

Finansklagenemnda Skade

(Gebyr for uforsikret kjøretøy)

Avgjørelse FinKN 2021-865

20.9.2021

Trafikksforsikringsforeningen (Gebyr)

Gebyr for uforsikret motorvogn

Grunnlag for gebyr – gebyret korrekt ilagt, jf. gebyrforskriften § 7? – feiladressering.

Klager ble ilagt gebyr for perioden 15.11.18–27.1.19. I perioden klager ble ilagt gebyr var han bosatt i Nairobi i Kenya, og hans postadresse var i Folkeregisteret registrert som (...) Nairobi. Av ukjente grunner ble gebyrkravene sendt til (...) Mombasa og ikke (...) Nairobi. Klager bestred gebyrileggelsen og anførte at gebyrene ikke var korrekt ilagt da disse var sendt til feil adresse. Trafikksforsikringsforeningen på sin side opprettholdt gebyrileggelsen og anførte at gebyret var korrekt ilagt. Foreningen fremhevet bl.a. at klager hadde blitt elektronisk forhåndsvarslet og vært i kontakt med foreningen ifb. det elektroniske varselet, samt at brevene sendt til Mombasa ikke kom i returpost slik at foreningen ikke var kjent med at kravene ikke var kommet frem til klager. Nemnda kom til at gebyret måtte bortfalle da de feiladresserte gebyrkravene ikke kunne anses som betryggende avsendt. Nemnda fremhevet bl.a. at selve gebyrkravet måtte være betryggende avsendt selv om det var utsendt elektroniske varsler i forkant.

Saksfremstilling

Saken gjelder ileggelse av gebyr for uforsikret motorvogn for kjøretøy med registreringsnummer (...).

Klager ble registrert som eier av kjøretøyet i Motorvognregisteret den 17.9.03. Forsikring ble tegnet i forsikringsselskapet. Denne forsikringen ble imidlertid brakt til opphør grunnet manglende betaling. Forsikringsselskapet la den 20.11.18 inn i TFFAuto, bransjens IT-system, at forsikringen var gått til opphør den 14.11.18.

Da det fremgikk av TFFAuto at forsikringen var gått til opphør, sendte Trafikksforsikringsforeningen SMS og e-post til klager med varsel om at kjøretøyet var uforsikret og at gebyr kunne påløpe.

Den 21.11.18 ila Trafikksforsikringsforeningen klager gebyr for uforsikret kjøretøy. Gebyrkravet ble sendt til (...) Mombasa. Nye gebyrkrav/påminnelser ble sendt til samme adresse også den 5.12.18, 19.12.18, 2.1.19 og 16.1.19. Trafikksforsikringsforeningen har redegjort for at ingen av brevene kom i returpost til foreningen.

Ny forsikring ble tegnet den 28.1.19. Gebyret løp frem til ny forsikring ble tegnet, og total gebyrperiode er f.o.m. 15.11.18 t.o.m. 27.1.19.

Gebyrileggelsen ble påklaget den 24.2.20. I klagen fremgikk det bl.a. at:

Dette i en periode når sykkelen var eksportert ut av Norge og befant seg lagret i Sveits. Sykkelen hadde i perioden bare tyveri forsikring. I 2016 flyttet jeg motorsykkelen til Sveits og var i den forbindelse i kontakt med (...), mitt forsikringsselskap og Statens Veg vesen, jeg husker helt tydelig at jeg fikk ett grønt kort som skulle vises i Sveits om nødvendig men fikk beskjed om at skiltene kunne beholdes på motorsykkelen. (...)

I brevet fra KREDINOR ser jeg også at brevet er sendt til en adresse i (...) Mombasa hvor jeg aldri har bodd. All post til meg i Kenya har alltid blitt ettersendt men ikke dette. I forhold til klagen ser jeg også at min folkerigister adresse på tidspunktet var Norge så hvorfor er jeg ikke blitt kontaktet tidligere.

Etter å ha mottatt klagen, tok Trafikkforsikringsforeningen kontakt med forsikringsselskapet, som fremla kopi av betalingspåminnelse og annullasjonsvarsel. Brevene var datert 31.10.18 og 4.12.18, og begge var adressert til (...) Oslo.

Ved klageoversendelsen la Trafikkforsikringsforeningen frem utskrifter fra Folkeregisteret vedrørende adresse historikk. Det fremgikk bl.a. av utskriften at:

Adressehistorikk:

Nåværende adresse: (...) (...) Oslo

(...)

Tidligere adresse

Kommune: (...) Oslo

Postadresse: (...) Nairobi Kenya
(...)

Tidligere adresse (...) Nairobi
Kenya
(...)

(...)

