Finansklagenemnda Skade

(Gebyr for uforsikret kjøretøy)

Avgjørelse FinKN-2019-964

16.12.2019

Trafikkforsikringsforeningen (Gebyr)

Gebyr for uforsikret motorvogn

Grunnlag for gebyr – elektronisk varsling – Digipost – disp.

Klager ble ilagt gebyr for perioden 5.7.18–11.10.18. Kjøretøyet ble uforsikret som følge av at klagers forsikring gikk til opphør grunnet manglende betaling. Klager anførte at Trafikkforsikringsforeningen ikke hadde varslet han korrekt om gebyrileggelsen, og viste blant annet til at elektroniske varsel ble sendt til hans gamle telefonnummer og e-postadresse. Videre anførte klager at han aldri hadde samtykket til bruk av Digipost, og at det ikke var dokumentert at brevene hadde komme fram til hans Digipost. Trafikkforsikringsforeningen på sin side anført at klager hadde blitt korrekt varslet om gebyrileggelsen, og at han ved opprettelsen av Digipost hadde samtykket til bruk av denne. Nemnda kom til at klager hadde blitt varslet elektronisk i tråd med gebyrforskriften, og viste til at Trafikkforsikringsforeningen hadde benyttet samme kontaktinformasjon som klagers forsikringsselskap, basert på opplysningene fra TFFAuto. Nemnda kom videre til at Trafikkforsikringsforeningen hadde dokumentert at kravene var utsendt via Digipost og at utsendelse per Digipost må regnes som betryggende, samt at foreningen ikke hadde risikoen for at kravene var kommet til klagers kunnskap. Nemnda kom avslutningsvis til at det ikke var grunnlag for å gi dispensasjon for det ilagte gebyret.

Saksfremstilling

Saken gjelder ileggelse av gebyr for uforsikret motorvogn etter bilansvarslova § 17 a.

Trafikkforsikringsforeningen ila klager den 9.7.18 et gebyr for uforsikret motorvogn for kjøretøy med registreringsnummer K(…). Gebyret ble ilagt for perioden fra og med 5.7.18 til og med 11.10.18.

Klager er eier av en rekke kjøretøy, og også andre kjøretøy er ilagt gebyr. Hvert kjøretøy og hver gebyrperiode vil behandles som en egen sak.

Det fremgår av TFFAuto at klager var oppført som eier av kjøretøyet og at forsikring ble tegnet den 14.4.15. Forsikringen gikk imidlertid til opphør den 4.7.18. Videre ble ny forsikring tegnet i et nytt selskap den 12.10.18.

Opphøret av forsikringen

Forsikringen gikk til opphør den 4.7.18. Trafikkforsikringsforeningen har innhentet uttalelse fra forsikringsselskapet vedrørende forsikringens opphør, og det fremgår av uttalelsen at forsikringen gikk til opphør grunnet manglende betaling. Forsikringsselskapet skriver i uttalelsen at:

> Vedlagt følger forespurt dokumentasjon.
>
> Kunden betalte inn 2126,- 21.07.18. Da hadde forsikringene allerede opphørt, iht informasjon i korttidskrav. Beløpet var også for lite til å dekke inn krav. 21.09.18 betaler kunden inn nye 2126,-. Den åpne posten er

> derfor lukket fra (forsikringsselskapet) sin side. 19.10.18 fikk kunden tilbakebetalt 290,- som var til gode etter at krav var dekket inn.
>
> Forsikringene avgangsført fom 25.06.18

Forsikringsselskapet har vedlagt kopi av faktura datert den 28.4.18, med trekkdato 20.5.18, som blant annet gjelder forsikring for kjøretøy med registreringsnummer K(…). Videre har forsikringsselskapet vedlagt kopi av betalingspåminnelse datert den 5.6.18, hvor det blant annet fremgår at "Dersom vi ikke mottar beløpet innen denne dato (betalingsfristen 25.6.18), vil din forsikringsavtale (…) dessverre opphøre uten ytterligere varsel". Forsikringsselskapet har også vedlagt kopi av korttidskrav datert 3.7.18, hvor det blant annet fremgår at forsikringen er opphørt. Alle brevene er adressert til (…).

