

Finansklagenemnda Skade

(Gebyr for uforsikret kjøretøy)

Avgjørelse FinKN-2020-619

27.8.2020

Trafikksforsikringsforeningen (Gebyr)

Gebyr for uforsikret motorvogn

Grunnlag for gebyr – varsling – gebyrkrav i returpost – disp. – manglende betaling.

Klager ble ilagt gebyr for perioden 4.10.18–16.7.19. Klager hadde tegnet forsikring, men denne gikk grunnet manglende betaling til opphør den 3.10.18. Ny forsikring ble først tegnet den 17.7.19. Klager anførte at gebyret ikke kunne ilegges da han ikke hadde mottatt noen av gebyrkravene utsendt fra Trafikksforsikringsforeningen. Klager anførte også at det måtte gis dispensasjon for gebyret da han ikke hadde mottatt brev fra forsikringsselskapet, og at han derfor trodde forsikringen hadde vært gjeldende. Trafikksforsikringsforeningen bekreftet at alle gebyrkrav sendt til klager var kommet i returpost. Trafikksforsikringsforeningen anførte at foreningen hadde overholdt varslingsbestemmelsene, da klager var varslet elektronisk, samt at gebyrkravene hadde blitt sendt til klagers folkeregistrerte adresse. Trafikksforsikringsforeningen hadde forsøkt å "vaske" adressen mot registeret, men det lyktes ikke å finne noen ny adresse. Foreningen hadde også forsøkt å få kontakt med klager per telefon. Etter en samlet vurdering kom nemnda til at Trafikksforsikringsforeningen på betryggende måte hadde ilagt klager gebyr i tråd med gebyrforskriften § 7, og nemnda la blant annet vekt på at klager hadde bekreftet at korrekt adresse var benyttet, samt at foreningen hadde forsøkt å få kontakt med klager per telefon forut av at brevene kom i retur. Nemnda kom videre til at det ikke var grunnlag for å gi dispensasjon for det ilagte gebyret.

Saksfremstilling

Saken gjelder illeggelse av gebyr for uforsikret motorvogn for kjøretøy med registreringsnummer (...). Den aktuelle gebyrperioden er fra og med 4.10.18 til og med 16.7.19.

Klager er registrert i Motorvognregisteret som eier av kjøretøyet.

Klager hadde tegnet forsikring den 30.3.15. Denne forsikringen gikk grunnet manglende betaling til opphør den 3.10.18.

Trafikksforsikringsforeningen sendte elektronisk varsel til klager om at kjøretøyet var uforsikret den 4.10.18.

Trafikksforsikringsforeningen ila klager gebyr for uforsikret motorvogn den 8.10.18. Dette gebyret ble ilagt for perioden 4.10.18–1.4.19. Foreningen ila så klager et nytt gebyr den 5.4.19 for perioden 1.4.19–16.7.19.

Ny forsikring ble tegnet den 17.7.19.

Den 6.8.19 sendte klager e-post med klage på gebyret, og det fremgikk av e-posten at:

Jeg ringte et forsikringsselskap for å sjekke pris på forsikring av mitt hus og bil og en eldre moped. Da fikk jeg høre at mine forsikringer ikke var aktive. Da ringte jeg tryg forsikring som jeg har mine forsikringer hos. Dem sa at jeg hadde vært uten forsikring siden oktober i 2018.

Jeg har ikke hørt noe om at mine forsikringer ikke er aktive fra tryg forsikring før JEG ringte å snakket med dem 17 juli i år. Dem må jo kontakte dine kunder hvis dem ser at forsikringer ikke er i orden.

Håper dere kan se på denne saken for meg.

Klager og Trafikkforsikringsforeningen hadde videre e-postkorrespondanse om saken, og klager sendte også kopi av en bankoverføring fra klager til forsikringsselskapet den 5.10.18.

