

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-417

22.5.2020

Tryg Forsikring NUF

Motorvogn

For sent innbetalt forsikringspremie – anmodning om ny forsikring? – fal. § 5-2

Selskapet hadde sagt opp forsikring på sikredes bilder i august 2018, og selskapet gjenopptok forsikringen fra den datoen sikrede betalte inn utestående. I november 2018 betalte ikke sikrede premien, og selskapet oversendte purring, inkassovarsel, varsel om oppsigelse hvis ikke forsikringen ble betalt innen 20.12.18, samt til slutt et korttidskrav med informasjon om at forsikringen var brakt til opphør den 28.12.18. Sikrede betalte et beløp inn til selskapet den 7.1.19, som var høyere enn det opprinnelige fakturakravet. Selskapet krediterte sikrede for det overskytende samme dag uten at forsikringen ble gjenopptatt. Sikrede fikk kunnskap om at forsikringen ikke var gjenopptatt ved at Trafikkforsikringsforeningen ila henne gebyr for uforsikret motorvogn. Sikrede anførte at selskapet var erstatningsansvarlig for gebyret fordi forsikringen måtte anses gjenopptatt via en telefonsamtale med selskapet den 3.1.19, eller senest 7.1.19. Selskapet avviste ansvar og anførte at forsikringen var sagt opp i tråd med fal. § 5-2, og at selskapets tilbakebetaling av overskytende av 7.1.19 var en demonstrasjon om at forsikringen ikke ble gjenopptatt. Nemnda kom til at forsikringen ikke trådt i kraft igjen før ved tegning den 7.2.19, og at selskapet da ikke var ansvarlig for gebyret sikrede ble ilagt fra Trafikkforsikringsforeningen.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: erstatning kr 28 850,85, samt sakskostnader

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning fra selskapet fordi anmodning om ny forsikring ikke ble tatt til følge.

Sikrede hadde tre forsikringsavtaler i selskapet hvorav den ene omfattet fire kjøretøy. Denne avtalen ble sagt opp på grunn av manglende betaling den 8.8.18. Etter at forsikringen gikk til opphør, var sikrede i kontakt med forsikringsselskapet flere ganger.

I forbindelse med oppsigelse av avtalen mottok selskapet henvendelse fra sikrede 10.8.18 kl. 13.20:

FT ringer, avtalen er gått ut pga NP. Sender utestående pr. SMS og bedt hun ringe over helgen og sjekke at bet. er ok og hun kan starte forsikring igjen.

Sikrede ringte på nytt 13.8.18 kl. 14.41, hvor følgende er loggført:

Ref forrige henvendelse.

Ft lurer på samme sak, og sier hun har betalt inn summen på rundt 7,5K idag 13.08 rundt 14:00. Hun ønsket å sende kvittering per mail slik at vi kunne se det var betalt. Måtte beklage til kunde å si vi ikke tar imot kvitteringer og at vi må ha pengene inn på konto. Hun er dermed uforsikret. Avtalen utløpte 08.08 24:00. Ft veeldig missfornøyd i og med hun hadde betalt, ville også bytte selskap å forsikre seg hos noen andre. Info til Ft om at jeg ikke kunne gjøre noe før pengene var kommt inn, tidligst imorgen.

Forstod det på Ft at hun ville tegne forsikringer hos et annet selskap og at hun var veldig misfornøyd med Tryg.

Sikrede ringer igjen 17.8.18:

FT ringer inn og lur på om forsikringene er startet opp igjen. Ser det ikke ble gjenopptatt avtale og hun ble illstint for det. Sier ifra at hun har fått beskjed om å ringe over helgen når betalingen var kommet inn for å starte de igjen, dette har hun da altså ikke gjort.

Selskapet mottok innbetaling fra sikrede 14.8.18, og forsikringen ble fra denne datoen gjenopptatt.

De fire bilforsikringene ble deretter registrert på én av sikredes andre avtaler. Sikrede mottok en betalingsplan som viste at kr 11 109 ville forfalle 7.11.18, og at det deretter var månedlige premiebetalinger pålydende kr 2 771 med forfall den 7. hver måned.

