Hvis [medarbejder 1] fra Alka, havde informeret mig korrekt d. 8. november, havde jeg straks kontaktet et andet selskab og oprettet en ansvarsforsikring inden fristen fra DFIM udløb.

Så var hele denne sag undgået og alle dagbøderne var undgået!!

Ankenævnet for Forsikring

2.

99046

Den 14. november modtager jeg skrivelse fra DFIM, der pålægger mig dagbøder med tilbagevirkende kraft, på i alt 2250kr, fordi der endnu ikke er registreret nogen forsikring på min bil.

Fra d. 14. november frem til d. 21. november, modtager jeg forskellige modsigende forklaringer, fra en medarbejder der hedder [medarbejder 2] ved Alka.

Han kontakter mig hver eneste gang fra sit eget private mobilnummer, så han derved undgår at samtalerne bliver optaget.

D. 17. november påstår [medarbejder 2] fra Alka, at min bil stadig er registreret ved [forsikrings-selskab 1], og beder mig opsig min forsikring ved [forsikringsselskab 1].

[Medarbejder 2] forklarer min forsikring først kan flyttes til Alka, når jeg har opsagt den ved [forsikringsselskab 1]

Jeg kontakter derfor både [forsikringsselskab 1] og [forening] samme dag.

[Forsikringsselskab 1] og [forening] kan bekræfte at jeg kontaktede dem d. 17. november, med henblik på at opsig en forsikring, der allerede er opsagt?

Da jeg kontakter Alka igen samme dag, bliver jeg nu informeret at [medarbejder 2] har skrevet/noteret i min sag, at min forsikring ikke kunne oprettes d. 8. november fordi jeg skyldte dagbøder til DFIM.

Disse notater bør stadig stå i min sag, medmindre [medarbejder 2] har slettet dem.

[Medarbejder 2] har aldrig givet mig denne forklaring, men påstod derimod at min forsikring først skulle opsiges ved [forsikringsselskab 1].

Desuden er det IKKE korrekt, at jeg skyldte dagbøder til DFIM d. 8. november, da jeg første gang kontaktede Alka.

Det er blot endnu en opdigtet forklaring fra [medarbejder 2], og sikkert også derfor han bruger sin private mobil, og undgår at få sine samtaler optaget Senere på dagen d. 17. november ringer [medarbejder 2] tilbage (igen fra sit private mobilnummer).

Denne gang lover han at rette fejlen, hurtigst muligt, så der ikke påløber flere dagbøder.

Han bekræfter, at jeg naturligvis ikke skal hæfte for de tilløbne dagbøder, fordi jeg allerede havde betalt dagbøderne, da jeg kontaktede Alka første gang d. 8. november.

D. 21. november modtager jeg yderligere en ny forklaring fra [medarbejder 2] (han ringer igen fra sit private nummer).

Nu fralægger Alka sig ethvert ansvar, fordi min ansvarsforsikring IKKE stod som aktiv ved [forening] d. 8. november.

Som sagt burde Alka have forklaret dette d. 8. november, og ikke have 'holdt mig hen' i yderligere 14 dage, med tåbelige forklaringer, mens der løb dagbøder på...

Så havde jeg haft chance for at oprette min forsikring andetsteds, og undgå dagbøderne.

Efter min sidste samtale med [medarbejder 2] fra Alka, lånte jeg 4000kr. af et vennepar d. 21. november, og betalte dagbøderne til DFIM.

Næste dag kontaktede jeg [forsikringsselskab 2] og oprettede en ansvarsforsikring på min bil.

I mellemtiden har jeg modtaget brev fra Alka, med posten, hvor de fremsender bekræftelse på min forsikringsaftale, samt policenummer og kundenummer på min nye ansvarsforsikring.

Forsikringen er trådt i kraft d. 8. november, og brevet er dateret d. 9. november.

Jeg har klaget til Alka og bedt dem kontakte DFIM og få refunderet de 4000kr tilbage til mig hurtigst muligt.

Ellers har jeg hverken råd til mad, dagligvarer eller julegaver til mine børn.

Alka fralægger sig stadig ethvert ansvar, og benægter at de nogensinde har indgået en forsikringsaftale med mig, og benægter at jeg har modtaget en police fra dem.

Selvom jeg har fremsendt kopierne til dem.

Alka skriver jeg aldrig har været kunde hos dem.

Det undrer mig derfor, at jeg var nødt til at logge ind på min profil på 'Mit Alka' for at kunne læse deres svar på min klage.

Det virker besynderligt at jeg har en profil på 'MitAlka', hvis jeg aldrig har været kunde hos dem.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne at Alka, hurtigst muligt, kontakter DFIM og får rettet fejlen, så jeg kan få refunderet mine 4000kr."

