

Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2024 blev i sag nr. 99074:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 6/12 2022 har klageren bl.a. anført:

"D. 22. juli 2022 modtager jeg brev om at min bilforsikring ophører grundet manglende betaling. Jeg kontakter ALKA og bliver her oplyst om at kontakte DFIM, for at høre om der foreligger dagbøder. Hvis ikke, kan jeg lave en straksoverførsel, hvorefter forsikringen kan fortsætte (dog kun som ansvarsforsikring).
Jeg laver, som aftalt, en straksoverførsel og understreger overfor ALKA at det er vigtigt de meddeler DFIM at forsikringen nu er i orden, dette loves.
D. 11. august 2022 modtager jeg det samme brev igen.
ALKA har ikke meddelt DFIM om at forsikringen var betalt.
Dagbøderne hos DFIM var nu løbet op i 6750,-kr.
ALKA vil ikke vedkende sig ansvaret.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At ALKA betaler dagbøderne hos DFIM, 6750,- kr."

Af klagerens klage til selskabet bilagt klageskemaet fremgår bl.a.:

"Jeg vil hermed gerne klage over den behandling jeg har fået af ALKA.

Jeg har tidligere været tilfreds kunde hos ALKA men

22. juli 2022

D. 22. juli 2022 modtager jeg, med posten et brev fra jer, hvori jeg meddeles at min bilforsikring hos jer er ophævet, grundet overskridelse af fristen for indbetaling efter 3. rykker.
Dette er helt korrekt og dette beklages.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99074

Jeg kontaktede jer med det samme 22. juli 08:18, og aftalte her med jeres medarbejder at jeg først skulle kontakte DFIM, for at høre om der forelå nogle dagbøder hos dem. Hvis der ikke forelå dagbøder, skulle jeg lave en straks overførsel til ALKA på det skyldige beløb, i alt 2269,-kr (se bilag I), og derefter kunne min forsikring på bilen hos ALKA genoptages. Jeg kontakter herefter DFIM, samme dag 22. juli kl. 10:03, hvor jeg blev meddelt at der endnu ikke var oprettet en sag hos dem, og at der derfor, ikke forelå nogle dagbøder hos dem. Jeg fortæller hvad jeg er blevet meddelt af ALKA, og medarbejderen hos DFIM, siger at det er vigtigt at ALKA bliver oplyst om at de skal kontakte DFIM, og give besked om at forsikringen på bilen er genoptaget.

Jeg ringer efter samtalen med DFIM, op til jer kl. 10:13, og fortæller hvad DFIM har oplyst. Heri også om vigtigheden af at ALKA kontakter DFIM efterfølgende. Dette bliver jeg lovet af ALKAS medarbejder (som jeg senere af ALKA er blevet oplyst er [medarbejder 1]), nok skal ske, og jeg regner naturligvis med at sagen er afsluttet.

11. august 2022

Den 11. august 2022 modtager jeg nu endnu engang et brev fra ALKA, enslydende det brev som jeg tidligere modtog d. 22. juli 2022.

Jeg bliver nu urolig og kontakter ALKA samme dag 11. august kl. 13:14

Her taler jeg med [medarbejder 2] og oplyser ham om sagen.

Han siger at sagen vil blive undersøgt, men at jeg skal lave en straks overførsel på beløb 1390,35,- kr til konto reg. ... kontonummer ...

Han oplyser også at han vil vende tilbage med svar senere samme dag.

Jeg laver en straks overførsel på dette 1390,35,-kr og oplyser som aftalt kundenummer ... (se bilag II)

Jeg sender også en mail samme dag 11. august kl. 14:07 (se bilag III), hvor jeg beder ALKA om at give en bekræftelse, når DFIM er blevet kontaktet.

Da jeg ikke hører noget ringer jeg til ALKA kl. 15:36 og igen 16:12, hvor der loves at sagen vil blive undersøgt samt at der vil blive ringet tilbage.

12. august 2022

Næste dag d. 12. august har jeg endnu ikke hørt fra ALKA, og kontakter derfor kl. 12:11 DFIM, for at få et overblik over situationen. Her bliver jeg oplyst at der nu er dagbøder hos DFIM for over 5000,- kr.

Jeg taler kl. 13:47, kl. 14:01 og kl. 14:48 igen med DFIM for at høre om der er noget de kan gøre.

Jeg bliver oplyst at ansvaret ligger hos ALKA.

Jeg kontakter nu ALKA kl. 14:58 og taler med en medarbejder (muligvis [medarbejder 3]), som er sød og lover at undersøge sagen og ringe tilbage. Da han endnu ikke har ringet tilbage, kontakter jeg igen ALKA kl. 16:30, og taler denne gang med en sød og forstående kvindelig medarbejder, som også lover at undersøge sagen og vende tilbage.

Dette sker endeligt, men her oplyses det, at da det nu er for sent at tjekke med regnskabsafdelingen, kan det først blive mandag hun har mulighed for at undersøge sagen.

Jeg gør opmærksom på at der så vil komme yderligere dagbøder á 250,- kr. fra DFIM, for lørdag, søndag og muligvis også mandag, oven i den nu i forvejen store bøde hos DFIM.

15.august 2022

Da jeg, mandag 15. august 2022 kl.10:20 endnu ikke har hørt fra ALKA ringer jeg op og bliver endnu engang lovet at man vil undersøge sagen og vende tilbage. Jeg forsøger igen at kontakte ALKA kl. 12:04, men får her samme besked.

Jeg bliver nu om eftermiddagen kontaktet af ALKA, men bliver her, desværre, oplyst at ALKA *ikke* vil påtage sig skylden for ikke af have meddelt DFIM om at bilen var genforsikret, og derfor ikke vil betale bøden hos DFIM.

Jeg beder herefter om at alle mine forsikringer hos ALKA, indboforsikring, ulykkesforsikring, bilforsikring, og to motorcykelforsikringer ophæves.

Jeg bliver dog af ALKA medarbejderen, rådet til at vente med at opsig de to motorcykelforsikringer indtil jeg har fundet et nyt forsikringsselskab, da der ellers vil komme yderligere dagbøder hos DFIM på disse to.

Dette ønsker jeg naturligvis ikke.