Klager har redegjort for at han ikke mottok brevene fra forsikringsselskapet, og at han således ikke var kjent med at forsikringen var gått til opphør.

Klager har videre redegjort for at forsikringspremien ikke ble innbetalt innen fristen grunnet ukjente problemer med avtalegiroen. Klager ble ikke varslet om dette fra banken. Videre innbetalte klager flere beløp til forsikringsselskapet i perioden, herunder kr 2 126 den 20.5.18. Klager innbetalte også det utestående til forsikringsselskapet så snart han ble kjent med at avtalegiroen ikke fungere.

Etter å ha mottatt dokumentasjon vedrørende klagers innbetalinger ba sekretariatet Trafikkforsikringsforeningen om å kommentere innbetalingene. Trafikkforsikringsforeningen kontaktet forsikringsselskapet angående forholdet, og forsikringsselskapet skrev den 28.2.19 i e-post til Trafikkforsikringsforeningen at:

> Kunden betalte faktura for perioden 01.02.18-01.03.18 på forfallsdato.
>
> Faktura for perioden 01.03.18-01.04.18 ble ikke betalt før 01.05.18, 1 uke etter forfallsdato på betalingspåminnelse.
>
> Faktura for perioden 01.04.18-01.05.18 ble dekket inn av betalingen utført 20.05.18.
>
> Perioden 01.05.18-01.06.18 er derfor ikke dekket inn av denne innbetalingen.
>
> Kunden har fått tilsendt purringer per post, i tillegg til varsel på sms. (…)

Varsling fra Trafikkforsikringsforeningen om gebyrileggelsen

Klager har også redegjort for at gebyrkravene sendt fra Trafikkforsikringsforeningen ikke har blitt mottatt av ham. Brevene ble sendt via Digipost.

Trafikkforsikringsforeningen har redegjort for at gebyrkravene ble sendt per Digipost i henhold til avtale opprettet med Digipost i 26.6.18, og fremlagt kopi av gebyrkravet datert 9.7.18. Trafikkforsikringsforeningen har videre fremlagt kopi av korrespondanse med Posten Norge angående klagers Digipostkonto. Det fremgår blant annet av korrespondansen at:

> Det finnes ikke noen Digipost-konto på vedkomne i dag. Når det gjelder brev som er sendt i Digipost tidligere, da kontoen var aktiv, vil alt vi har kvittert som levert være levert til mottaker

Trafikkforsikringsforeningen har videre redegjort for at SMS og e-post med varsel om at kjøretøyet var uforsikret ble sendt til klager den 7.5.18. Det fremgår av utskrift fra Trafikkforsikringsforeningens interne systemer at SMS ble sendt til (…) og e-post til (…). Klager har redegjort for at dette er et gammelt telefonnummer og en utgått e-postadresse.

Sekretariatet skrev den 27.5.19 negativ avgjørelse til klager. Klager fremmet deretter krav om nemnd den 17.6.19. Klager sine anførsler i nemndkravet omhandlet Trafikkforsikringsforeningens

varsling. I etterkant av at nemndkravet ble fremmet har det blitt fremlagt ytterligere dokumentasjon angående varsling.

Trafikkforsikringsforeningen har fremlagt e-post korrespondanse med Posten Norge AS angående brevene sendt til klager per Digipost. Trafikkforsikringsforeningen har listet opp en rekke brev sendt til klager via Digipost i perioden 9.7.18 til 2.10.18. Posten Norge AS skrev den 1.7.19 at:

> Vi kan bekrefte at disse dokumentene som du spesifisere nedenfor ble levert som forventet i mottakers Digipost-kasse (på de datoene du selv spesifiserer).

I e-postkorrespondansen ble det også fremlagt et eksempel på en kvittering fra Digipost.