Etter å ha mottatt klagen tok Trafikkforsikringsforeningen kontakt med forsikringsselskapet angående saken. Forsikringsselskapet skrev den 13.8.19 til Trafikkforsikringsforeningen at:

Kunden er varslet i henhold til vanlig purrerutine, se vedlagte kopier av purringer og oppsigelsesvarsel. Avtalen til kunden, nr. (...), ble slettet pga manglende innbetaling den 3/10-18. Etter dette har kunden innbetalt hoveddelen av utstående, men har ikke tatt kontakt med selskapet før den 17/7-19 til tross for ytterligere purringer på rest-utestående. Som følge av dette tas klagen ikke til følge

Vedlagt uttalelsen fulgte purringer og oppsigelsesvarsel sendt til klager.

Trafikkforsikringsforeningen skrev avgjørelse i saken den 15.11.19. Foreningen vurderte om det var grunnlag for å gi dispensasjon for gebyret, men fant ikke grunnlag for å gi klager medhold. Saken ble deretter overført til Finansklagenemnda.

Klager sendte e-post med opprettholdelse av klagen den 8.12.19. I e-posten skrev blant annet klager at:

Saken er at jeg fikk melding av TFF 4 oktober 2018 om jeg ikke hadde forsikring på mitt kjøretøy

Ringte da Vesta å spurte hvorfor ikke mine forsikringer var aktive. Fikk ikke noe svar på det men betalte da den 5 oktober å ble lovet at alt var i orden. Siden det hørte jeg ikke noe fra TFF om dette de hadde også fått alle brev i retur men kontaktet ikke meg på noen måte. Jeg ringte et annet forsikringsselskap for å høre på pris på mine kjøretøy i juli. Da jeg fikk rede på at jeg ikke hadde forsikring på mitt kjøretøy

Etter å ha mottatt opprettholdelsen sendte sekretariatet for Finansklagenemnda den 11.2.20 en henvendelse til Trafikkforsikringsforeningen, og ba om at foreningen kommenterte klagers anførsel angående utsendelse av gebyrkrav. Trafikkforsikringsforeningen besvarte henvendelsen den 18.2.20, og skrev at:

TFF har sendt gebyrkravene til klagers folkeregistrerte adresse. Alle brevene har kommet i retur. Adressen har vært forsøkt vasket, uten hell. Dersom klager ikke endrer adresse ved flytting har ikke TFF mulighet for å varsle klager på ny adresse. Vi kan ikke se at vi kunne har sendt kravene til en annen adresse. Det er sendt elektronisk varsel den 04.10.2018 til både mobil og e-post.

Vedlagt brevet fulgte utskrift fra Folkeregisteret som viste klagers folkeregistrerte adresse, gebyrkrav datert 8.10.18, samt to skjermbilder som viste registrert returpost. Det fremgikk av oversikten over returpost at alle brev sendt til klager var kommet i returpost med returkode "Ny adresse ukjent". Videre har foreningen skrevet slik merknad i systemet den 29.3.19:

kodet "ny adresse" på filen. Adresse er IKKE oppdatert.

Samme tekst er lagt inn i systemet også den 13.5.19 og 26.7.19.

Klager har avvist at det er grunnlag for å ilegge gebyr og anført at han ikke var kjent med gebyrileggelsen, noe som medfører at gebyrkravet må falle bort. Klager har ikke mottatt noen av gebyrkravene fra Trafikkforsikringsforeningen. Alle brevene som ble sendt til klager har kommet i returpost til Trafikkforsikringsforeningen, og foreningen har ikke kontaktet ham på annet vis.

Klager har også anført at det må gis dispensasjon for gebyret. Han var ikke kjent med at forsikringen var gått til opphør. Ingen av brevene eller varslene fra forsikringsselskapet var kommet frem til klager, og han ble kjent med at kjøretøyene var uforsikret ved en tilfeldighet da han var i kontakt med et annet forsikringsselskap.