Selskabet har i brev af 23/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager henvendte sig den 8. november 2022 til Alka Forsikring for at tegne lovpligtig ansvarsforsikring for sin personbil –

Klager var opsagt i tidligere selskab grundet restance, men havde betalt det skyldige gebyr til DFIM.

Medarbejderen forklarede i overensstemmelse med Alka Forsikrings acceptregler ved tegning af forsikring for kunder opsagt af andet selskab, at hun skulle sørge for at få sin forsikring i det tidligere selskab genoptaget, hvorefter Alka Forsikring ville henvende sig til klagers tidligere selskab for opsigelse og overtage forsikringen.

Som følge heraf fremsendte medarbejderen den 8. november 2022 opsigelse til klagers tidligere selskab og den 9. november 2022 tilbud til klager.

Alka Forsikring fik den 12. november 2022 afvist opsigelsen med begrundelsen, at forsikringen var udgået af anden årsag.

Medarbejderen forsøgte den 14. november 2022 at kontakte klager flere gange telefonisk uden held.

Den 17. november 2022 talte teamlederen i afdelingen med klager og forklarede, at klager skulle kontakte sit tidligere selskab og få forsikringen genikraftsat, hvorefter Alka Forsikring kunne overtage den.

Efterfølgende kontaktede en medarbejder fra [forening] Alka Forsikring og selskabet forklarede sammenhængen og proceduren.

Den 21. november 2022 talte teamlederen igen med klager og forklarede igen, at klagers forsikring skulle ikraftsættelse igen i det tidligere selskab før Alka Forsikring kunne overtage den.

Klager fremsatte herefter klage kundeklager@alka.dk.

Den klageansvarlige undersøgte sagen og talte både med den pågældende medarbejder, som havde haft den første samtale med klager samt med dennes teamleder, som efterfølgende havde talt med klager.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at samtalerne ikke bliver optaget, idet dette ikke er muligt.

Medarbejderen afviste klart, at have lovet klager at tegne forsikringen. Medarbejderen oplyste, at han orienterede om, at klagers forsikring skulle genkrafstsættes i det tidligere selskab, hvorefter Alka Forsikring ville opsige forsikringen i det tidligere selskab.

Disse oplysninger er i overensstemmelse med Alka Forsikrings forretningsgang for tegning af forsikring for kunder, der er opsagt af tidligere selskab.

Det bemærkes i den forbindelse, at selskabets salgsmedarbejdere selvsagt er bekendt med selskabets forretningsgange og antagelsesregler og følger disse.

At medarbejderen har oplyst klager om de gældende kriterier for tegning af forsikringen understøttes af, at medarbejderen samme dag sendte en opsigelse til klagers tidligere forsikringsselskab.

Den klageansvarlige fastholdt i sit svar på klagers anbringender, at klager var blevet orienteret om kravene for at tegne forsikringen og at det forhold, at det tidligere selskab ikke ønskede at genkrafstsætte forsikringen ikke forpligtede Alka Forsikring ud over selskabets tegningsregler.

Den klageansvarlige fastholdt, at selskabet ikke havde indgået en forsikringsaftale med klager og at klager dermed ikke var eller havde været kunde i selskabet, hvorfor det af DFIM pålagte gebyr for manglende ansvarsforsikring var en sag mellem klager og hendes tidligere selskab.

Klager ønsker angiveligt fortsat at blive forsikret i Alka Forsikring og kræver desuden, at Alka Forsikring friholder klager for de til DFIM betalte gebyrer.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Det er i henhold til Færdselslovens § 105 lovpligtigt at holde et motorkøretøj ansvarsforsikret. Forsikringspligten påhviler i henhold til Færdselslovens § 106 ejeren eller brugeren af køretøjet.

Reglerne i Færdselslovens § 106 blev udvidet i 2018 til, at manglende lovpligtig ansvarsforsikring medførte, at DFIM blev tillagt retten til at opkræve et dagsgebyr for hver dag færdselslovens forsikringspligt ikke var overholdt.

Reglerne blev indført for, at ejere eller varige brugere af uforsikrede køretøjer betalte for de skader, som de selv forvoldte.

Klager blev efter det oplyste opsagt grundet restance i sit tidligere selskab med virkning fra 2. november 2022.

DFIM pålagde herefter klager dagsgebyrer grundet den manglende ansvarsforsikring.

Klager betalte efter det oplyste de påløbne gebyrer søndag den 6. november 2022 og kontaktede Alka Forsikring tirsdag den 8. november 2022 for at tegne lovpligtig ansvarsforsikring.

Alka Forsikring ønsker som udgangspunkt ikke at tegne forsikring for kunder der er opsagt af deres tidligere selskab, men for så vidt angår den lovpligtige ansvarsforsikring tegner selskabet en sådan, såfremt forsikringssøgende beder om det.

Alka Forsikring stiller imidlertid visse krav før selskabet kan tilbyde en lovpligtig ansvarsforsikring i disse tilfælde.