Bostedsadresse (...) Reg.dato: 14.01.2019
(...) Oslo Flyttedato: 02.01.2019

Klager fremla ett brev fra sin arbeidsgiver i Kenya, og det fremgikk bl.a. av brevet at:

Kindly be informed that [klager] was employed as (...) for (...), based in (...)Nairoib, Kenya.He was employed there from 2012 to 2019. His official adress was with us and he received all his mail through (...).

We are registering all mail to our international staff through our reception and mail Services. [klager] got regular mail from NonA/ay, from his bank and official mail regarding taxes, we have a reliable post service in (...) and good overview of incoming mail to him and all delegates working here. During the period mentioned in ali 2018-19 we have not registered mail from any otherthen his bank (...) and his official tax papers.

However it is important to stress that external mail service in Kenya is not as reliable as our experience in Northern Europe.

This is validated by me, (...) current (...). All information received from our registering Services through our Head of Adrninistration(...).

Ved forberedelse av saken sendte sekretariatet den 27.4.21 en henvendelse til

Trafikkforsikringsforeningen og ba at foreningen redegjorde for hvorfor gebyrkravene var sendt til Mombasa og ikke Nairobi. Trafikkforsikringsforeningen besvarte henvendelsen den 12.5.21, hvor foreningen skrev at:

TFF undersøker hvorfor feil by er brukt i fakturaen. Vi vil gjøre oppmerksom på at klager ble varslet elektronisk om gebyret og klager tok kontakt med TFF dagen etter. Han ble i vårt svar informert om det ilagte gebyret. Klager er dermed varslet om gebyrileggelsen.

Vedlagt redegjørelsen fulgte kopi av e-postkorrespondanse mellom klager og

Trafikkforsikringsforeningen, bl.a. en e-post sendt fra klager den 21.11.20 med kopi av e-post klager hadde mottatt fra foreningen den 20.11.20. Videre fulgte en e-post fra foreningen til klager

datert den 23.11.20, hvor foreningen bl.a. skrev at "På kjøretøy med kjennemerke (...) har du fått gebyr for perioden 15.11.18 – d.d.", samt opplyste om betalingsinformasjon.

Trafikksforsikringsforeningen sendte deretter ny uttalelse 22.5.21, hvor det bl.a. fremgikk at:

Det har ikke lyktes TFF å finne ut hvorfor stedsnavnet har blitt endret. Saken er såpass gammel at de filene som eksisterte i forbindelse med filoverføringer ved utsendelse av krav ikke lenger kan oppdrives hos utsender for kontroll. Kravene er ikke kommet i retur slik at en eventuell kontroll i forbindelse med returpost ikke har blitt utført (...)

Klager sendte den 31.5.21 et brev med kommentarer til Trafikksforsikringsforeningen sin uttalelse av 22.5.21. Det fremgikk bl.a. i brevet at:

TFF sier korrekt at de sendt meg en mail som jeg svarte på også i brev form, med en forklaring til saken som ble gitt meg nå jeg flyttet fra Norge. Flvfor har de ikke senere når det tok over ett år kontaktet meg på mail igjen? Når dette var helt klart en sak som det ikke var enighet rundt? Det finner jeg svært merkelig og kan ikke annet enn å konkludere med at tilleggsgavgiften som TFF har ilagt meg er særdeles uriktig og saksbehandlingen under enhver kritikk.

Klager har avvist at det er grunnlag for å ilagge gebyr og anført at gebyret må bortfalle som følge av at Trafikksforsikringsforeningen ikke har ilagt gebyret korrekt. Gebyrkravene ble sendt per brevpost til feil by i Kenya og aldri mottatt av klager. Klagers tidligere arbeidsgiver i Nairobi har også bekreftet at det ikke ble mottatt brev fra Trafikksforsikringsforeningen i Nairobi. Trafikksforsikringsforeningen forsøkte ikke å kontakte klager på annet vis etter kontakten per e-post i november 2020, og klager var derfor i den tro at forholdet var ryddet opp i og gebyrer ikke ilagt.

Klager har subsidiært anført at det må gis dispensasjon for gebyret. Forsikringen gikk til opphør uten at forsikringsselskapet varslet klager korrekt om dette. Brevene fra forsikringsselskapet ble sendt til adressen i Oslo og ikke mottatt av klager.

Videre var kjøretøyet ikke i bruk i perioden. Kjøretøyet sto på et lager i Sveits og utgjorde således ikke noen skaderisiko.

Trafikksforsikringsforeningen har opprettholdt gebyrileggelsen og anført at klager ble korrekt varslet om gebyrileggelsen. Varsel ble sendt til klagers elektroniske adresse den 20.11.18, altså samme dag som kjøretøyet ble oppført som uforsikret i TFFAuto.

