

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-521

29.6.2020

Codan Forsikring

Motorvogn

Opphør grunnet manglende betaling – premievarsler sendt til folkeregistret adresse, samt varsel pr. e-post – fal. §§ 5-1 og 5-2.

Sikrede inngikk i oktober 2018 avtale om forsikring av bil som på det tidspunktet var uforsikret. Det ble avtalt månedlig premiebetaling. I februar/mars ble en faktura utstedt og betalt dobbelt, og selskapet tilbakebetalte til sikrede. Ny faktura ble sendt til sikredes folkeregistrerte adresse 29.5.19 med forfall 28.6.19. Fakturaen ble ikke betalt, og varsel om oppsigelse ble utstedt 4.7.19 med betalingsfrist 18.7.19. Varselet kom i retur, og selskapet kontaktet sikrede på e-post 31.7.19 og ba henne ta kontakt med kundesenteret. Sikrede svarte på e-posten at hun ikke hadde mottatt faktura og betalte ikke premiekravet. Forsikringen gikk til opphør 10.9.19. Sikrede hadde da innbetalt premien 9.9.19. I kontakt med sikrede 18.9.19 tilbød selskapet å trekke sitt krav om betaling av utestående, samt dekke påløpt gebyr til TFF, mot at sikrede enten fant et annet forsikringsselskap eller forhåndsbetalte premie for ett år. Sikrede motsatte seg dette da hun ikke kunne betale et så stort beløp. Nemnda kom til at selskapet kunne si opp sikredes avtale grunnet manglende betaling.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om at opphør av forsikring er i strid med fal.

Sikrede tegnet forsikring for sin bil fra oktober 2018. Ifølge selskapets rutiner skulle det avtales forhåndsbetalt premie fordi sikrede hadde en betalingsanmerkning, men hun fikk likevel en avtale med månedlig premieinnbetaling. Forsikringen hadde bonus på 75 % første år på bakgrunn av opplysning fra sikrede. Bilen var uforsikret da avtalen ble inngått, og selskapet sendte derfor ikke oppsigelse eller bonusforespørsel til tidligere selskap. Etter tegning tok selskapet kontakt med tidligere selskap for å høre om bonus kunne avgis. Bonus var 70 %, men kunne ikke avgis.

Det er fremlagt en oversikt over fakturaer som er utstedt og hvilke innbetalinger og krediteringer som er gjort på disse. Selskapet utstedte to fakturaer omkring oppstart av forsikringen, hvorav kun den ene ble betalt. I februar/mars 2019 ble en faktura utstedt dobbelt, og det ble tilbakebetalt til sikrede.

Selskapet har dokumentert at det ble sendt ut en faktura datert 29.5.19 med forfallsdato 28.6.19. Ifølge fakturaen ble den sendt til sikredes folkeregistrerte adresse. Fakturaen ble ikke betalt innen forfall, og selskapet utstedte varsel om oppsigelse datert 4.7.19 med forfallsdato 18.7.19. Av varselet fremgikk det at hvis fakturaen ikke ble betalt innen fristen, ville forsikringene avsluttes.

Selskapet mottok varsel om oppsigelse i retur og kontaktet sikrede per e-post 31.7.19 med opplysning om at hun kunne ta kontakt med kundesenteret eller logge seg inn på "din side" på selskapets nettside.

Sikrede svarte på e-posten samme dag og opplyste at hun ikke hadde mottatt faktura.

Selskapet mottok ikke betaling, og forsikringen opphørte 10.9.19 pga. manglende betaling. Den aktuelle fakturaen ble ifølge fremlagt oversikt betalt 9.9.19.

Sikrede kontaktet selskapet etter opphøret. I e-post til sikrede 18.9.19 fremsatte selskapet tilbud om at det ville trekke utestående krav og dekke dagsgebyr hos TFF fra opphør 11.9.19 til 18.9.19 dersom sikrede enten byttet selskap fra 18.9.19 eller forsikringen ble satt i kraft igjen i selskapet med forhåndsbetaling av premie for ett år med 0 % bonus i henhold til selskapets retningslinjer. Sikrede avviste forslaget fordi hun ikke kunne forhåndsbetale et så stort beløp.

Sikrede avviser at selskapet kunne avslutte forsikringen. Sikrede hadde avtalt med en ansvarlig person (G.) i selskapet at hun skulle innbetale premie én gang i måneden inntil hun eventuelt hørte noe annet. Sikrede har ikke mottatt noen purringer. G. informerte også sikrede om at startbonus i selskapet var 70 %. Sikrede har innbetalt mer enn avtalt premie, og hun stiller spørsmål ved hvorfor selskapet har tilbakebetalt premie til henne i februar/mars dersom hun hadde utestående beløp. Sikrede anfører videre at selskapet var informert om at leiligheten på hennes folkeregistrerte adresse var utleid, og at hun bodde i R. hvor også huset som var forsikret ligger. Selskapet burde kontaktet sikrede tidligere dersom det fikk post i retur.