Klager har anført at gebyret ikke kan ilegges da han ikke har blitt tilstrekkelig varslet om gebyrileggelsen. Trafikkforsikringsforeningen sendte elektronisk varsel til klagers gamle e-postadresse og telefonnummer.

Videre har klager bestridt at varsel og gebyrkrav kan sendes per Digipost. Det er ikke bestridt at både Trafikkforsikringsforeningen og inkassator har sendt diverse post til Digipostløsningen. Trafikkforsikringsforeningen har imidlertid aldri forespurt klager om godkjenning av bruk av Digipost. Når Digipost kan presenterer så mye "data" må de også kunne presentere om brevet er lest/åpnet av mottaker. Med det omfang av forsendelser som er lagt inn i Digipost må det fremstå som klart for TFF at det er noe som ikke fungerer. Videre er Digipost en risikabel løsning for varsling, og konsekvensene av ikke å ha mottatt brev kan ikke gå utover en forbruker.

Trafikkforsikringsforeningen har anført at klager ble korrekt varslet om gebyrileggelsen. Varslet per SMS og e-post ble sendt til klager samme dag som forsikringen gikk til opphør. Varslene ble sendt til klager sin oppgitte elektroniske kontaktinformasjon i TFFAuto. Videre hadde klager opprettet og samtykket til bruk av Digipost, og gebyrkravet ble derfor sendt via Digipost. Det er fremlagt uttalelse og kvittering fra Digipost om at gebyrkravene er levert. Gebyrkravene anses derfor betryggende avsendt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Nærværende sak og sakene FinKN-2019-962–2019-969 behandles under ett, idet alle er basert på det samme faktum og reiser de samme rettslige problemstillingene. Det dreier seg om åtte kjøretøyer som var forsikret i samme forsikringsselskap med samtidig forfall for den månedlige forsikringspremien.

Det første spørsmål som reiser seg, er om Trafikkforsikringsforeningen foretok korrekt varsling om at de åtte kjøretøyene var uten forsikring.

Det rettslige utgangspunkt er gebyrforskriften § 6 første ledd som lyder slik:

> Trafikkforsikringsforeningen skal varsle siste forsikringstaker av uforsikret motorvogn elektronisk (sms eller e-post) så snart det fremgår av TFFAuto at den er uforsikret, såfremt informasjon om mobiltelefonnummer eller e-post adresse er tilgjengelig for Trafikkforsikringsforeningen. I andre tilfeller skal varselet skje samtidig med utskriving av gebyr.

Betingelsen for at varsling skal kunne skje telefonisk og/eller elektronisk er at det fremgår av TFFAuto at kjøretøyet er uforsikret. TFFAuto er forsikringsselskapenes felles system for forsikringsinformasjon om motorvogner. I dette systemet legges det inn informasjon om forsikringstakerens telefonnummer og e-postadresse basert på opplysninger som forsikringstakeren gir til sitt forsikringsselskap ved inngåelsen av avtalen eller senere.

Trafikkforsikringsforeningen har fremlagt kopi av skjermbilder som systemet TFFAuto genererer for samtlige åtte kjøretøyer. Disse inneholder den samme informasjonen, nemlig at det den 5.7.18

for hvert enkelt kjøretøy ble sendt beskjed på SMS og e-post om at det var uforsikret fra samme dag. Meldingene ble sendt på SMS til telefonnummer XX og e-postene ble sendt til XX.

I brev 15.4.19 fra klagers advokat til Finansklagenemnda opplyses det om at forsikringsselskapet sendte meldinger til et telefonnummer "som ikke benyttes av XX lengre". Forsikringsselskapet har i e-post 28.2.19 til Finans Norge opplyst at de sendte beskjedene om opphør av forsikringene til XX, det samme nummeret som Trafikkforsikringsforeningen benyttet. Det er naturlig fordi Trafikkforsikringsforeningen og forsikringsselskapet har den samme kilden å forholde seg til, nemlig de opplysninger som klager i sin tid ga til sitt forsikringsselskap.