- For det første skal alle DFIM gebyrer være betalt.
- Det skyldige beløb hos tidligere selskab skal også være betalt.
- Og endelig er det et krav, at forsikringssøgende har fået genoptaget sit forsikringsforhold i det tidligere selskab.

Alka Forsikring tilbyder, hvis ovennævnte er opfyldt, dog fortsat ikke kaskoforsikring, men alene den lovpligtige ansvarsforsikring.

Klager fik ved sin henvendelse til selskabet oplyst dette og blev instrueret i at få genikraftsat forsikringen i sit tidligere selskab, hvorefter Alka Forsikring ville sende opsigelse til tidligere selskab og overtage ansvarsforsikringen.

Som nævnt fremgår reglerne for tegning af forsikring for kunder der er opsagt af tidligere selskab af Alka Forsikrings forretningsgang som selskabets salgsmedarbejdere er fortrolige med og anvender i det daglige arbejde.

Den pågældende medarbejder, som klager talte med, har bekræftet, at han oplyste klager om de gældende kriterier for tegning af forsikringen og Alka Forsikring har ingen anledning til at betvivle rigtigheden af dette, hvilket klart understøttes af at den pågældende medarbejder samme dag netop sendte en opsigelse til klagers tidligere forsikringsselskab.

I tillid til at klager fik genikraftsat forsikringsforholdet i tidligere selskab fremsendte medarbejderen tirsdag den 8. november 2022, som nævnt opsigelse til klagers tidligere selskab og den følgende dag – fortsat i tillid til at den tidligere forsikring var genikraftsat – et tilbud om forsikring til klager.

Lørdag den 12. november 2022 modtog Alka Forsikring elektronisk meddelelse om, at klagers tidligere selskab afviste opsigelsen med begrundelsen, at forsikringen var udgået af anden årsag. Alka Forsikring har ingen registrering af en henvendelse fra [forening] onsdag den 9. november.

Alka Forsikring forsøgte mandag den 14. november 2022, at få kontakt med klager telefonisk flere gange, hvilket dog ikke lykkedes, da klager ikke besvarede opkaldene.

Klager oplyser i den forbindelse, at hun ikke tog telefonen og ikke ringede tilbage, da opkaldet var fra et nummer hun ikke kendte.

For så vidt angår klagers bemærkninger om private mobilnumre skal vi berigtige dette.

Der er ikke tale om private mobilnumre, men arbejdsmobilnumre, idet medarbejderne ikke har fastnettelefoner, men alene mobiltelefoner, som i sagens natur ikke har de samme numre som Alka Forsikrings hovednummer.

Først torsdag den 17. november 2022 kontaktede klager Alka Forsikring og havde en samtale med teamlederen, som forklarede årsagen til, at selskabet ikke kunne tegne forsikringen under de nuværende omstændigheder.

Det fremsendte tilbud til klager skete som anført under forudsætning af, at de tre ovenfor nævnte kriterier blev opfyldt.

Det fremsendte tilbud af 9. november 2022 er ikke en police og det fremsendte tilbud er ikke en police, men alene et tilbud under forudsætning af, at klager opfyldte de skitserede kriterier for tegning af forsikringen.

Klager blev fra begyndelsen oplyst om, at hun skulle sørge for at få genkraftsat sin forsikring i sit tidligere selskab, hvorefter Alka Forsikring ville fremsende opsigelse til dette selskab.

Dette skete imidlertid aldrig og der er således ikke og har ikke været en forsikring i kraft i Alka Forsikring, da de ovennævnte betingelser ikke blev opfyldt.

De af DFIM pålagte dagsgebyrer udspringer ikke af et forsikringsforhold i Alka Forsikring, men er pålagt, fordi klager blev opsagt af sit tidligere selskab grundet manglende betaling og derfor ikke havde en lovpligtig ansvarsforsikring for sin bil.

Da pålæggelsen af gebyret ikke udspringer af en forsikringsaftale med Alka Forsikring kan selskabet – lige så lidt som at få DFIM til at slette gebyrerne – refundere klager disse.

Alka Forsikring er ikke part i sagen med DFIM, som alene udspringer af klagers manglende betaling af præmien i sit tidligere selskab, hvorfor Alka Forsikring ikke har mulighed for endsige hjemmel til at kontakte DFIM og få gebyrerne slettet eller tilbagebetalt

Klager har efterfølgende (den 22. november 2022) tegnet lovpligtig ansvarsforsikring i andet selskab, men ønsker fortsat at være forsikret i Alka Forsikring, hvilket vi desværre ikke kan imødekomme."

Klageren har i besked af 13/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Onsdag d. 2. november 2022, bliver min ansvarsforsikring opsagt af [forening] pga. manglende betaling.

Søndag d. 6. november betaler jeg min restance til [forening], og betaler 4 dagbøder til DFIM på ialt 1000kr.

(Nu har jeg en frist på 5 dage, til at oprette en ny ansvarsforsikring).