Trafikksforsikringsforeningen har opprettholdt gebyrileggelsen og anført at gebyr for den uforsikrede perioden må betales.

Videre har foreningen anført at klager har blitt varslet korrekt om gebyrileggelsen, samt at Trafikksforsikringsforeningen har forsøkt å nå frem med gebyrkravene så langt det lot seg gjøre. Varsel ble sendt elektronisk til klager den 4.10.18. Alle gebyrkrav ble sendt til klagers folkeregistrerte adresse. Alle gebyrkrav kom i returpost, men foreningen har ikke lyktes å finne en annen adresse til klager. Trafikksforsikringsforeningen har vasket adressen, uten hell, og kunne følgelig ikke sendt kravene til en annen adresse. Dersom klager ikke endret adresse ved flytting, var det ikke mulig for Trafikksforsikringsforeningen å varsle klager på ny adresse. Trafikksforsikringsforeningen må kunne stole på at adressen som fremgikk i Folkeregisterets kunne benyttes for å motta post.

Trafikksforsikringsforeningen har også anført at det ikke er grunnlag for å gi dispensasjon for gebyret. Det forelå ikke forhold utenfor klager sin kontroll.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Det er i forbindelse med klagebehandlingen innhentet utdypende opplysninger fra Trafikksforsikringsforeningen og klager. Saken står derfor i en annen stilling enn da den ble vurdert av sekretariatet.

Det første spørsmål som reiser seg, er om Trafikksforsikringsforeningen har fortatt varsling og illeggelse av gebyr i tråd med gebyrforskriften § 6 og § 7.

Forsikringen opphørte 3.10.18, og Trafikksforsikringen sendte dagen etter varsel til klager på e-post og på telefon (SMS). Varslene ble sendt til den adresse og det telefonnummer som fremgikk av TFFAuto. Klager har bekreftet at han mottok varset, og at han samme dag kontaktet sitt forsikringsselskap. Dagen etter betalte han den skyldige forsikringspremien. Nemnda legger etter dette til grunn at Trafikksforsikringsforeningen varslet klager i tråd med gebyrforskriften § 6.

Trafikksforsikringsforeningen sendte 8.10.18 brev til klager med krav om betaling av gebyr fra og med 4.10.18 og løpende til forsikring igjen ble tegnet, jf. gebyrforskriften § 4 første ledd. Da intet skjedde med hensyn til oppfyllelse av forsikringsplikten, ble nytt brev sendt 22.10.18. Begge brevene ble sendt til den adresse som fremgikk av TFFAuto, og som klager har bekreftet er hans bostedsadresse.

Trafikksforsikringsforeningen fortsatte å sende brev med krav om betaling av gebyr til klager, men uten at ny forsikring ble tegnet. Ingen av brevene var kommet i retur da Trafikksforsikringsforeningen 8.12.18 ringte klager på det nummer som var oppgitt i TFFAuto, og som var benyttet ved varslingen. Foreningen fikk da beskjed om at nummeret var "ugyldig". Det ble sendt ytterligere krav om gebyr til klager, i alt ble det sendt tolv brev frem til 25.3.19 da samtlige brev kom i retur.

Nemnda har i sak FinKN-2020-516 uttalt at Trafikksforsikringsforeningen ved retur av post plikter å foreta nye undersøkelser for å forsøke å oppnå kontakt med den som er ilagt gebyr.

I dette tilfellet foretok Trafikksforsikringsforeningene ny "adressevask", men det ble ikke funnet noen ny adresse. Forklaringen på dette synes etter nemndas syn å være at klager hele tiden bodde på denne adressen, noe han selv har bekreftet. Det kan stilles spørsmål om foreningen burde gjort ytterligere for å oppnå kontakt med klager, men i den vurderingen må det også tas i betraktning at klager ble oppringt på telefon 8.12.18 uten at man klarte å oppnå kontakt.