Premien ble ikke innbetalt etter endringen. Sikrede har forklart at beløpet ble stoppet pga. beløpsgrensen i avtalegiroen.

Selskapet sendte første purring 21.11.18 pålydende kr 11 215 med betalingsfrist 5.12.18. I purringen ble det informert at om det ville påløpe gebyr ved uforsikret motorvogn. Selskapet sendte andre purring 6.12.18 pålydende kr 11 217, og det fremgikk av fakturaen at forsikringen ville opphøre dersom ikke utestående krav ble betalt innen den oppgitt fristen på 20.12.18. Oppsigelsesbrev ble sendt 10.12.18, og det fremgikk blant annet at:

Vi kan ikke se at tidligere krav er betalt. Forsikringsavtalen opphører derfor den 28.12.2018 kl 24.00.

Mottar vi innbetaling etter at avtalen er opphørt, fører ikke det til at forsikringsavtalen blir gjenopprettet automatisk.

Forsikringspremien ble ikke innbetalt innen fristen. Det ble sendt korttidskrav til sikrede 2.1.19, pålydende kr 13 406. Det fremgikk av korttidskravet at:

Avtalen er opphørt. Denne faktura tilsvare premie frem til opphørsdato 28.12.2018.

Sikrede kontaktet selskapet per telefon 3.1.19. Sikrede har beskrevet innholdet i telefonsamtalene slik:

(...)

Våre klienter ble bevisst den manglende forsikringsdekningen den 03.01.2019. De tok umiddelbar kontakt med forsikringsselskapet per telefon noe dere er kjent med. Det ble i denne samtalen bekreftet fra våre klienter at de ville betale manglende beløp til tross for at dette beløpet ble ansett å ha økt svært mye uten en begrunnelse fra selskapet. De fikk samtidig en forståelse gjennom samtalen med deres saksbehandler at når kravet nå ble dekket så ville forsikringen løpe videre/aktiveres igjen. Akkurat dette ble gjentatte ganger spurt etter av våre klienter,

(...)

De hadde rimelig grunn til å tro at betaling av det manglende beløpet — som fant sted samme dag som telefonsamtalen med forsikringsselskapet — ville føre til at forsikringen igjen var gjeldende. Særlig når dette særskilt ble bekreftet av deres saksbehandler.

Selskapet har også beskrevet innholdet i telefonsamtalene den 3.1.19, og det fremgår av selskapets redegjørelse at:

Tryg er i kontakt med klager per telefon to ganger den 03.01.2019. Det fremgår av logg i selskapets systemer at klager i første samtale ber om forklaring på hvorfor avtalen har gått ut. Selskapets representant uttaler at det skyldes manglende betaling. Klager ønsker ikke ytterligere informasjon fra selskapets representant. Samtalen avsluttes.

I neste samtale er det loggført at selskapets representant opplever det som vanskelig å kommunisere med klager da sistnevnte er svært opprørt. Selskapets representant oversender totalt utestående krav inkludert

KID-nummer og kontonummer, per SMS. Det blir tydelig uttalt at utestående må betales før selskapet kan gjøre noe.

Innbetaling fra sikrede pålydende kr 16 865,86 ble mottatt av selskapet 7.1.19. Kreditnota pålydende kr 3 460 ble utsendt fra selskapet samme dag.

Sikrede var deretter i kontakt med selskapet 7.2.19 og tegnet ny forsikring i selskapet fra og med denne datoen. Selskapets kundekonsulent skrev e-post til sikrede samme dag:

Bekrefter med dette at vi mottok 16865,86 kr den 7.1.19 fra deg, etter at du hadde snakket med oss den 4.1.19. Det var i mellomtiden utstedt et kortidskrav på 13 406,14 kr, så det ble da utstedt en kreditnota til deg på 3 459,72 kr.

Dette ble betalt for å få gjenopptatt forsikring, og B (FT) levde da i god tro om at etter at disse pengene var kommet inn til oss i Tryg, skulle avtalen gjenopptas. Det ble den ikke gjort, før da i dag den 7.2.19.