Mandag d. 7. november kontakter jeg [forening], for at få genåbnet min forsikring.

Dette afviser [forening], da de ikke ønsker at genåbne forsikringen, hvis man tidligere har haft en restance. [Forening] kan naturligvis bekræfte, at jeg forsøgte at genåbne min forsikring d. 7. november.

Tirsdag d. 8. november, om aftenen, kontakter jeg Alka med henblik på at oprette en ansvarsforsikring.

Jeg taler med en medarbejder der hedder [medarbejder 1].

Jeg forklarer ham hele situationen, og [medarbejder 1] forsikrer mig, der ingen hindring er for, at jeg kan få oprettet en ansvarsforsikring ved Alka, nu med det samme.

Jeg fortæller [medarbejder 1] (2 gange), at jeg allerede har forsøgt at få min forsikring genåbnet ved [forening], og at dette er blevet afvist.

[Medarbejder 1] bekræfter flere gange, det ikke er noget problem, og at min nye ansvarsforsikring bliver oprettet og træder i kraft med det samme.

[Medarbejder 1] bekræfter ligeledes at han i deres system kan se, at min restance til [forening] er betalt, og at dagbøderne til DFIM er betalt.

Jeg behøver derfor ikke fremsende noget bevis på mine indbetalinger.

Han fortæller at jeg muligvis skal betale lidt ekstra for min forsikring ved Alka, indtil min bonus fra [forening], er blevet overført til Alka.

Dette accepterer jeg.

[Medarbejder 1] forklarer at jeg eventuelt kan bede [forening] om at genåbne min forsikring, hvis min 5-dages frist ved DFIM, er ved at være overskredet.

Jeg forklarer igen [medarbejder 1] (for 2. gang), at jeg allerede har forsøgt at genåbne min forsikring ved [forening], men at det ikke er muligt.

Der er desuden stadig 3 dage tilbage, inden fristen udløber, så det er ikke nødvendigt. [Medarbejder 1] bekræfter igen, at min ansvarsforsikring nu bliver oprettet ved Alka, og han vil fremsende en bonus-forespørgsel til [forening].

Vi aftaler at [medarbejder 1] skal ringe mig op torsdag d. 10. november kl. 16.00, så vi også kan få oprettet min indboforsikring samt ulykkesforsikring til mine børn og jeg. [Medarbejder 1] bekræfter igen, at nu er der styr på min ansvarsforsikring...

Der foreligger ingen misforståelse i denne samtale, og [medarbejder 1] har på intet tidspunkt nævnt, at det er et krav min forsikring skal være aktiv/åben ved [forening], for at få den flyttet til Alka !

...

Hvis [medarbejder 1] d. 8. november, havde forklaret mig Alkas forsikringsregler ved nytegning, så havde jeg ikke spildt de næste 14 dage på Alka, og havde heller ikke skullet betale yderligere 4000kr i dagbøder.

Så havde jeg straks kontaktet et andet forsikringsselskab og fået oprettet min ansvarsforsikring inden fristen udløb...

...

Torsdag d. 10. november kl. 16.00 venter jeg forgæves på et opkald fra [medarbejder 1], men han ringer aldrig.

...

Mandag d. 14. november modtager jeg en rykkerskrivelse fra DFIM, som pålægger mig at betale dagbøder med tilbagevirkende kraft fra d. 6. november, fordi der endnu ikke er registreret nogen ansvarsforsikring på min bil.

Dagbøderne løber nu op i 2250kr.

Jeg kontakter straks Alka, da jeg er temmelig uforstående over at de endnu ikke har oprettet min ansvarsforsikring.

Jeg har intet hørt fra Alka, siden jeg talte med [medarbejder 1] d. 8. november.

Jeg taler med en kvindelig medarbejder i kundeservice, og forklarer hende problemet.

Hun kan ikke finde mig i systemet, men er enig med mig i, at der må foreligge en fejl, og at det haster at få rettet fejlen pga. dagbøderne.

[Medarbejder 1] møder først ind om aftenen, så vi aftaler at han skal ringe mig op kl. 19.30.

...

Omkring kl. 18.00 modtager jeg et opkald fra et mobilnummer, jeg ikke kender.

...

Det ligner ikke et 'Alka-nummer', så jeg lader telefonen ringe og efterlader den hjemme, mens jeg henter mine børn.

Da vi kommer hjem, har der været yderligere et opkald fra dette ukendte nummer, men der er ikke indtalt nogen besked.

Jeg ringer ikke tilbage, da jeg har travlt med mine børn.

Kl. 19.30 er børnene puttet, og jeg venter igen forgæves på et opkald fra [medarbejder 1].

Men jeg hører intet fra ham eller fra Alka.

Både tirsdag d. 15. og onsdag d. 16. ... har jeg travlt ..., og når ikke at få ringet til Alka, ... Jeg hører stadig intet fra Alka.