16.august 2022

D. 16.august 2022 kl.11:37 kontakter jeg ringer DFIM, for at få et overblik over skadens omfang.

Jeg bliver her oplyst at dagbøderne nu er løbet op på 6750,- kr.

Jeg bliver samtidigt, af DFIM, opfordret til at klage over ALKA's helt urimelige behandling.

Jeg betaler herefter bøden hos DFIM på 6750,- og kan først derefter se mig om efter et nyt, og forhåbentligt mere pålideligt forsikringsselskab.

På grund af ALKA's behandling af sagen har jeg, sammen med [mit barn], uforvarende kørt hele sommerferien i en bil der ikke var forsikret.

Det er ikke i orden.

Man bør måske stille sig det spørgsmål, om hvorfor jeg skulle lave en straksoverførsel d. 22. juli 2022, hvis jeg efterfølgende var ligeglad med om forsikringen var betalt."

Selskabet har den 19/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om selskabets sletning af en personbilforsikring grundet manglede betaling og efterfølgende meddelelse til DFIM.

Klager havde lovpligtig ansvarsforsikring og kaskoforsikring i Alka Forsikring for sin [bilmærke], årgang ... med forsikringsbetingelserne PE-03 og hovedforfald den 1. februar.

Den 6. april 2022 blev forsikringen omtegnet til forsikringsbetingelserne PE-07 med ny hovedforfaldsdato den 1. juli.

Alka Forsikring fremsendte i den forbindelse den 7. april 2022 præmieopkrævning for perioden 6. april til 30. juni 2022.

Da klager ikke betalte præmien, fremsendte selskabet den 20. maj 2022 rykkerbrev, hvori selskabet forklarede, at hvis klager ikke betalte den skyldige præmie senest den 13. juni 2022 ville hans forsikringsaftale ophøre.

Alka Forsikring gjorde i den forbindelse opmærksom på, at det kun var ved betaling af hele det skyldige beløb, at klager undgik, at forsikringsaftalen ophørte.

Alka Forsikring gjorde desuden opmærksom på, at manglende betaling ville medføre, at forsikringsophøret ville blive meddelt DFIM samt gjorde opmærksom på de alvorlige konsekvenser dette ville medføre i form af DFIMs opkrævning af dagsgebyrer.

Da klager fortsat ikke betalte den skyldige præmie, meddelte Alka Forsikring ved brev af 21. juni 2022, at klagers forsikringsaftale var ophørt, men at klager kunne bringe aftalen i kraft igen ved at betale hele det skyldige beløb senest den 1. juli, hvorefter forsikringsaftalen igen ville løbe fra dagen efter betalingen.

Alka Forsikring meddelte desuden, at hvis klager ikke betalte senest den 1. juli 2022 ville forsikringsaftalen blive slettet, hvilket ville medføre, at politiet ville få besked om at fjerne nummerpladerne.

Alka Forsikring gjorde igen – ligesom i rykkeren af 20. maj – opmærksom på at det var hele det skyldige beløb, der skulle indbetales og gentog konsekvenserne af ikke at betale, nemlig meddelelse til DFIM og registrering og opkrævning af dagsgebyrer.

Klager betalte fortsat ikke den skyldige præmie og selskabet meddelte derfor ved brev af 22. juli 2022, at klagers forsikringsaftale var ophørt og slettet.

Forsikringen var slettet pr. 12. juni 2022 og klager skyldte derfor fortsat præmie for den periode (den 6. april til den 12. juni), for hvilken selskabet havde båret risikoen.

Alka Forsikring forklarede igen, at forsikringsophøret ville blive meddelt til DFIM og konsekvenserne af dette bl.a. pålæggelse af dagsgebyrer, mulighed for udpantning samt registrering i Fællesregistret.

Alka Forsikring sendte samme dag elektronisk ophørsmeddelelse til DFIM og modtog ligeledes samme dag accept heraf.

Klager kontaktede samme dag (den 22. juli 2022) Alka Forsikring omkring den ophørte forsikring. Medarbejderen oplyste, at klager skulle kontakte DFIM og afklare om der var ubetalte gebyrer, hvorefter Alka Forsikring ville se på sagen.

Klager oplyste, at han ville forsøge at låne pengene til betaling af det skyldige beløb.

Herefter hørte Alka Forsikring ikke noget til sagen førend selskabet den 25. juli 2022 modtog en del af det skyldige beløb.

Først den 12. august 2022 modtog selskabet imidlertid resten af det skyldige beløb.

Allerede den 25. juli 2022 var der begyndt at påløbe dagsgebyrer hos DFIM, ligesom der fortsat var restance hos Alka Forsikring.

Alka Forsikring har på den baggrund ikke haft mulighed for, hvilket vil sige lov til at tegne forsikring for klagers bil, da der fortsat var restance på forsikringen samt ubetalte gebyrer til DFIM.

Den 12. august 2022 – samme dag som klager betalte resten af det skyldige beløb til Alka Forsikring – henvendte klager sig igen til selskabet, fordi han havde fået et brev fra DFIM.

Selskabets medarbejder forklarede ved samtalen, at Alka Forsikring ikke kunne hjælpe klager før end de ubetalte gebyrer til DFIM var betalt.

Klager henvendte sig igen til selskabet den 15. august 2022 og fik på ny oplyst, at selskabet ikke kunne gøre noget før det skyldige beløb til DFIM var betalt.

Klager indbragte herefter sagen for selskabets klageansvarlige – kundeklager.dk – som gennemgik sagen og i mail af 23. november 2022 redegjorde for forløbet og de gældende regler og fastholdt, at Alka Forsikring ikke kunne have handlet anderledes.

Selskabet forklarede desuden, at forsikringsophør bliver oplyst til DFIM samt konsekvenserne af dette både i form af dagsgebyrer til DFIM, så længe bilen ikke er lovpligtig ansvarsforsikret, samt at der ikke ville kunne tegnes eller ikraftsættes en ny forsikring før et eventuelt skyldigt gebyr til DFIM var betalt.

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.

I henhold til lovens stk. 4 pålægges gebyret ejeren eller brugeren, det er dog en betingelse, at der forud for pålæggelsen af gebyret er fremsendt en skriftlig meddelelse om at gebyret kan pålægges.

Reglerne i forbindelse med opkrævning af præmie fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 13, hvor det af afsnit 13.1.3 fremgår, at 'Betalingen skal ske inden den frist, der står på opkrævningsen.'