Trafikkforsikringsforeningen varslet også 5.7.18, samme dag som kjøretøyet var uforsikret, på e-post om forholdet og hva det innebar. Trafikkforsikringsforeningen hentet e-postadressen i TFFAuto. I det samme brevet fra klagers advokat opplyses det om at forsikringsselskapet sendte purringer til klager

> via epostadresse etter avtale om dette, men da til tidligere arbeidsgiver. XX sluttet den 31.12.17.

Nemnda legger til grunn at Trafikkforsikringsforeningen benyttet samme e-postadresse som klagers forsikringsselskap, igjen basert på at opplysningene kom fra samme kilde, og nemnda er etter dette kommet til at klager ble varslet slik bestemmelsen i gebyrforskriften § 6 første ledd krever. Han ble varslet både på SMS og e-post. Minstekravet er en av delene.

Det er anført at det er usannsynlig at klager skal ha oversett alle disse varslene. Nemnda kan ikke se det slik, idet både det oppgitte telefonnummeret og den oppgitte e-postadressen ikke lenger var egnet til å benyttes for å kunne nå frem til klager.

Nemnda legger til grunn at utsendelse av krav om gebyr skjedde første gang ved brev 9.7.18. Brevet ble sendt som Digipost. Alle senere krav ble sendt til klager på samme måte.

Spørsmålet som reiser seg, er om bruk av Postens Digipost var en betryggende måte å sende slike krav på. Med betryggende forstår nemnda at krav sendes til en adresse og/eller på en måte som det er god grunn til å tro at man vil nå frem til adressaten på.

Gebyrforskriften § 7 andre ledd første og andre setning lyder slik:

> Trafikkforsikringsforeningen skal underrette den gebyrpliktige om ileggelsen av gebyret så snart som mulig. Underretningen skjer ved utsendelsen av kravet.

Bestemmelsen må forstås slik at kravet skal fremsettes skriftlig, men bestemmelsen sier ikke noe om hvorledes, på hvilken måte, utsendelsen skal skje.

I høringsnotatet som Finansdepartementet sendte ut 30.11.16 er det heller ikke sagt noe spesifikt om forsendelsesmåten. I kapittel 5.2 om den nye informasjonsflyten heter det at:

> TFF kan ikke garantere at kjøretøyeier lar seg varsle via sms eller e-post, og dette kan derfor ikke være en forutsetning for å sende krav om tvangsmulkt.

Nemnda forstår dette slik at lovgiver primært ønsket telefonisk og/eller elektronisk varsling, men ønsket kunne ikke oppfylles fordi Trafikkforsikringsforeningen ikke kunne innestå for at varsling på denne måten ville nå frem til den som var ansvarlig for å holde kjøretøyet forsikret.

Spørsmålet om bruk av digital postkasse ble grundig vurdert i forbindelse med forslag om endring av tinglysingsloven, inkassoloven og tvangsfullbyrdelsesloven mv. (teknologinøytralitet), se Prop. 6 L (2016-2017). Justisdepartementet konkluderte med at man ville åpne for at varsler om tvangsfullbyrdelse og inkasso kunne sendes elektronisk såfremt dette det skjedde på en "betryggende måte". Dette førte blant annet til at inkassoloven (lov 13.5.88 nr. 26 om

inkassovirksomhet og annen inndriving av forfalte pengekrav) fikk en ny bestemmelse i § 3 a om elektronisk kommunikasjon. Bestemmelsen trådte i kraft 18.4.17.

Posten Norge AS uttalte seg om Postens Digipost i forbindelse med høringen og uttalelsen er tatt inn på side 17 i proposisjonen. Der uttaler Posten blant annet følgende:

> Da hele formålet med en sikker digital postkasse er å motta dokumenter digitalt fremfor på papir, og man ved registreringen eksplisitt godtar vilkårene for bruk av tjenesten, vil brukerne være oppmerksomme på at de vil motta viktige dokumenter i denne kanalen. I tillegg varsles det på e-post/SMS når ny post er levert til den digitale postkassen. Man bør både som følge av dette og det aktive valget vedkommende gjør ved registreringen til en sikker digital postkasse, trygt kunne regne med at brukeren regelmessig, særlig når det kommer viktig post, gjør seg kjent med innholdet i meldingen i postkassen.