Som følge av dette var bilene uforsikret, og sikrede ble ilagt gebyr for uforsikret motorvogn fra Trafikksforsikringsforeningen. Alle fire bilene ble ilagt gebyr for den uforsikrede perioden fra og med 28.12.18 til og med 6.2.19.

Sikrede påklaget gebyrileggelsen fra Trafikksforsikringsforeningen, og Finansklagenemnda kom til at gebyret var korrekt ilagt i avgjørelse av 4.7.19.

Faktura fra Trafikksforsikringsforeningen og hovedstolen var på kr 24 013,95. Under inndrivningen av kravet påløp det inkassosalærer, og kravene mot sikrede økte. Sikrede betalte 21.10.19 inn alle kravene til Trafikksforsikringsforeningen, inkl. alle inkassosalær, totalt kr 28 850,85.

Sikrede sendte brev til selskapet 10.9.19 og krevde erstatning for det ilagte gebyret. Selskapet avviste ansvar i brev av 28.10.19.

Saken ble deretter klaget inn for Finansklagenemnda.

Sikrede krever erstatning for kr 28 850,85 til dekning av kravene fra Trafikksforsikringsforeningen og sakskostnader, og anfører at selskapet skulle ha gjenopptatt forsikringen 3.1.19.

Sikrede mener det ble inngått en muntlig avtale om å gjenoppta forsikringen 3.1.19. Sikrede snakket med selskapet på telefonen 3.1.19 for å rydde opp og for å forsikre seg om at avtalen ble gjenaktivert. Hun fikk muntlig bekreftet at forsikringen ville starte opp igjen ved innbetaling av utestående. Hun fikk deretter opplyst per sms samlet utestående krav, KID-nr. og kontonummer.

Sikrede viser også til e-post fra selskapets kundekonsulent av 7.2.19. Det er urimelig at sikrede skal straffes med manglende gjenopptakelse av forsikringen fordi hun betalte for mye og ikke kun betalte utestående premie på kr 13 406.

Sikrede hadde også en klar forventning til at forsikringen ble gjenopptatt 3.1.19 basert på hennes erfaring fra august 2018, jf. FSN-2214, FSN-3757 og FSN-2906. Sikrede hadde samme problem i august 2018, og da gjenopptok selskapet forsikringsavtalen fra og med den dagen betalingen fant sted, 14.8.18 uten at sikrede kontaktet selskapet per telefon. Da det skjedde igjen i desember 2018, stilte selskapet andre vilkår. Selskapets praksis er uklar og varierende, og taler for at sikredes forklaring vedrørende muntlig avtale 3.1.19 er korrekt. Det faktum at det ble innbetalt mer enn hva som fremgikk av sluttoppgjøret, taler også for at dette ble avtalt. Sikrede forventet at selskapet uansett i tiden fremover kunne bruke disse pengene i løpende betaling.

Innbetalingen av premien må uansett regnes som anmodning om ny forsikring etter fal. § 5-2 tredje ledd. Sikrede bestrider at avtalen i så fall inngås fra det øyeblikk selskapet mottok betalingen, altså 7.1.19, jf. fal. § 5-3c. Sikrede har bedt om å få dokumentere innbetalingen per e-

post den 3.1.19, men ble nektet av selskapet. Når selskapet ikke ønsket en slik bekreftelse, kan ikke risikoen for manglende betaling legges over på forbruker på grunn av datatekniske hensyn.

Subsidiært anføres det at selskapet bærer bevisbyrden for den varierende praksis som har funnet sted, i strid med fal. § 5-2, jf. avtl. § 37. Sikredes berettigede forventning om at ny forsikring nå forelå støttes opp av selskapets handlemåte august 2018, muntlig inngått avtale den 3.1.19 samt lovens ordlyd. Videre anføres det at avtalen som er inngått skal tolkes i sikredes favør, jf. avtl. § 37.