Af afsnit 13.1.4 fremgår det, at 'Hvis betalingsfristen ikke overholdes, sender vi en rykker. I rykkeren står der en ny betalingsfrist. Hvis betalingen ikke sker inden for rykkerens betalingsfrist, ophører forsikringen (og dermed forsikringens dækning) ved udløbet af rykkerens betalingsfrist. Politiet bliver underrettet med henblik på inddragelse af nummerpladerne.'

Policens bestemmelser er i overensstemmelse med Forsikringsaftalelovens regler om præmiebetaling – §§ 12 og 13.

Det fremgår af alle brevene fra Alka Forsikring, såvel rykkerbrevene som ophørsmeddelelsen, at konsekvensen af ikke at betale præmien (hele den skyldige præmie) er, at forsikringen ophører og der sker meddelelse til DFIM, som vil opkræve et gebyr på 250 kr. om dagen så længe køretøjet er uforsikret.

Af den første rykker af 20. maj 2022 fremgår det, at forsikringsaftalen vil ophøre, hvis den fulde præmie ikke betales inden den 13. juni 2022 og af rykker to af 21. juni 2022 fremgår det at forsikringsaftalen er ophørt, men kan genikraftsættes, hvis klager betaler det skyldige beløb inden den 1. juli 2022.

Af den endelige ophørsmeddelelse af 22. juli 2022 fremgår det, at forsikringsaftalen er ophørt den 13. juni 2022.

I alle selskabets breve til klager er konsekvenserne af den manglende betaling af restancen tydeligt forklaret og Alka Forsikring finder på den baggrund ikke det kan komme bag på klager, at DFIM har opkrævet gebyr for det uforsikrede køretøj.

Girokortet (påkravet) blev fremsendt til klager den 7. april 2022 med betalingsfrist den 5. maj 2022 og overholder således kravene i Forsikringsaftalelovens § 12.

Første rykker er fremsendt den 20. maj 2022 med en frist for betaling den 13. juni 2022 og opfylder således de gældende krav i Forsikringsaftalelovens § 13 til betalingsfrist.

Forsikringen er således ophørt den 13. juni 2022, men klager indrømmes endnu en frist ved selskabets ophørsmeddelelse af 21. juni 2022 til at bringe forsikringen til at løbe på ny (fra betalingsdatoen) og således undgå en afmelding af bilens nummerplader.

En frist/tilbud som klager også sad overhørig.

Den manglede lovpligtige ansvarsforsikring kan ikke lastes Alka Forsikring og selskabet har overholdt alle regler i forbindelse sletningen af forsikringen.

Selskabet har både i sine rykkerbreve og i ophørsmeddelelsen sendt til klager indgående forklaret om konsekvenserne af den manglende betaling af præmien.

Efter selskabets afmelding af bilen i DMR den 22. juli 2022, adviseres DFIM om den manglende forsikring.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at en indbetaling efter forsikringen er ophørt, ikke kan bringe forsikringen kraft igen (og slet ikke en delvis betaling).

For det første må selskabet i henhold til lovgivningen ikke indtegne forsikring, hvis der foreligger en restance. Det vil sige at både restancen til selskabet skal være fuldt betalt og de skyldige gebyrer til DFIM skal være betalt og dokumenteret betalt før der kan tegnes ny forsikring.

Alka Forsikring har ikke noget med DFIM at gøre og er ikke klar over, hvornår DFIM har henvendt sig til klager om opkrævning af dagsgebyrer, men ifølge kutyme henvender DFIM sig de ejere/brugere, som ikke mere har en lovpligtig ansvarsforsikring og forklarer konsekvenserne af den manglende forsikring.

Alka Forsikrings breve indeholder en klar tilkendegivelse af, at ophørsdatoen er den 13. juni 2022 samt en tydelig forklaring om både hvilke muligheder klager har og hvad der sker, hvis klager fortsat ikke betaler restancen – hele restancen.

Klager har fået flere breve fra Alka Forsikring, som udover at oplyse det beløb klager skylder også forklarer konsekvenserne af ikke at betale hele restancen og dermed i sidste ende ikke at have en lovpligtig ansvarsforsikring.

Klager har formentlig også fået en henvendelse fra DFIM med samme forklaring.

Derudover har klager været i telefonisk kontakt med selskabet flere gange – første gang dog først den 22. juli 2022, hvor forsikringen var ophørt næsten seks uger før – hvor det ligeledes er forklaret, hvad konsekvenserne af ikke at betale den fulde restance var.

Det har efter selskabets opfattelse formodningen imod sig, at en medarbejder 6 uger efter forsikringen var ophørt oplyste, at den ville træde i kraft igen, hvis klager betalte det skyldige beløb – straks overførsel eller ej – desuden betalte klager ikke den fulde restance (det skete først den 12. august 2022 – to måneder efter forsikringen var ophørt).

Bilen har på intet tidspunkt være genforsikret i Alka Forsikring, idet der fortsat var restance på forsikringen indtil 2 måneder efter forsikringsophør og skyldtes gebyr til DFIM (angiveligt først betalt den 16. august).

At klager således ikke skulle være bekendt med hverken restancen eller dens konsekvenser i form af dagsgebyrer til DFIM kan selskabet derfor ikke lægge til grund.

Alka Forsikring er med henvisning til den meget klare og tydelige korrespondance fra selskabets side ikke af den opfattelse, at klager i god tro kan påberåbe sig ikke at være bekendt med restancen, med hvad han skulle gøre eller med de konsekvenser det ville medføre såfremt han ikke reagerede.

Alka Forsikring har ikke indflydelse på DFIMs opkrævning af gebyrerne og kan kun anmode om, at et pålagt gebyr bliver slettet, hvis det dokumenteres, at selskabet har begået fejl, hvilket vi som anført ikke finder er tilfældet i nærværende sag.

Alka Forsikring har på baggrund af sagens oplysninger derfor ikke mulighed for at bede DFIM om at slette de påløbne gebyrer."

Klageren har den 12/3 2023 kommenteret selskabets brev og har bl.a. anført:

"Klager oplyste, at han ville forsøge at låne pengene til betaling af det skyldige beløb.
Dette er korrekt.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99074

Jeg kontaktede [familiemedlem], som med det samme indvilgede i at låne mig penge til beløbet.