I mellemtiden modtager jeg i posten en police samt forsikringsaftale fra Alka, der bekræfter oprettelsen af min nye ansvarsforsikring, som trådte i kraft d. 8. november.

Brevet er dateret d. 9. november.

Alka påstår stadig de ikke kan finde mig i systemet, at jeg intet kundenummer har, at de aldrig har indgået en forsikringsaftale med mig, og at jeg aldrig har modtaget en police fra dem.

Torsdag d. 17. november kontakter jeg igen Alka kunderservice, og forklarer igen hele situationen.

...

Kort tid efter ringer [medarbejder 2] fra Alka, ...

...

Jeg forklarer igen hele situationen for [medarbejder 2].

Han nævner på INTET tidspunkt, at min forsikring skal være aktiv i tidligere selskab, for at få det oprettet ved Alka.

Tværtimod forklarer [medarbejder 2] nu, at min ansvarsforsikring stadig står registreret som værende aktiv ved [forsikringsselskab 1], og at jeg skal kontakte [forsikringsselskab 1] og lukke min forsikring, inden de kan flytte den over til Alka.

Jeg forsøger at forklare [medarbejder 2] at min forsikring blev opsagt af [forening] d. 2. november, men han insisterer på at den stadig står registreret ved [forsikringsselskab 1], og jeg skal få den lukket.

Jeg kontakter både [forsikringsselskab 1] og [forening] d. 17. november, og forsøger at 'lukke' min forsikring, fordi Alka påstår at min ansvarsforsikring stadig står registreret ved dem.

Både [forsikringsselskab 1] og [forening] bekræfter at jeg ingen forsikring har ved dem, og at min ansvarsforsikring blev opsagt d. 2. november.

[Forening] bekræfter at de modtog en forespørgsel fra Alka tirsdag d. 8. november, hvor Alka beder dem lukke min forsikring.

[Forening] har aldrig modtaget nogen bonus-forespørgsel fra Alka, selvom [medarbejder 1] bekræftede overfor mig, at han fremsendte det d. 8. november.

[Forening] bekræfter overfor mig, at de svarede på Alkas forespørgsel d. 9. november og skrev til Alka, at min forsikring allerede var opsagt pr. 2. november.

De hørte ikke yderligere fra Alka.

Alka skriver at de først modtog svar fra [forening] lørdag d. 12. november, men datoen er egentlig underordnet.

Faktum er, min forsikring var opsagt d. 2. november, hvilket jeg forklarede [medarbejder 1] d. 8. november og igen [medarbejder 2] d. 17. november og ingen af dem henviste til Alkas regler vedr. nytegning af forsikring.

Hvis De havde gjort det, havde jeg ikke spildt yderligere tid med Alka.

Både [forsikringsselskab 1] og [forening] kan bekræfte at jeg kontakter dem torsdag d. 17. november for at lukke en (ikke-eksisterende) forsikring, fordi Alka har bedt mig om at lukke den...

Torsdag d. 17. november ringer jeg tilbage til Alka, og forklarer igen hele situationen til en kvindelig medarbejder i kundeservice.

Hun siger nu, hun slet ikke kan forstå hvorfor jeg ringer til Alka, for jeg er ikke kunde ved Alka.

Desuden har [medarbejder 2] allerede talt med mig, og skrevet, i min sag, at han har forklaret mig, jeg ikke kan få oprettet en forsikring ved Alka, fordi jeg står registreret i DFIM.

Jeg forklarer derfor kvinden i kundeservice at det IKKE er korrekt.

For det første, har [medarbejder 2] bedt mig om at lukke min forsikring ved [selskab 1], selvom den allerede er lukket.

For det andet, har han IKKE forklaret mig, at jeg ingen forsikring kan få oprettet fordi jeg står registreret i DFIM.

For det tredje, stod jeg IKKE registreret i DFIM, da jeg kontaktede Alka tirsdag d. 8. november !

Hun lover at få [medarbejder 2] til at kontakte mig.

[Medarbejder 2] ringer tilbage senere samme dag ...

Jeg forklarer ham at jeg har talt med både [forsikringsselskab 1] og [forening], og ingen forsikring har registreret ved dem, og derfor ikke kan lukke den.

Jeg fortæller ham igen, min forsikring blev opsagt ved [forening] d. 2. november.

[Medarbejder 2] bekræfter at jeg selvfølgelig IKKE skal betale alle disse nye dagsbøder, da der må foreligge en fejl fra Alkas side.

Han lover at undersøge sagen, rette fejlen, og vende tilbage til mig hurtigt muligt.

...

Fredag d. 18. november forsøger jeg forgæves at ringe til [medarbejder 2].

Jeg skriver en sms-besked direkte til [medarbejder 2s] mobilnummer, men han besvarer den ikke.