Trafikkforsikringsforeningen sendte ytterligere krav til klager etter 25.3.19. Disse kom etter hvert også i retur. Nye undersøkelser av adressen 13.5. og 26.7.19 ga ingen ny adresse på klager, igjen fordi klagers adresse hele tiden har vært den samme.

Klager har under saksforberedelsen opplyst at "posten leverer ikke min post". Han er i e-post 14.8.20 bedt om å redegjøre nærmere for dette, men har i sitt svar 17.8.20 ikke gitt noen forklaring på dette utover å vise til at han skal legge inn en klage til Posten.

Trafikkforsikringsforeningen har vist til at man på Postens hjemmesider finner regler om plassering av postkasser og vilkår for levering og retur av post. Ansvar for å plassere og merke postkassen påhviler den enkelte postmottaker. Det samme gjelder for å sikre at kassen er lett tilgjengelig under skiftende værmessige og lokale forhold. Oppfylles ikke kravene, vil post kunne bli returnert til avsender dersom denne er kjent.

Klagen er datert 6.8.19, og klager har således hatt god tid til å redegjøre for årsaken til at han ikke har mottatt post i den perioden som her er aktuell. Dette er forhold som bare klager kan vite noe om, og i mangel av adekvate opplysninger fra klager, finner nemnda å måtte legge til grunn at det mest sannsynlig beror på klager selv at han ikke har mottatt post som var korrekt adressert til hans bosted.

Etter en samlet vurdering av de opplysninger som foreligger for nemnda, er nemnda blitt stående ved at Trafikkforsikringsforeningen på betryggende måte har ilagt klager gebyr i tråd med det som foreskrives i gebyrforskriften § 7.

Det er etter dette spørsmål om det er grunnlag for å dispensere, helt eller delvis, for det ilagte gebyret som strekker seg over en lang periode. Dispensasjonsadgangen er snever, idet den enkelte har ansvaret for alt som ligger innenfor vedkommendes kontrollsfære, uavhengig av om det er grunn for bebreidelse.

Som angitt ovenfor, har klager forklart at han tok kontakt med sitt forsikringsselskap den 4.10.18, samme dag som han fikk varsel om gebyr. Han betalte deretter skyldig premie dagen etter, noe som er bekreftet ved fremlagt kvittering. Forsikringsselskapet har uttalt at klager unnlot å betale et restkrav til tross for purringer, og nemnda forstår det slik at det er dette som er årsaken til at forsikringen ikke ble "friskmeldt". Nemnda har bedt om at purringene dokumenteres, men uten at dette er mottatt.

Det er den enkelte bileier som har ansvaret for å forsikre seg om at kjøretøyet til enhver tid har godkjent ansvarsforsikring. Det er lagt frem kopi av purringer på manglende betaling av forsikringspremie datert henholdsvis 27.8. og 11.9.18 og oppsigelsesbrev datert 13.9.18 før oppsigelsen ble iverksatt 3.10.18. Klager hadde således god tid til å bringe forholdet i orden, og eventuelle misforståelser som måtte ha oppstått under kontakten 4.10.18 mellom ham og selskapet, er under enhver omstendighet forhold som ligger utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til.

Når det gjelder manglende postmottak, viser nemnda til det som er skrevet om dette ovenfor. I mangel av andre opplysninger fra klager, er det etter nemndas syn mest sannsynlig at det er klager selv som er årsak til de oppståtte problemer knyttet til å motta post, og selv om han ikke kan bebreides noe i så måte, ligger det uansett innenfor hans kontrollsfære å sørge for at forholdene legges til rette for korrekt mottak.

Nemnda er etter dette blitt stående ved at de påberopte forhold, verken hver for seg eller samlet, kan gi grunnlag for å dispensere for noen del av det ilagte gebyret. Klager plikter derfor å betale det.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Trafikkforsikringsforeningen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Rune Jensen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).