Herefter hørte Alka Forsikring ikke noget til sagen førend selskabet den 25. juli 2022 modtog en del af det skyldige beløb.

Dette er ikke korrekt.

Som tidligere nævnt, kontaktede jeg Alka Forsikring telefonisk 22.juli 2022 kl.08:18, vi talte sammen i 7 min. 46 sek. (BILAG IV). Det var under denne samtale at jeg blev oplyst, at hvis der ikke var startet en sag hos DFIM, og jeg derefter lavede en straksoverførsel på beløb 2269,-kr (BILAG I) kunne forsikringen optages igen (ansvarsforsikring).

Jeg forsøgte at ringe til DFIM kl. 08:25 (BILAG IV) , men DFIM har først telefontid fra kl.10:00.

Jeg kontaktede derfor igen DFIM kl.10:03 (BILAG IV) og blev her oplyst at der endnu ikke var oprettet en sag.

Derefter kontaktede jeg igen Alka Forsikring kl.10:13 og førte samtale med Alka Forsikring medarbejder i 18 min.18 sek. (BILAG IV).

Det var under denne samtale at jeg gjorde Alka Forsikring opmærksom på, at DFIM havde oplyst at det var vigtigt Alka Forsikring tog kontakt til dem, således at sagen kunne slettes hos DFIM.

Jeg foretog, efter aftale med Alka Forsikring, derefter en straksoverførsel på det, efter aftale med Alka Forsikring, skyldige beløb (BILAG I)

Jeg er af Alka Forsikring på dette tidspunkt, ikke blevet gjort opmærksom på at der var skyldige beløb udover det af Alka Forsikring oplyste beløb, 2269,- kr.

Derfor indbetales det noget underlige beløb.

Først den 12. august 2022 modtog selskabet imidlertid resten af det skyldige beløb.

Beløbet er indbetalt d.11. august 2022 (BILAG II)

Jeg er d. 22. juli 2022 af Alka Forsikring, ikke blevet oplyst om, at der skulle være andre skyldige beløb end de 2269,- kr.

Beløb nr. to 1390,35,- kr. bliver jeg først oplyst om under samtalen med Alka Forsikring d.11.august 2022, hvorefter jeg igen laver en straksoverførsel (BILAG II)

Allerede den 25. juli 2022 var der begyndt at påløbe dagsgebyrer hos DFIM

Dette er fordi Alka Forsikring, som ellers aftalt d. 22. juli 2022, ikke har kontaktet DFIM. Det er dette som sagen omhandler.

, ligesom der fortsat var restance hos Alka Forsikring.

Jeg er d. 22. juli 2022 af Alka Forsikring, ikke blevet oplyst om, at der skulle være andre skyldige beløb end de 2269,- kr.

...

Den 12. august 2022 – samme dag som klager betalte resten af det skyldige beløb til Alka Forsikring – henvendte klager sig igen til selskabet, fordi han havde fået et brev fra DFIM.

Dette er ikke korrekt.

Jeg har ikke på noget tidspunkt i sagen, modtaget brev fra DFIM.

Ankenævnet for Forsikring

9.

99074

Som tidligere oplyst, kontakter jeg Alka Forsikring d. 11. august 2022 kl.13:14 (BILAG V), da jeg modtager det samme brev fra Alka Forsikring, som jeg også modtog d. 22. juli 2022.

Jeg bliver derfor nervøs for om Alka Forsikring, som tidligere lovet, har fået kontaktet DFIM.

Jeg bliver af Alka medarbejderen oplyst at jeg skal lave endnu en straksoverførsel på beløb 1390,35,-kr.

Dette er første gang jeg får dette beløb oplyst.

Jeg laver straks-overførslen (BILAG II) med det samme.

Herefter oplyser Alka medarbejderen at han vil undersøge sagen og vende tilbage.

Det gør han ikke.

Jeg kontakter derfor Alka forsikring igen, samme dag, to gange kl.15:56 7 min. 57 sek. og kl.16:12 8 min. 21 sek. (BILAG V), hvor jeg taler med to andre Alka medarbejdere, der begge lover at de vil undersøge sagen og vende tilbage.

Alka Forsikring vender ikke tilbage.

...

Det skal i den forbindelse bemærkes, at en indbetaling efter forsikringen er ophørt, ikke kan bringe forsikringen kraft igen (og slet ikke en delvis betaling).

Det blev ved samtalen med Alka Forsikring d. 22.juli 2022 aftalt, at forsikringen (ansvarsforsikring) skulle genoptages, hvis der blev straks-overført beløb 2269,- kr. (BILAG I), samt at der ikke var skyldige beløb hos DFIM.

Det var der på daværende tidspunkt ikke.

Jeg er under samtalen d. 22. juli 2022 ikke blevet oplyst om at der var andre beløb der skulle betales, end de 2269,- kr.

...

Det skal i den forbindelse bemærkes, at en indbetaling efter forsikringen er ophørt ikke kan bringe forsikringen kraft igen (og slet ikke en delvis betaling).

Det blev ved samtalen med Alka Forsikring d. 22.juli 2022 aftalt, at forsikringen (ansvarsforsikring) skulle genoptages, hvis der blev straks-overført beløb 2269,- kr (BILAG I), samt at der ikke var skyldige beløb hos DFIM.

Det var der på daværende tidspunkt ikke.

Jeg er under samtalen d. 22. juli 2022 ikke blevet oplyst om at der var andre beløb der skulle betales, end de 2269,- kr.

...

Alka Forsikring har ikke noget med DFIM at gøre og er ikke klar over, hvornår DFIM har henvendt sig til klager om opkrævning af dagsgebyrer, men ifølge kutyme henvender DFIM sig de ejere/brugere, som ikke mere har en lovpligtig ansvarsforsikring og forklarer konsekvenserne af den manglende forsikring.

Jeg er ikke blevet kontaktet af DFIM.

Men har selv taget kontakt. (BILAG IV) + (BILAG VI)."

Selskabet har i brev af 31/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager bekræfter ved sine bemærkninger, at han tog kontakt til Alka Forsikring første gang telefonisk den 22. juli 2022 og har vedhæftet udskrifter af telefonsopkaldslistes til dokumentation for dette.