Videre ble klager korrekt ilagt gebyret. Gebyrkravene som ble sendt per brevpost kom ikke i retur til Trafikksforsikringsforeningen, og Trafikksforsikringsforeningen var derfor ikke kjent med at brevene evt. ikke kom frem til klager. Foreningen foretok derfor ikke noen kontroll ifb. returpost. Klager ble også manuelt informert om gebyrileggelsen per e-post etter at klager tok kontakt med foreningen etter mottak av elektronisk varsel. Hvorfor klager likevel ventet i flere måneder med å foreta seg noe, altså tegne forsikring, er ukjent.

Trafikksforsikringsforeningen har også anført at det ikke er grunnlag for å gi dispensasjon for gebyret. Forsikringen gikk til opphør grunnet manglende betaling, og betalingsmislighold må regnes som innenfor klagers kontroll. På bakgrunn av forsikringsselskapets uttalelse og vedlegg fremstår det som om selskapet har overholdt ordinære purrerutiner ved den manglende betalingen.

Sekretariatets konklusjon: Sekretariatet kom til at gebyret måtte bortfalle da gebyrkravene ikke ble ansett som korrekt fremmet for klager. Sekretariatet la til grunn at gebyrkravene måtte være "betryggende avsendt", og fant ikke at de aktuelle gebyrkravene var betryggende avsendt da de var sendt til feil by i Kenya.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Det sentrale spørsmål i saken er om Trafikksforsikringsforeningen har oppfylt sine plikter etter gebyrforskriften § 7 om ileggelse av gebyr. Sekretariatet har i sin meget grundige vurdering i brev 1.6.21 sitert både § 6 første ledd og hele § 7. Bestemmelsene henger sammen, idet § 6 første ledd inneholder varslingsplikten, mens § 7 bestemmer hvordan Trafikksforsikringsforeningen skal gå frem når elektronisk varsling eventuelt har funnet sted.

I dette tilfellet ble klager varslet både på SMS og e-post den 20.11.18, og klager responderte på e-post dagen etter der han opplyste om at kjøretøyet ikke var i bruk og plassert på det sted han bodde i Europa. Trafikksforsikringsforeningen besvarte denne e-posten to dager senere og opplyste da blant annet at manglende bruk ikke fritok for plikten til å forsikre kjøretøyet.

Trafikksforsikringsforeningen har anført at klager dermed "er varslet om gebyrileggelsen". Nemnda er enig i at varslingsplikten er oppfylt, men det følger direkte av gebyrforskriften § 7 første ledd at Trafikksforskriften deretter skal "ilegge gebyr etter denne forskriften".

Gebyrforskriften § 7 andre ledd setter krav til hva "ileggelsen" nærmere skal inneholde, nemlig at det skal "gis opplysninger om klagefrist, klageinstans og den nærmere fremgangsmåte ved klage, samt retten til å se sakens dokumenter". Gebyrkravet inneholder standardmessig også en rekke andre opplysninger, blant annet alternative måter å få stanset løpende gebyr og angivelse av hva som er påløpt per brevets dato og hva som vil påløpe de nærmeste dagene fremover.

Slikt brev ble sendt i posten til en annen by i det landet som var oppgitt i Folkeregisteret, og Trafikksforsikringsforeningen er alene ansvarlig for feilen. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at det er Trafikksforsikringsforeningen som har ansvaret for at krav om gebyr er betryggende avsendt, det vil si til en adresse som det er god grunn til å tro at brev vil nå frem til klageren på. Sekretariatet har i den anledning vist til og sitert det vesentlige fra til **FinKN 2020-516**.

Trafikksforsikringsforeningen har erkjent at det ble benyttet feil adresse. Gebyrkravene ble med andre ord ikke betryggende avsendt. Foreningen har imidlertid i sitt krav om behandling i nemnd vist til at ingen av gebyrkravene ble returnert til Trafikksforsikringsforeningen og mener derfor at man hadde god grunn til å tro at gebyrkravene likevel kom frem. Dette kan ikke føre frem, idet nemndas generelle uttalelse i den nevnte avgjørelse baserte seg på interne norske forhold der Posten har faste prosedyrer for feiladressert post. Gebyrkravene ble i dette tilfellet sendt til feil by i et afrikansk land, og det må da, slik nemnda ser det, være ganske klart at man ikke uten videre kan stole på at feiladressert brev returneres til avsender.

Slik nemnda ser det, hadde Trafikksforsikringsforeningen i dette tilfellet et annet og bedre alternativ som burde vært benyttet, nemlig e-post. Som nevnt responderte klager på e-post allerede dagen etter varslingen, og det ville da åpenbart vært både raskere og sikrere å sende gebyrkravet elektronisk.

Nemnda er etter dette kommet til samme resultat som sekretariatet, nemlig at klager fritas for det ilagte gebyrkravet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Klager gis medhold.

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