I kapittel 3.4 som inneholder departementets vurdering, heter det blant annet på side 20:

> Meddelelser som er sendt til en digital postkasse som mottakeren selv har opprettet, der mottakeren om ønskelig vil bli varslet om meddelelsen pr e-post eller sms uten kostnad for mottakeren, bør etter departementets oppfatning anses betryggende. Enkelte høringsinstanser, blant annet *Forbrukerombudet*, har gitt uttrykk for at det i tillegg bør kreves særskilt forhåndssamtykke overfor avsenderen. Departementet deler ikke denne oppfatningen. Et krav om forhåndssamtykke synes unødvendig der mottakeren selv har opprettet en digital postkasse.

Nemnda legger til grunn at utsendelse av varsel om gebyr er meddelelser av samme viktighetsgrad som varsel om tvangsfullbyrdelse og inkasso, og at bruk av Digipost derfor er å anse som en betryggende måte å sende varsler på, og at det ikke kreves forhåndssamtykke for å benytte en slik forsendelsesmåte.

Klager har innledningsvis bestridt at han har noen digital postkasse. I e-post 12.11.18 til inkassator skrev han at "Vi har IKKE digipost". Noen dager senere skrev han til Trafikkforsikringsforeningen at han ikke var "kjent med "Digipost"". I e-post 3.1.19 til Finansklagenemnda bekreftet imidlertid klagers advokat at klager "for mange år siden registrerte seg som bruker av digipost, men ikke har benyttet dette på mange år". Posten har i e-post 1.7.19 bekreftet at samtlige gebyrutsendelser i de sakene som behandles under ett her, ble "levert som forventet i mottakers Digipost-kasse".

Trafikkforsikringsforeningen har, som det fremgår av ovenstående, dokumentert at samtlige krav om betaling av gebyr for de impliserte kjøretøyene er betryggende avsendt. Klagers advokat har vært opptatt av at Trafikkforsikringsforeningen også må kunne sannsynliggjøre at brevene som er sendt i Digipost, er åpnet av klager. Anførselen forstås som et krav om at Trafikkforsikrings-foreningen skulle ha risikoen for at gebyrkravene er kommet til klagers kunnskap.

Dette kan, slik nemnda ser det, ikke utledes av gebyrforskriften § 7 andre ledd andre punktum. Det fremgår tvert imot der at Trafikkforsikringsforeningen kun har ansvar for "utsendelsen av kravet". Det ville også stride mot gjeldende praksis i gebyr- og skadesaker, se blant annet sak 2018-6139 der nemnda sluttet seg til sekretariatets uttalelse om at:

> Det er ikke et krav om at du som forsikringstaker er gjort kjent med innholdet. Det er lagt til grunn i nemndpraksis vedrørende forsikringsavtaleloven § 5-2 at det er forsikringsselskapet som har bevisbyrden for at varsler er sendt, men bestemmelsen er forstått slik at det ikke er et krav om at varselet må ha kommet til forsikringstagerens kunnskap, så lenge det er sannsynlig at varselet er kommet frem til den adressen forsikringstakeren har oppgitt, jf. Bull, Forsikringsrett, side 197 flg. Nemnda har i en rekke avgjørelser bygget på at varselet må antas å ha kommet frem dersom selskapet kan vise at det har en standard varslingsprosedyre som er fulgt i det enkelte tilfelle, og uten at det kan påvises forhold som tilsier noe spesielt annet i det konkrete tilfelle. Nemnda har lagt til grunn at det er godtgjort at ordinære varslingsrutiner er fulgt dersom det er fremlagt kopier av fakturaer og varsler som er sendt til riktig adresse, se blant annet FinKN-2017-703.