Alka Forsikring har aldrig bestridt dette faktum, men selv bemærket, at klager først kontaktede Alka Forsikring den 22. juli 2022.

Dog er sagens faktum, at klagers forsikring allerede var ophørt den 12. juni 2022 grundet manglende betaling og DFIM var adviseret om forsikringsophøret.

Klager var gjort opmærksom på, at forsikringsaftalen kunne bringes til at løbe igen, hvis klager indbetalte restancen senest den 1. juli 2022 og har efter selskabets opfattelse ikke haft en berettiget forventning om at kunne bringe forsikringsaftalen i kraft igen ved at betale en del af restancen den 22. juli 2022.

Hvis det, som klager oplyser, var vigtigt at Alka Forsikring kontaktede DFIM for at sagen kunne slettes, så må det formodes at der VAR en sag hos DFIM og ikke som oplyst af klager at der endnu ikke var en sag hos DFIM.

Alka Forsikring har som udgangspunkt ikke kontakt med DFIM, men indberetter alene forsikringsophør, hvilket foregår elektronisk.

I forhold til en aktuel sag om pålagte gebyrer vil det være klager, der skal kontakte DFIM og det har formodningen imod sig, at selskabets medarbejder har påtaget sig denne rolle, hvilket da også modsiges af log af telefonsamtalen den 22. juli 2022 (refereret øverst side 3).

Undertegnede har kontaktet Alka Forsikrings Back Office for at få en redegørelse for klagers indbetalinger fra den 22. juli og den 12. august 2022.

Den 22. juli 2022 indbetalte klager som anført 2.269 kr. Klager anførte ikke et specifikt police-nummer i indbetalingen, men sit kundennummer og selskabets økonomiafdeling indsatte beløbet på to motorcykelpolicer som var forfaldne og som fortsat var aktive.

Det bemærkes i den forbindelse, at der ikke var en lovpligtig ansvarsforsikring at indsætte beløbet på, da den var ophørt den 12. juni 2022 og således ikke en aktiv police.

En indbetaling kan i sagens natur kun indsættes på en ikraftværende police.

Den 12. august 2022 indbetalte klager 1390,35 kr. Økonomiafdelingen fordelte beløbet på diverse aktive policer (herunder motorcykelforsikringen, hvor der fortsat skyldtes efter indbetalingen den 22. juli og indboforsikringen) og skyldige rykkergebyrer bl.a. for den afgangsførte ansvarsforsikring, endelig blev der ristoreret 86,14 kr. til klagers konto.

Uanset klager indbetalte ved en straks overførsel den 22. juli 2022 (modtaget af selskabet den 25. juli 2022) ville den lovpligtige ansvarsforsikring, som var afgangsført den 12. juni 2022 ikke kunne blive genoptaget – fristen for dette udløb den 1. juli 2022.

Fra dette tidspunkt er forsikringen ophørt i Alka Forsikring og den kan med henvisning til ovenstående ikke genoptages og der kan ikke tegnes ny lovpligtig ansvarsforsikring i noget selskab før både restancen til selskabet og gebyrerne til DFIM er betalt.

Alene det forhold, at de skyldige gebyrer til DFIM først blev betalt den 16. august 2022 har bevirket, at Alka Forsikring ikke lovligt kunne tegne en ny ansvarsforsikring for klagers bil, uanset om klager i mellemtiden havde betalt restancen til selskabet.

Klager gentager ikke mindre end syv gange i løbet af sine bemærkninger til selskabets brev af 19. januar 2023, at han ikke blev oplyst om, at der var yderligere restance udover 2269 kr.

Det er i og for sig ikke relevant, hvor stor klagers restance var til selskabet, men derimod relevant at klagers forsikring var ophørt og klager ikke betalte de påløbne gebyrer til DFIM før den 16. august 2022.

Klager er med henvisning til selskabets brev af 19. januar 2022 flere gange adviseret og advaret om konsekvenserne af ikke at betale den lovpligtige ansvarsforsikring

Selv ikke hvis selskabet havde modtaget det skyldige beløb for ansvarsforsikringen den 12. august 2022 (eller for den sags skyld den 22. juli 2022) var det lovligt for selskabet at genindtegne en lovpligtig ansvarsforsikring for klager, da klager fortsat skyldte DFIM-gebyrer.

Det har efter selskabets opfattelse formodningen imod sig, at en medarbejder 6 uger efter forsikringen var ophørt oplyste, at den ville træde i kraft igen, hvis klager betalte det skyldige beløb – straks overførsel eller ej.

Af selskabets log af telefonsamtalen den 22. juli 2022 kl. 8.27 fremgår da også: 'Ft ringer ind angående bilforsikring der er blevet lukket ned. Jeg har bedt ham afklare med DFIM om der ligger gebyrer, herefter kan vi kigge på at genetablere'.

Den efterfølgende samtale med klager den 22. juli 2022 kl. 10.35 indeholder heller ikke et tilsagn om genkraftsættelse af forsikringen. I loggen er det alene anført: 'Ft ville kontakte [familiemedlem] for at låne penge til at betale. Har skrevet besked på onbase hvor konto og reg nr, beløb til indbetaling og tekst til modtager står.

Han ville betale omkring klokken 13 og så ringe ind igen med screenshot af straks overførslen'.

Medarbejderen har således ikke givet tilsagn om, at forsikringen kunne genkraftsættes, men alene at ville vurdere sagen, hvis der ikke var ubetalte gebyrer hos DFIM og afventede efter den anden telefonsamtale en henvendelse fra klager med den nødvendige dokumentation.

Klager vendte imidlertid ikke tilbage overfor selskabet hverken telefonisk eller for den sags skyld med et screenshot som aftalt.

Først den 11. august 2022 kontaktede klager igen selskabet telefonisk.

Bilen har på intet tidspunkt være genforsikret i Alka Forsikring, idet der fortsat var restance på forsikringen indtil 2 måneder efter forsikringsophør og skyldtes gebyr til DFIM (angiveligt først betalt den 16. august).

At klager ikke skulle være bekendt med hverken restancen eller dens konsekvenser i form af dagsgebyrer til DFIM kan selskabet ikke lægge til grund.