Noe av grunnen til at selskapet ikke fikk betaling var at det gjennom hele 2019 hadde trukket relativt lave beløp, for å så plutselig i november forsøke å trekke kr 11 109 og kr 13 986. Beløpene overskred sikredes maksbeløp for utbetaling. Dersom det var selskapet som hadde trukket for lite gjennom hele året for å så forsøke å trekke utestående i en samlet sum i november, er det naturlig at selskapet selv må ta ansvar for at saken endte opp med opphør av forsikringen.

Selskapet avviser ansvar og anfører at oppsigelsen er i tråd med fal. § 5-2. Selskapet sendte sms, to purringer og oppsigelseskort.

Innbetaling ble mottatt 7.1.19, og kreditnota ble utstedt samme dag. Selskapet refunderte differansen mellom innbetalt premie og korttidskravets pålydende. Refusjon av differansen viser at selskapet ikke gjenopptar forsikringen. Selskapet har informert om at manglende betaling innenfor angitt tid ville medføre at forsikringen opphørte, samt at betaling etter fristutløp ikke nødvendigvis tilsa at forsikringen ville bli gjenopptatt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for gebyret fra Trafikkforsikringen fordi det ikke gjenopptok forsikringen fra 3.1.19.

Nemnda forstår saken slik at det ikke er bestridt at selskapet fulgte reglene om oppsigelse i fal. § 5-2 første ledd, men at sikrede anfører at forsikringen ble gjenopptatt ved hennes telefonsamtale med selskapet 3.1.19, og at dette bekreftes ved hennes innbetaling av for høyt premiebeløp 7.1.19.

Partene er uenige om hva som ble sagt i telefonsamtalen. Selskapet mener det opplyste at sikrede først måtte betale, og deretter kontakte selskapet på nytt. Nemnda har ikke grunnlag for å avgjøre hvilken forklaring som er korrekt. Ut fra alminnelige bevisbyrdeprinsipper kan det ikke legges til grunn at sikrede i denne samtalen anmodet om gjenopptagelse av forsikringen og at dette ble akseptert av selskapet.

Det følger av fal. § 5-2 tredje ledd at dersom premien betales etter utløpet av fristen i første ledd, anses betalingen som en anmodning om en ny forsikring. Forutsetningen for at ny forsikring begynner å løpe er at selskapet uten videre ville godtatt anmodningen om ny forsikring, jf. § 3-1 tredje ledd. I dette tilfellet betalte sikrede 7.1.19 kr 16 865,86. Premiekravet for korttidsforsikringen frem til 28.12.18 var på kr 13 406. Selskapet tilbakebetalte differansen til sikrede samme dag. Dette er en klar indikasjon på at selskapet ikke uten videre ville godtatt anmodningen, jf. FinKN 2014-172. Sikrede kan heller ikke anta at innbetalingen utgjør en anmodning om ny forsikring dersom hun måtte regne med at forsikringen var annullert. Sikrede fikk klar beskjed om dette i flere omganger.

Sikrede anfører at hun hadde en tilsvarende runde med selskapet i 2018, og da ble forsikringen gjenopptatt fra den dagen betaling fant sted og uten at sikrede måtte ta kontakt med selskapet per telefon. Hun hadde derfor en klar forventning om at forsikringen ble gjenopptatt, jf. FSN-2214, FSN-3757 og FSN-2906. Selskapet anfører at det har samme rutiner mht. premiemislighold og gjenopptak som tidligere. Det er uklart for nemnda hva slags kommunikasjon det var mellom

partene i august 2018 og om det den gang ble betalt tilbake noe overskytende premie. Nemnda kan uansett ikke se at situasjonen i august 2018 er tilstrekkelig til å skape en forventning om at forsikringen ville bli gjenopptatt uten ny kontakt med selskapet. Den nemndspraksis sikrede viser til, gjelder selskapenes praksis ved flere mislighold, og det er ikke tilfellet her.

Ut fra dette trådte forsikringen ikke i kraft før ved tegning den 7.2.19, og selskapet er da ikke ansvarlig for gebyret sikrede ble ilagt fra Trafikkforsikringsforeningen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).