

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-517

2.7.2019

Storebrand Forsikring AS

Motorvogn

Gebyr TFF – gyldig oppsigelse? – fal. § 5-2.

Sikredes forsikring gikk til opphør som følge av manglende betaling. Sikrede hadde tidligere samme år foretatt endringer i sine forsikringer, og i forbindelse med endringene oppsto det feil ved utsendelse av premiekrav. Forholdet ble ryddet opp i, og sikrede ble opplyst om at korrekt premiekrav var utsendt. Premiekravet ble ikke innbetalt, og selskapet sendte betalingspåminnelse til sikrede hvor det blant annet fremgikk at forsikringen ville gå til opphør dersom premien ikke ble innbetalt innen betalingsfristen. Forsikringspremien ble ikke i sin helhet innbetalt innen fristen, og forsikringen gikk til opphør. Selskapet sendte sluttfactura til sikrede. Sikredes kjøretøy var uten forsikring i perioden mellom forsikringens opphør og tegningen av ny forsikring, og sikrede ble ilagt gebyr for uforsikret motorvogn for denne perioden. Sikrede anførte at forsikringen urettmessig var bragt til opphør, og at selskapet må dekke gebyret fra TFF. Sikrede påpekte særskilt at hun har mottatt svært dårlig kundebehandling fra selskapet, og at dets IKT systemer er uforsvarlige. Nemnda kom til at forsikringen ble lovlig oppsagt, og at sikrede ikke hadde noen krav mot selskapet.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning fra selskapet som følge av ugyldig oppsigelse av klagers forsikring.

Klager hadde forsikring hos selskapet for blant annet bil, og forsikringspremien for bilforsikringen var innbetalt frem til 1.3.18.

I januar 2018 var sikrede i kontakt med selskapet i forbindelse med endring av sitt kundeforhold. Endringen ble utført med feil dato, og sikrede kontaktet selskapet angående dette. Sikrede har forklart at selskapet ved tre anledninger sendte ut feil faktura til henne, og at dette trolig skyldtes deres digitale systemer.

Selskapet skrev i e-post til sikrede den 28.3.18 at forholdet nå var ordnet opp, samt ga en oversikt over aktuelle endringer. Videre skrev selskapet at:

Vi har innmeldt et nytt avtalegirotrekk med trekkdato 25.03.18. Til betaling kr. 2.198,- inkludert de avtalte endringer fra 26.01.18 og vanlig månedlig pris på kr. 1.719,- for mars.

Dette kravet og avtalegirotrekket for bilforsikringen gjaldt for perioden 1.3.18–1.4.18.

Sikrede var deretter i kontakt med selskapet den 5.4.18.

Forsikringspremien pålydende kr 2 198 ble ikke innbetalt iht. avtalegirotrekket. Selskapet sendte derfor den 10.4.18 purring til sikrede, hvor forsikringspremien var oppgitt til kr 2 198. Brevet var adressert til sikredes adresse. Det fremgikk blant annet av purringen at:

Vi gjør særskilt oppmerksom på at vår forsikringsansvar opphører dersom premien ikke betales innen 27.04.2018 kl. 00.00.

Den 23.4.18 sendte selskapet e-post til sikrede og opplyste om at det ikke var mottatt betaling via avtalegiroen den 25.3.18, og at purring med betalingsfrist 27.4.18 var sendt til sikrede. Purringen fulgte også vedlagt e-posten.

Den 26.4.18 innbetalte sikrede kr 1 719 til selskapet. Da forsikringspremien ikke ble betalt i sin helhet, trakk selskapet forsikringen den 27.4.18. Selskapet sendte inkassovarsel til sikrede den 5.5.18 med beskjed om at forsikringsavtalen var opphørt, og at utestående beløp for forsikringen måtte betales.

Sikrede ble ilagt gebyr på kr 2 209,90 for uforsikret motorvogn fra Trafikkforsikringsforeningen da forsikringen opphørte.

Sikrede anfører at selskapets oppsigelse av forsikringen er urettmessig og at selskapet derfor må dekke hennes tap som følge av dette, herunder gebyret for uforsikret motorvogn pålydende kr 2 209,90.

Sikrede anfører videre at selskapets digitale systemer er uforsvarlige og medfører en rekke feil. Selskapets rutiner generelt, særlig innen IKT, må forbedres for å unngå urettmessige oppsigelser med påfølgende gebyr.

Sikrede krever erstatning for tort og svie pga. dårlig kundeservice i form av dårlig kundebehandling ved flere telefonsamtaler med selskapets kundeservice.

Selskapet har anført at varsel om opphør ble sendt i henhold til fal. § 5-2, og at sikrede ble varslet om forsikringens opphør på korrekt måte. Det er derfor ikke grunnlag for at selskapet skal erstatte sikredes utgifter i forbindelse med forsikringens opphør.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets oppsigelse av forsikringen er ugyldig, og i så fall om selskapet er ansvarlig for økonomisk tap som følge av oppsigelsen, samt for "tort og svie".

Oppsigelse pga. manglende premiebetaling er regulert i fal. § 5-2:

Dersom premien ikke er betalt ved utløpet av betalingsfristen etter § 5-1, og selskapets ansvar løper, må selskapet for å bli fri for ansvar sende et nytt premievarsel med minst 14 dagers betalingsfrist fra avsendelsen. Varslet skal klart angi at forsikringen opphører dersom premien ikke blir betalt innen den oppgitte fristen.

Selskapet varslet sikrede om nytt avtalegirotrekk for bilforsikringen for perioden 1.3.18–1.4.18 og sendte følgende e-post 28.3.18:

Vi har innmeldt et nytt avtalegirotrekk med trekkdato 25.03.18. Til betaling kr. 2.198,- inkludert de avtalte endringer fra 26.01.18 og vanlig månedlig pris på kr. 1.719,- for mars.

Det er ikke bestridt at forsikringspremien pålydende kr 2 198 ikke ble innbetalt iht. avtalegirotrekket. Selskapet purret 10.4.18 med brev til sikredes adresse. Brevet opplyste om premiebeløpet på kr 2 198 og sa videre:

Vi gjør særskilt oppmerksom på at vår forsikringsansvar opphører dersom premien ikke betales innen 27.04.2018 kl. 00.00.

Den 23.4.18 sendte selskapet e-post til sikrede og opplyste om at det ikke var mottatt betaling via avtalegiroen den 25.3.18, og at purring med betalingsfrist 27.4.18 var sendt til sikrede. Purringen fulgte også vedlagt i e-posten.

Selskapet har derfor sendt nytt premievarsel ved første mislighold i samsvar med § 5-2, og også nytt varsel på e-post. Oppsigelsen er i så fall gyldig, og det er ikke grunnlag for noe erstatningskrav mot selskapet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Elisabeth Okkenhaug (selskapsrepresentant), Roy Johansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).