Alka Forsikring er med henvisning til den meget klare og tydelige korrespondance fra selskabets side ikke af den opfattelse, at klager i god tro kan påberåbe sig ikke at være bekendt med restancen, med hvad han skulle gøre eller med de konsekvenser det ville medføre såfremt han ikke reagerede.

Vi må således fastholde den i selskabets svar til Ankenævnet for Forsikring ved brev af 19. januar 2023 meddelte stillingtagen."

Klageren har den 18/6 2023 kommenteret selskabets brev og bl.a. anført:

"Klager var gjort opmærksom på, at forsikringsaftalen kunne bringes til at løbe igen, hvis klager indbetalte restancen senest den 1. juli 2022 og har efter selskabets opfattelse ikke haft en berettiget forventning om at kunne bringe forsikringsaftalen i kraft igen ved at betale en del af restancen den 22. juli 2022.

Jeg er som tidligere nævnt, ikke blevet oplyst om at der skulle være yderligere restance på bilforsikringen udover beløb 2269,- kr. d. 22. juli 2022. Derfor bliver der overført beløb 2269,- på en straksoverførsel (se Bilag I).

Den yderligere restance som Alka her, og flere gange senere i dette skriv, henviser til fra d. 11. august 2022 er ikke på bilen, da jeg hos Alka også har haft tegnet forsikring på 2 x ... scootere, indboforsikring og ulykkesforsikring.

Hvis det, som klager oplyser, var vigtigt at Alka Forsikring kontaktede DFIM for at sagen kunne slettes, så må det formodes at der VAR en sag hos DFIM og ikke som oplyst af klager at der endnu ikke var en sag hos DFIM.

Alka Forsikring har som udgangspunkt ikke kontakt med DFIM, men indberetter alene forsikringsophør, hvilket foregår elektronisk.

DFIM oplyste ved samtalen d. 22. juli 2022 kl. 10:03 (se Bilag IV) at der hos dem, endnu ikke var igangsat dagbøder.

Det er muligt at Alka elektronisk har oplyst DFIM at bilforsikringen var ophørt, og der dermed var oprettet en sag hos DFIM, men mit spørgsmål til DFIM ved den første samtale, lød om hvorvidt der forelå dagbøder hos DFIM. Svaret fra DFIM lød, at grundet sagen var så ny, var der endnu ikke igangsat bøder (d. 22. juli 2022).

I forhold til en aktuel sag om pålagte gebyrer vil det være klager, der skal kontakte DFIM og det har formodningen imod sig, at selskabets medarbejder har påtaget sig denne rolle, hvilket da også modsiges af log af telefonsamtalen den 22. juli 2022 (refereret øverst side 3).

Jeg kontaktede selv DFIM d. 22. juli 2022 kl. 10:03 (se Bilag IV) for at høre om der var dagbøder på sagen hos dem.

Da der ikke forelå nogle dagbøder hos DFIM blev jeg af DFIM's medarbejder oplyst om at når jeg talte med Alka igen, skulle jeg understrege vigtigheden af, at Alka skulle oplyse DFIM om at forsikringen var genoptaget, således at sagen, hos DFIM, kunne slettes igen samt at der ikke blev opstartet dagbøder.

Dette oplyste jeg Alka ved samtalen d. 22. juli 2022 kl. 10:13.

Ankenævnet for Forsikring

13.

99074

...

Den 22. juli 2022 indbetalte klager som anført 2.269 kr. Klager anførte ikke et specifikt police-nummer i indbetalingen, men sit kundennummer og selskabets økonomiafdeling indsatte beløbet på to motorcykelpolicer som var forfaldne og som fortsat var aktive.

Dette må vel, med rette, betegnes som en fejl fra Alka's side. Særligt når sagen, som Alka selv anfører senere i dette skriv, er noteret i selskabets log af telefonsamtalen den 22. juli 2022 kl. 8:27.

Endvidere blev jeg af Alka bedt om at anføre mit kundennummer på straks-overførslen og ikke et policenummer.

...

Selv ikke hvis selskabet havde modtaget det skyldige beløb for ansvarsforsikringen den 12. august 2022 (eller for den sags skyld den 22. juli 2022) var det lovligt for selskabet at genindtegne en lovpligtig ansvarsforsikring for klager, da klager fortsat skyldte DFIM gebyrer.

D. 22. juli 2022 var der ingen gebyrer hos DFIM. Der er kun gebyrer hos DFIM i august måned 2022, fordi Alka, ikke som aftalt, kontaktede DFIM d 22. juli 2022.

...

Af selskabets log af telefonsamtalen den 22. juli 2022 kl. 8.27 fremgår da også: 'Ft ringer ind angående bilforsikring der er blevet lukket ned. Jeg har bedt ham afklare med DFIM om der ligger gebyrer, herefter kan vi kigge på at genetablere'.

Ja, dette er korrekt. Derfor kontaktede jeg også Alka igen kl. 10:13, straks efter at jeg havde talt med DFIM kl. 10:03 (se Bilag IV).

Den efterfølgende samtale med klager den 22. juli 2022 kl. 10.35 indeholder heller ikke et tilsagn om genikraftsættelse af forsikringen. I loggen er det alene anført: 'Ft ville kontakte [familemedlem] for at låne penge til at betale. Har skrevet besked på onbase hvor konto og reg nr, beløb til indbetaling og tekst til modtager står.

Han ville betale omkring klokken 13 og så ringe ind igen med screenshot af straks overførslen'.

Det er korrekt at jeg lånte penge af min, altid hjælpsomme [femiliemedlem], samt at jeg ville lave en straksoverførsel. Dette blev også foretaget (se Bilag I)

Jeg erindrer ikke, at jeg skulle have lovet at ville ringe ind igen, eller endog sende et screenshot."

Selskabet har i brev af 29/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Igennem alle klagers bemærkninger løber den fortsatte misforståelse, at han har betalt restancen på bilforsikringen den 22. juli 2022 og at denne derfor skulle være genikraftsat.

Klager erkender imidlertid at have modtaget brevet fra selskabet, hvor det blev oplyst, at bilforsikringen var ophørt.

En ophørt forsikring kan ikke genikraftsættes. Der skal tegnes en ny forsikring.

Udover ovennævnte misforståelse er der intet i klagers bemærkninger, der ikke allerede adresseret, forklaret og uddybet adskillige gange.

...