Se vedhæftede:

Mandag d. 21. november kontakter jeg Alkas kundeservice og forklarer igen hele situationen. De vil få [medarbejder 2] til at ringe til mig.

[Medarbejder 2] kontakter mig ...

...

Nu ændrer [medarbejder 2] forklaring, og siger jeg skal kontakte [forening] og få genåbnet min forsikring, inden Alka kan flytte den over, for sådan er reglerne ved Alka.

Først NU (mandag d. 21. november) forklarer [medarbejder 2], at jeg skal have en aktiv forsikring i tidligere selskab, for at kunne tegne en ny forsikring i ALKA.

Dét nævnte [medarbejder 1] IKKE d. 8. november, og ej heller [medarbejder 2] i vores tidligere samtaler.

Jeg forklarer igen [medarbejder 2], at jeg forgæves havde forsøgt at genåbne min forsikring ved [forening] mandag d. 7. november.

Nu påstår [medarbejder 2] det er lovpligtigt at [forening] genåbner min forsikring, og at jeg derfor skal kontakte [forening], og bare forklare dem at sådan er loven!

Det gentager han flere gange...

Dagbøderne kan Alka ikke tage sig af, for jeg er ikke kunde ved Alka.

Jeg beder om at få en assurandør sendt ud til mig, men dette afviser [medarbejder 2] og siger Alka ikke længere sender assurandører ud.

[Medarbejder 2] henviser igen til, at jeg skal kontakte [forening] og få dem til at genåbne min forsikring, og blot forklare dem at sådan er loven!

Jeg kontakter [forening] (igen), og forklarer dem hvad [medarbejder 2] fra Alka, har forsøgt at bilde mig ind.

[Forening] bekræfter at det IKKE er sandt.

Der står IKKE foreskrevet nogen steder i loven, at [forening] har pligt til at genåbne min forsikring.

Medarbejderen fra [forening] tilbyder at kontakte [medarbejder 2] fra Alka, da [medarbejder 2's] forklaringer omkring loven er ren volapyk, og da det IKKE er sandt, at Alka ikke sender assurandører ud.

Medarbejderen fra [forening] ringer tilbage, og har nu talt med [medarbejder 2] fra Alka.

[Medarbejder 2] har forklaret ham, at Alkas forsikringsregler foreskriver at jeg har en aktiv forsikring i tidligere selskab, når den skal flyttes over til Alka.

Pudsigt nok har [medarbejder 2] ikke forsøgt at bilde [forening] ind, at det er lovpligtigt for [forening] at genåbne min forsikring.

Det var ellers hvad [medarbejder 2] forsøgte gentagne gange at bilde mig ind...

Jeg låner 4000kr af noget familie og betaler dagsbøderne til DFIM mandag d. 21. november.

Tirsdag d. 22. november kontakter jeg [forsikringsselskab 3] og opretter en ansvarsforsikring på min bil.

Den træder i kraft samme dag.

Den 1. december betaler jeg de 4000kr tilbage, og har siden da manglet dem i mit månedlige rådighedsbeløb.

...

Jeg fremsender en klage til Alka, hvori jeg skriver jeg stadig ønsker at være kunde, men ikke ønsker hverken [medarbejder 2] eller [medarbejder 1] som forsikringsrådgiver.

Alka har rimelige priser på forsikringer, og det er selvfølgelig under forudsætning af, at Alka retter fejlen og jeg får tilbagebetalt mine 4000kr.

Det forventede jeg faktisk at Alka ville gøre.

Jeg ønsker naturligvis ikke længere at være kunde hos ALKA."

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

"Klagers hørings svar indeholder ikke nye oplysninger eller oplysninger som selskabet ikke allerede har adresseret i svaret til Ankenævnet for Forsikring af 23. december 2022, men alene endnu en opsummering af sagsforløbet, som klager husker det.

Som det fremgår af selskabets svar på klagen er Alka Forsikrings opfattelse af sagsforløbet noget anderledes end det forløb klager redegør for, og som ikke er noget selskabet kan genkende.

Det er i sagens natur beklageligt, hvis klager har misforstået kommunikationen omkring tegning af forsikring efter opsigelse grundet restance, men vi finder fortsat ikke det kan forpligte selskabet til at refundere de klager pålagte gebyrer for den manglende ansvarsforsikring.

På baggrund af klagers fortsatte påstand om, at medarbejderne ringer fra mobiltelefoner for at undgå at optage samtalerne, skal vi igen berigtige det at forhold, at medarbejderne har mobiltelefoner som arbejdstelefoner. Det er medarbejdernes arbejdsredskab og ikke et tilvalg medarbejderne kan foretage for at undgå at samtaler optages.

Klager bemærker, at medarbejderen oplyste, at det ikke var nødvendigt at indsende dokumentation for betaling af hverken restancen eller af de påløbne gebyrer til DFIM.