Nemnda legger til grunn at den samme rettsoppfatning må legges til grunn når det gjelder utsendelse av krav om betaling av gebyr. Det ville være å undergrave hele ordningen dersom

Trafikkforsikringsforeningen skulle pålegges å dokumentere at det enkelte krav måtte være kommet til mottagerens kunnskap.

Nemnda er etter dette kommet til at Trafikkforsikringsforeningen også har oppfylt kravet om betryggende avsendelse av gebyrkravene.

Nemnda har også vurdert om det er adgang til å dispensere for de ilagte gebyrene som til sammen utgjør et ikke ubetydelig krav.

Trafikkforsikringsforeningen kan etter bilansvarsloven § 17 a annet ledd, jf. gebyrforskriften § 9 ettergi gebyret, helt eller delvis. Ettergivelse kan skje dersom unnlatelsen av å tegne ansvarsforsikring må regnes som "unnskyldelig som følge av forhold utenfor den ansvarliges kontroll", jf. gebyrforskriften § 9.

Finansdepartementet sendte 30.11.16 ut et høringsnotat med forslag til endringer i bilansvarslova og forskrift om trafikktrygd. I høringsnotatet var dispensasjonsregelen kun tenkt tatt inn i forskriften § 9. Om denne skrev departementet på side 23 følgende:

> TFF kan etter forskriftsforslaget § 9 dispensere fra mulktplikten i særlige tilfeller. Det må forventes at TFF praktiserer fullmakten strengt, og at det i praktiseringen ses hen til likebehandlingshensyn og presedens.

I Prop. 1 LS (2017-2018) side 202 uttalte Finansdepartementet blant annet følgende:

> Den forsikringspliktige vil i forhold til gebyret og forsikringsplikten være ansvarlig for alle forhold innenfor sin "kontrollsfære", uavhengig av om vedkommende kan bebreides for disse forholdene. Kontrollerbare er forhold som den ansvarlige har kunnet påvirke. Det samme må gjelde for ny eier som ikke selv har tegnet forsikring ved kjøpet. Departementet legger til grunn at dispensasjonsfullmakten skal praktiseres strengt, og at bevisbyrden for at det foreligger et forhold utenfor den ansvarliges kontroll, må ligge på søkeren. Forsikringsselskapenes døgnåpne tilbud innebærer at det normalt kan tegnes forsikring når som helst.

Finansklagenemnda, som i medhold av gebyrforskriften § 8 siste ledd, er gitt kompetanse til å prøve alle sider av saken, har i sine avgjørelser bygget på disse uttalelsene.

Etter nemndas syn, lå det klarligvis innenfor klagers kontroll å underrette sitt eget forsikringsselskap om at de måtte benytte nytt telefonnummer og ny e-postadresse etter at klager skiftet arbeidsgiver etter 31.12.17. Hadde han gjort det, ville han ha fått varslene om at kjøretøyene var uforsikret allerede 5.7.18 og kunnet unngå eller redusere gebyrene vesentlig.

Det må også være den enkeltes ansvar å åpne post mottatt digitalt etter at man selv har samtykket i dette slik enhver må som ønsker å motta post på denne måten. Klager synes nærmest å ha uteglemt at han hadde en slik postkasse, jf. de ovenfor siterte opplysningene han har gitt, men det er etter nemndas syn ikke dispensasjonsgrunn.

Klagers advokat har også anført at Trafikkforsikringsforeningen på grunn av sine mange henvendelser burde forstått at noe var galt og varslet klager på annen måte. Nemnda kan ikke se at en slik anførsel kan føre frem. Det dominerende er klagers eget forhold, og det ville føre galt av sted dersom det i en slik situasjon skulle gis dispensasjon. Trafikkforsikringsforeningen har hatt og har, særlig i den første tiden etter innføringen av gebyrordningen, et utall saker og kan ikke forventes å ha ytterligere tiltak for å fange opp tilfeller som det foreliggende.

Nemnda er etter dette kommet til at Trafikkforsikringsforeningen må gis medhold. Klager plikter da å betale de ilagte gebyrene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Trafikkforsikringsforeningen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Hanne Sofie Nøklegaard (selskapsrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).