Hvornår en sag oprettes hos DFIM er selskabet ikke bekendt med eller har indflydelse på, ligesom selskabet ikke kontakter DFIM i forbindelse med restancer eller afmeldinger.

Alka Forsikring har ikke tilbudt at kontakte DFIM, hvilket som nævnt både har formodningen imod sig og tilbagevises af selskabets logs.

Alka Forsikring må i det hele henvise til selskabets breve til Ankenævnet for Forsikring af henholdsvis 19. januar og 31. marts 2023 og fastholde den meddelte stillingtagen til sagen.

Klagers mange bemærkninger, som fremsættes i den fejlagtige tro, at han har betalt restancen på forsikringen, kan ikke begrunde en ændret stillingtagen til sagen."

Klageren har i besked af 17/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan, efter at have kigget det tilsendte igennem, se at vi ikke kommer meget videre i sagen, jvf. min oprindelige klage samt mine indsendte kommentarer til Alka Forsikrings udtalelser. Jeg overlader det derfor hermed til Ankenævnet for Forsikring at vurdere sagen."

Nævnet sekretariat har den 21/9 og 12/10 2023 stillet spørgsmål til selskabet og bl.a. bedt om nærmere oplysning om, hvad beløbet 2.269 kr. dækker over, eftersom restancen på bilforsikringen var 709,25 kr. Selskabet har i brev af 30/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"De anførte 2.269 kr. var på det aktuelle tidspunkt den restance klager havde både på bilen og på klagers øvrige nødlidende forsikringer, idet det bemærkes at klager udover bilen bl.a. også havde to motorcykler indtegnet i Alka Forsikring.

Medarbejderen oplyser, at det ikke umiddelbart er muligt at gå tilbage i tid og udspecificere, hvordan beløbene fordelte sig på de forskellige nødlidende policer på tidspunktet.

Den ene af motorcykelforsikringerne med en præmie på 1.405 kr. forfaldt dog først umiddelbart efter at medarbejderen havde oplyst beløbet på 2.269 kr. Opkrævningen blev dannet og fremsendt til klager ved girokort af 16. juli 2022 og dette beløb var således ikke på tidspunktet i restance og derfor ikke indeholdt i den oplyste restance på 2.269 kr.

Ved klagers indbetaling af de 2.269 kr. anførte klager sit kundenummer og da klager skyldte på flere policer – herunder begge motorcykelforsikringer – blev beløbet fordelt på de ikraftværende nødlidende policer og ikke registreret på den allerede afgangsførte bilforsikring.

Klagers bilforsikring var for det første afgangsført den 13. juni 2022 og kunne ikke genkraftsættes – heller ikke selvom restancen blev betalt, hvilket klager var blevet oplyst om i de rykkerskrivelser selskabet havde fremsendt til klager.

Der var derfor fortsat restance på den afgangsførte bilforsikring efter den 22. juli 2022. En restance som klager først betalte den 12. august 2022."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev af 22/7 2022 til klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

15.

99074

"Vi har stadig ikke modtaget betalingen for din Personbilsforsikring selv om vi har mindet dig om den manglende betaling to gange tidligere.

Vi har tidligere meddelt dig, at din forsikringsaftale er ophørt, og at vi ville slette den, hvis du ikke betalte vores fulde tilgodehavende. Vi har derfor slettet forsikringsaftalen, og du skylder os nu 709,52 kroner for perioden den 6. april 2022 til den 12. juni 2022.

Vi har samtidig oplyst politiet om, at du ikke længere har den lovpligtige ansvarsforsikring, hvilket betyder, at politiet fjerner nummerpladerne fra dit køretøj.

Vi oplyser ophøret til DFIM

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."

Af selskabets telefonlog fra samtaler med klageren den 22/7 2022 fremgår bl.a.:

"22.07.2022 8:27

...

Ft ringer ind angående bilforsikring der er blevet lukket ned. Jeg har bedt ham afklare med DFIM om der ligger gebyrer, herefter kan vi kigge på at genetablere.

...

22.07.2022 10:35

...

Ft ville kontakte [familiemedlem] for at låne penge til at betale. Har skrevet besked på onbase hvor konto og reg nr, beløb til indbetaling og tekst til modtager står.

Han ville betale omkring klokken 13 og så ringe ind igen med screenshot af straksoverførslen".

Af selskabets mail af 22/7 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Beløb til indbetaling: 2269 kr.

Registreringsnummer: ...

Kontonummer: ...

Tekst til modtager: [Kundenummer]"

Nævnet udtaler:

I forbindelse med omtegning af klagerens bilforsikring til nye forsikringsbetingelser modtog klageren en opkrævning af præmie for 6/4-31/6 2022. Han betalte ikke præmien, og selskabet indledte en rykkerprocedure i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 12-14. Selskabet meddelte den 22/7 2022, at klagerens forsikringsaftale var slettet, og at forsikringsophøret blev oplyst til DFIM, som kunne pålægge et gebyr på 250 kr. om dagen for manglende ansvars-

forsikring. Desuden skyldte klageren præmien på 709,52 kr. for 6/4-12/6 2022, hvor forsikringen havde været i kraft.

Klageren kontaktede selskabet den 22/7 2022, og selskabet bad ham undersøge hos DFIM med hensyn til dagsgebyrer. DFIM oplyste klageren, at der endnu ikke var oprettet en sag, og at det var vigtigt, at selskabet gav DFIM besked om, at ansvarsforsikringen var genoptaget. Klageren henvendte sig igen til selskabet med beskeden fra DFIM. Selskabet bad klageren indbetale 2.269 kr., hvilket klageren gjorde samme dag ved en straksoverførsel. Klageren regnede herefter med, at han havde en ansvarsforsikring på bilen, og at alt var i orden. Den 11/8 2022 kontaktede han selskabet på baggrund af, at han havde modtaget et brev om fortsat skyldige beløb. Ifølge klageren var brevet fra selskabet og enslydende med brevet fra 22/7 2022. Selskabet ville undersøge sagen og bad samtidig klageren indbetale yderligere 1.390,95 kr. Klageren betalte beløbet samme dag ved en straksoverførsel. Den 15/8 2022 kontaktede selskabet klageren med besked om, at der ikke kunne udstedes en ny ansvarsforsikring, før skyldige dagsgebyrer til DFIM var betalt. Klageren kontaktede DFIM den 16/8 2022 og fik at vide, at der var dagsgebyrer for 6.750 kr. Han betalte dagsgebyrerne, og han tegnede herefter bilforsikring hos et andet selskab.