Til dette anbringende skal vi bemærke, at selskabet grundet lovkrav – Færdselslovens § 106 stk. 6 – om at restancen skal være betalt og at der ikke må være skyldige gebyrer til DFIM før der kan tegnes lovpligtig ansvarsforsikring, som udgangspunkt anmoder om dokumentation for at betaling er sket og det har formodningen imod sig, at selskabet ikke har anmodet om dokumentation for betaling.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen selskabet meddelte ved sit brev til Ankenævnet for Forsikring af 23. december 2022."

Til dette har klageren fremsendt besked af 19/2 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Vedhæftet er dokumentation, der viser betalingen af min restance til [forening], samt 4 dagsbøder til DFIM på i alt 1000kr.

Alt var betalt, inden jeg kontaktede ALKA.

Jeg tilbød [medarbejder 1] fra ALKA, at fremsende dokumentationen, da jeg talte med ham tirsdag d. 8. november.

[Medarbejder 1] afviste det, og sagde det ikke var nødvendigt.

Fra d. 8. november til og med d. 21. november har jeg talt med flere forskellige medarbejdere ved ALKA, men ingen har bedt om dokumentation vedr. mine betalinger.

Sagen har aldrig handlet om manglende dokumentation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets log fremgår bl.a.:

"21. november 2022

Jeg har igen i dag talt med kunden og igen forklaret FT at hendes bilforsik. skal oprettes i nuværende selskab og derefter vil vi se på at tage den over til os. En [medarbejder] fra [forening] ringede og spurgte til om hvorfor og jeg forklarede proceduren fra os. [Medarbejder] var helt ok med dette.

17. november 2022

Ankenævnet for Forsikring

12.

99046

Jeg har talt med kunde i dag da hun tror at vi blot kan tage hende bil herover ..! Hun er i dfim og skal have afklaring med [forsikringsselskab 1] og nu har jeg forklaret processen for hende og hun skal have alt på plads med [forsikringsselskab 1] osv.

Om vi så vil have hende som kunde må vi se på ...

...

12. november 2022

Opsigelsen afvist af [forsikringsselskab 1]

Begrundelse: Udgået af anden årsag

Den 9. november blev der sendt tilbud til klager

EDI opsigelse sendt pr. 08/11 2022"

Af selskabets tilbud af 9/11 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak fordi du har valgt at være forsikret hos Alka. Vi vil gøre vores bedste for, at du bliver tilfreds.

Her er en oversigt over de nye forsikringer, der erstatter dine nuværende forsikringer.

Forsikring	Årlig pris	Betaling	Ikraftdato
Personbilsforsikring, ...**	2.272,22	Månedlig	08.11.2022

Udover prisen på forsikringen opkræver vi

**Bidrag til Garantifonden på 40 kr. én gang årligt

Vi opsiger dine forsikringer i andre selskaber

Alka opsiger dine nuværende forsikringer, så de ophører samme dag, som dine nye forsikringer i Alka træder i kraft. Cirka 2 uger før det sker, sender vi dig de nye policer.

Udover opsigelse af dine nuværende forsikringer, kan Alka også indhente police- og skadesoplysninger i andet selskab. Eksempelvis bonusoplysninger, oplysninger om skadernes størrelse, art og dato for skaderne.

Samtykke til opsigelse af forsikring

Ved accept af dette tilbud har du givet samtykke til, at Alka må opsiges nuværende forsikringer i andet selskab ved at videregive cpr-nr. til brug for identifikation.

Forsikringerne træder i kraft samme dag som de opsiges i andet selskab.

Samtykke til indhentelse af skadeoplysninger

Samtidigt har du givet samtykke til, at Alka må indhente oplysninger om tidligere skadeforløb i andet selskab.

Tjek dækningerne

For at vi kan være sikre på, at du er dækket godt ind, vil vi bede dig om at tjekke dine nye forsikrings dækninger og at de oplysninger vi har noteret er rigtige."

Af klagerens mail af 29/11 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

13.

99046

" I bedes derfor hurtigst muligt kontakte DFIM og få rettet fejlen, og få refunderet de 4000kr tilbage til mig straks.
Evt. kan I overføre beløbet til mig, og efterfølgende opkræve beløbet fra DFIM, når I har forklaret dem, at I har lavet en fejl. Jeg vil gerne bede om en skriftlig bekræftelse på, at det bliver ordnet."

Nævnet udtaler:

Klagerens bilforsikring hos selskab 1 ophørte på grund af manglende præmiebetaling den 2/11 2022. Klageren betalte den skyldige præmie til selskab 1 og dagsgebyrerne for manglende ansvarsforsikring til DFIM den 6/11. Den 7/11 anmodede klageren selskab 1 om at gentegne forsikringen, hvilket selskab 1 afslog. Hun kontaktede det indklagede selskab den 8/11 for at tegne den lovpligtige ansvarsforsikring. Selskabet sendte en EDI opsigelse til selskab 1 den 8/11 og et tilbud til klageren den 9/11. Den 14/11 modtog klageren et brev fra DFIM om, at hun forsat blev pålagt dagsgebyrer, fordi der ikke var tegnet ansvarsforsikring. Hun kontaktede selskabet den 14/11, 17/11, 18/11 og 21/11 2022 og blev henvist til selskab 1, som dels oplyste, at hun ikke havde en forsikring, dels afviste at gentegne forsikringen. Hun betalte de påløbne dagsgebyrer på 4.000 kr. den 22/11 2022 og tegnede forsikring hos et tredje forsikringsselskab.

Klageren ønsker, at det indklagede selskab kontakter DFIM og får rettet fejlen, så hun kan få refunderet dagsgebyrerne på 4.000 kr. Hun har anført, at selskabet først den 21/11 2022 informerede hende om, at det var en betingelse for at kunne tegne den lovpligtige ansvarsforsikring hos selskabet, at hun havde en aktiv forsikring i selskab 1.

Selskabet har anført, at selskabet ifølge sine acceptregler kun tegner den lovpligtige ansvarsforsikring, hvis alle DFIM-gebyrer og den skyldige præmie til tidligere selskab er betalt, og den forsikringssøgende har fået genoptaget sit forsikringsforhold i det tidligere selskab. Klageren blev den 8/11 2022 informeret om, at hun skulle sørge for at få genikraftsat sin ansvarsforsikring hos selskab 1, hvilket understøttes af, at selskabet samme dag fremsendte en opsigelse til selskab 1. Der har ikke været en ansvarsforsikring i kraft hos selskabet. DFIM's opkrævning af dagsgebyrer udspringer ikke af en forsikringsaftale med selskabet, og selskabet kan ikke bede DFIM om at slette gebyrerne eller refundere klageren beløbet.

Det fremgår af § 1, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1618 af 18/12 2018 om ansvarsforsikring for motorkøretøjer m.v., at "Forsikringsselskaber, der udbyder ansvarsforsikring for motordrevne køretøjer, er forpligtet til at overtage forsikring for enhver forsikringspligtig, der vil underkaste sig selskabets forsikringsbetingelser, fastsat i overensstemmelse med den risiko, der overtages". Det fremgår af § 8, at der ikke kan tegnes forsikring, når forsikringstager for en tidligere forsikring skylder præmie, der er forfalden inden for de sidste to år, eller skylder dagsgebyr til DFIM.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet har været forpligtet til at tegne den lovpligtige ansvarsforsikring for klageren med ikrafttræden den 8/11 2022, da hun anmodede om forsikringen hos selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 8/11 2022 ikke skyldte præmie eller dagsgebyrer.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets yderligere betingelse i selskabets indtegningsregler om, at forsikringen skulle være genikraftsat hos selskab 1, strider mod ansvarsforsikringsbekendtgørelsens § 1, stk. 1, hvorefter selskabet er "forpligtet til at overtage forsikringen".

Nævnet finder, at det ikke kan lægges klageren til last, at der påløb dagsgebyrer fra 7/11 2022 til 22/11 2022, hvor hun tegnede ansvarsforsikring hos et tredje forsikringsselskab.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren anmodede selskabet om tegning af ansvarsforsikring den 8/11, hvilket er inden for fem dage fra indbetalingen af de første skyldige gebyrer til DFIM. Der er ikke grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at hun den 8/11 fortalte selskabet, at selskab 1 havde afslået at genoptage forsikringen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren henvendte sig til selskabet den 14/11 2022, da hun modtog brev fra DFIM om, at hun fortsat blev pålagt dagsgebyrer, og at det var efter anvisning

Ankenævnet for Forsikring

15.

99046

fra selskabet, at hun kontaktede selskab 1 den 17/11 2022 og 21/11 2022 om genoptagelse af forsikringen, hvilket selskab 1 ikke ville imødekomme.

Nævnet finder herefter, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal erstatte klageren dagsgebyrerne på 4.000 kr. fra 7/11 2022 til 22/11 2022. Beløbet forrentes efter rentelovens § 3, stk. 2, det vil sige 30 dage efter klagerens mail af 29/11 2022 til selskabet med anmodning om at få beløbet refunderet.

At selskab 1 har været uberettiget til at afvise at genoptage den lovpligtige ansvarsforsikring ved klagerens henvendelse den 7/11 2022 kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at selskabet har været uberettiget til at stille som yderligere betingelse for at tegne ansvarsforsikringen, at forsikringen var genikraftsat hos det klagerens tidligere forsikringsselskab. Alka skal på erstatningsretligt grundlag erstatte klageren dagsgebyrerne på 4.000 kr. Beløbet forrentes efter rentelovens § 3, stk. 2, det vil sige 30 dage efter klagerens mail af 29/11 2022 til Alka med anmodning om at få beløbet refunderet.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

99046