Selskapet anfører at forsikringen opphørte 10.9.19 som følge av manglende betaling. Selskapet kontaktet sikrede per e-post med informasjon om at varsel om oppsigelse var mottatt i retur, og at hun måtte kontakte kundesenter eller logge seg inn på "din side" på nett, men mottok fortsatt ikke betaling (før 9.9.19). Selskapet har senere forsøkt å løse saken ved å tilby å frafalle utestående krav og dekke gebyret til TFF for 11.9. –18.9. såfremt selskapets retningslinjer for gjenopptak følges. Selskapet har også opplyst at bonus fra tidligere selskap kan legges til grunn dersom mellomværende der gjøres opp slik at bonus kan avgis.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets oppsigelse er berettiget.

Fal. § 5-1 sier at:

Dersom premiebetaling ikke er et vilkår for at selskapets ansvar skal begynne å løpe, forfaller premien ved påkrav i samsvar med forsikringsavtalen. Betalingsfristen skal være minst en måned fra den dag selskapet har sendt premievarsel til forsikringstakeren. Har selskapets ansvar begynt å løpe, fortsetter det å løpe selv om betaling ikke skjer innen fristen.

Det følger videre av fal. § 5-2 annet ledd at 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.

Selskapet har dokumentert at faktura for premiebetaling ble sendt ut 29.5.19 med forfall 28.6.19, dvs. én måneds betalingsfrist slik fal. § 5-1 krever. Nytt premievarsel (varsel om oppsigelse) ble sendt 4.7.19 med 14 dagers betalingsfrist. Det fremgikk av varselet at forsikringene ville avsluttes dersom fakturaen ikke ble betalt innen fristen. Premievarsel og varsel om oppsigelse oppfylder dermed lovens krav, og selskapet kan i utgangspunktet avslutte forsikringen. Nemnda peker likevel på at selskapets saksbehandling i forkant av siste faktura var lite ryddig og kunne gi grunn til forvirring hos sikrede. Nemnda antar imidlertid at dette er begrunnelsen for selskapets tilbud om å hjelpe sikrede, jf. nedenfor.

Sikrede anfører at hun ikke har mottatt purringer fordi selskapet har benyttet feil adresse. Utgangspunktet er at sikrede har ansvaret for å påse at selskapet har rett adresse, og også risikoen for mottak av post. Forsikringsbeviset er påført sikredes folkeregistrerte adresse, og nemnda legger derfor til grunn at dette er den adressen selskapet fikk opplyst ved tegning. Sikrede anfører at selskapet var kjent med at hennes postadresse var i R., men dette er ikke nærmere

dokumentert. Det avgjørende i forhold til fal. §§ 5-1 og 5-2 er for øvrig hvorvidt betalingsvarslene er *sendt* av selskapet.

Sikrede ble uansett gjort kjent med premievarslene per e-post 31.7.19. Først 9.9.19, én måned og ni dager senere, ble kravet betalt. Dette var etter at forsikringen var opphørt i samsvar med fal. sine regler.

Slik saken er opplyst har selskapet varslet i henhold til fal. § 5-1 og § 5-2, og oppsigelsen er berettiget.

Sikrede anfører at hun hadde en avtale med G. om at vanlige prosedyrer ikke skulle gjelde for henne. Dette er ikke dokumentert og kan derfor ikke legges til grunn som bevist. Selskapet har tilbudt en løsning hvor utestående krav frafalles og dagbøter fra TFF dekkes av selskapet. Forutsetningen var at sikrede enten tegnet ny forsikring i et annet selskap fra tidspunktet for tilbudet, eller at forsikringen ble gjenopptatt i selskapet i henhold til vanlig prosedyre med forhåndsbetaling for ett år. Nemnda mener tilbudet fra selskapet fremstår som rimelig. Selskapet har ikke et utvidet ansvar selv om sikrede har en anstrengt privatøkonomi.

Sikrede anfører at G. informerte henne om at selskapet hadde startbonus på 70 %, og at det derfor er feil av selskapet å legge 0 % bonus til grunn. Dette er heller ikke dokumentert, og selskapet har opplyst at det vil legge til grunn bonus fra tidligere selskapet dersom denne ble avgitt ved at sikrede gjorde opp sitt mellomværende der. Dette må derfor være sikredes risiko.

Nemnda kan derfor ikke se at selskapet har noe ansvar for videreføring av forsikringen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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