Klageren ønsker, at selskabet refunderer ham dagsgebyrerne på 6.750 kr. Selskabet har afvist at være ansvarlig for, at klageren blev pålagt dagsgebyrer.

Klageren har anført, at selskabet den 22/7 2022 oplyste ham, at hvis der ikke var startet en sag hos DFIM, og hvis han derefter lavede en straksoverførsel på 2.269 kr., kunne ansvarsforsikringen genoptages. Han betalte den skyldige præmie på bilforsikringen den 22/7 2022, og det var selskabet, der bad ham notere sit kundenummer og ikke et policenummer. Han erindrer ikke, at han lovede at ringe eller sende et screenshot, når han havde betalt. Han gjorde selskabet opmærksom på, at DFIM havde oplyst, at det var vigtigt, at selskabet kontaktede DFIM, så sagen kunne slettes hos dem. Der var ingen gebyrer hos DFIM den 22/7 2022. Der var kun gebyrer hos DFIM i august 2022, fordi selskabet ikke som aftalt havde kontaktet DFIM den 22/7 2022.

Ankenævnet for Forsikring

17.

99074

Selskabet har anført, at i alle selskabets breve er konsekvenserne af den manglende betaling af præmien tydeligt forklaret. En indbetaling efter, at forsikringen er ophørt, kan ikke bringe forsikringen i kraft igen. Der kunne ikke tegnes ny forsikring, fordi klageren først betalte sin restance på bilforsikringen den 12/8 2022 og skyldige dagsgebyrer til DFIM den 16/8 2022. De 2.269 kr., som selskabet bad klageren betale den 22/7 2022, var på det aktuelle tidspunkt den restance klager havde både på bilen og på sine øvrige nødlidende forsikringer. Da klageren ikke havde anført et specifikt policenummer i indbetalingen, havde selskabets økonomiafdeling indsat beløbet på klagerens to motorcykelforsikringer, som var forfaldne og fortsat aktive. De 1.390,95 kr., som klageren indbetalte den 12/8 2022, indsatte økonomiafdelingen på øvrige nødlidende policer og den ophørte bilforsikring. Selskabet har som udgangspunkt ikke kontakt med DFIM, men indberetter alene forsikringsophør, hvilket foregår elektronisk. I forhold til en aktuel sag om pålagte gebyrer vil det være klageren, der skal kontakte DFIM, og det har formodningen imod sig, at selskabets medarbejder har påtaget sig denne rolle, hvilket også modsiges af selskabets log af telefonsamtalen den 22/7 2022.

Det fremgår af selskabets telefonnotat den 22/7 2022 kl. 08:27, at klageren "ringer ind angående bilforsikring, der er blevet lukket ned. Jeg har bedt ham afklare med DFIM om der ligger gebyrer, herefter kan vi kigge på at genetablere".

Det fremgår af selskabets telefonnotat den 22/7 2022 kl. 10.35, at klageren "vil kontakte [familiemedlem] for at låne penge til at betale. Har skrevet besked på onbase hvor konto og reg. nr, beløb til indbetaling og tekst til modtager står. Han vil betale omkring kl. 13 og så ringe ind igen med screenshot af straksoverførslen".

Det fremgår af selskabets mail af 22/7 2022 til klageren, at der skulle indbetales 2.269 kr. til en bestemt bankkonto, og at teksten til modtageren skulle være klagerens kundenummer.

Efter en gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren skulle ringe til selskabet med bevis for betaling af den skyldige præmie. Nævnet finder imidlertid, at selskabet burde

have kontaktet klageren, da han ikke ringede. Nævnet finder herefter, at selskabet som følge af sin manglende opfølgning er ansvarlig for, at DFIM oprettede en sag, og at der påløb dagsgebyrer.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet fik at vide af klageren, at DFIM endnu ikke havde oprettet en sag den 22/7 2022, og at selskabet modtog betaling af den skyldige præmie den 22/7 2022 ved klagerens straksoverførsel. Selskabet var dermed forpligtet til at tegne en ny lovpligtig ansvarsforsikring for klagerens bil, jf. § 1, stk. 1, i bekendtgørelse om ansvarsforsikring for motorkøretøjer m.v. (i 2022 bekendtgørelse nr. 1618 af 18/12 2018).

Nævnet har videre lagt til grund, at klageren betalte med henvisning til sit kundenummer efter anvisning fra selskabets medarbejder, og at det var selskabet, der valgte at indsætte indbetalingen den 22/7 2022 på klagerens andre forsikringer, hvor der skyldtes præmie, og ikke på den ophørte bilforsikring.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet som den professionelle part burde have taget vare på, at klageren fik tegnet en ny ansvarsforsikring. Nævnet bemærker, at selskabet skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder, hvorfor selskabet – når kunden er i åbenlys risiko for at komme til at betale gebyrer til DFIM, og selskabet kan se, at kunden udfolder seriøse bestræbelser på at få betalt sin gæld for derved at få reetableret sin ansvarsforsikring på sit motorkøretøj – skal varetage klagerens interesser og i fornødent omfang medvirke til at sikre, at DFIM ikke opretter en sag, hvor der påløb dagsgebyrer. Dette har selskabet ikke gjort i denne sag.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet skal give DFIM besked om, at det var en fejl, at selskabet ikke tilbagekaldte sagen hos DFIM. I det omfang dagsgebyrerne ikke refunderes af DFIM, skal selskabet på erstatningsretligt grundlag erstatte klageren dagsgebyrerne ved klagerens dokumentation for de afholdte udgifter. I begge tilfælde skal selskabet forrente beløbet efter rentelovens § 3, stk. 2.

Ankenævnet for Forsikring

19.

99074

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal give DFIM besked om, at det var en fejl, at selskabet ikke tilbagekaldte sagen hos DFIM. I det omfang dagsgebyrerne ikke refunderes af DFIM, skal selskabet på erstatningsretligt grundlag erstatte klageren dagsgebyrerne ved klagerens dokumentation for de afholdte udgifter. I begge tilfælde skal selskabet forrente beløbet efter rentelovens § 3, stk. 2.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand