

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-238

18.3.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Premie – sluttoppgjør ved opphør av skade- og personforsikringer.

Sikrede kontaktet foretaket i mai 2022 og flyttet bl.a. hus og bilforsikring fra Tryg til foretaket. I tillegg tegnet sikrede en båt- og reiseforsikring. Sikrede anmodet også om å få tegne livsforsikring og forsikring for alvorlig sykdom for seg selv og sin samboer, samt barneforsikring for sin datter. Foretaket krevde ytterligere helseopplysninger og opplyste at disse forsikringene ville gjelde midlertidig i påvente av foretakets behandling av søknadene. Fordi foretaket ikke mottok alle nødvendige opplysninger, opphørte disse personforsikringene etter hvert med ulike tidspunkt i 2022 og 2023. Høsten 2022 tegnet sikrede en hundeforsikring og forsikring på ytterligere en bil. Ved tegning i mai 2022 ble det avtalt månedlige trekk, men fordi foretaket ikke fikk trukket avtalt beløp, ble sikrede fakturert for hele forsikringsperioden, og det ble også sendt ut mange endringsfakturaer etter hvert pga. nye skadeforsikringer og opphør av personforsikringer. Grunnet det sikrede hevdet var mye rot, ble det avtalt at han skulle bytte tilbake Tryg igjen, og foretaket mottok 6.12.22 oppsigelse fra Tryg vedrørende hus- og bilforsikringene med flyttedato 6.1.23. Foretaket avsluttet også sikredes reise- og hundeforsikring 6.1.23. Det gjensto da en båtforsikring og midlertidig personforsikring på sikrede selv. Disse forsikringene opphørte 10.3.22, og foretaket utstedte slutfaktura knyttet til alle forsikringene for perioden 12.5.22–10.3.22 på kr 19 327, idet sikrede kun hadde innbetalt kr 9 025. Sikrede påpekte at han først mottok slutfakturaen i mai 2023 og hevdet uansett han ikke skulle betale pga. sviktende kundebehandling. Foretaket var uenig og hevdet det hadde krav på sluttoppgjøret, herunder at opphørsdatoene var riktige, med unntak for opphørsdato for sikredes og hans samboers livsforsikringer som det endret til 16.10.22 og justerte premien i tråd med det. Nemnda kom til at foretakets premiekrav ved opphør av sikredes forsikringer var korrekt.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 19 000 + omkostninger

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om sluttkrav ved opphør av sikredes forsikringer i foretaket er feil.

Sikrede tegnet skade- og personforsikringer i foretaket 12.5.22 med oppstart av person- og barneforsikringen 12.5.22 og skadeforsikringene 12.6.22, etter oppsigelse hos Tryg for hus med tilhørende innbo og en bil A. Innboforsikring ble ikke tegnet i foretaket fordi sikrede hadde det gjennom fagforbund. Sikrede tegnet også skadeforsikring på reise og en båt (Skibspplast), som ikke var nevnt i oppsigelsen til Tryg.

Forsikringsavtale utstedt 13.5.23 med hovedforfall 12.5 anga årsprisen til kr 41 638 inkl. trafikksforsikringsavgift til staten (TFA), og at det var avtalt betaling med 12 trekk pr. år. Trekk ble først fastsatt til kr 3 342, men iht. betalingsoversikt utstedt 13.7.22 ble det avtalt at trekket 5.7.22 skulle være kr 3 342 og deretter kr 2 338 den 5. hver måned i perioden 5.8.22 t.o.m. 5.5.23.

Foretaket sendte 14.7.23 sikrede faktura på kr 3 342 der det skrev at sikrede hadde avtalegiro, men at det hadde forsøkt å belaste sikredes bankkonto for varslet beløp, men at trekk fra kontoen ikke kunne gjennomføres. Det ba sikrede derfor betale skyldig beløp. Opprinnelig trekkdato hadde vært 5.7.22 og ny betalingsfrist ble satt til 20.7.22.

Foretaket sendte 5.8.22 sikrede faktura på kr 26 668 med betalingsfrist 12.9.22. På dette tidspunktet hadde sikredes egen personforsikring og barneforsikringen opphørt:

AvtaleGiro er midlertidig stoppet for forsikringen. Dette kan skyldes manglende dekning på konto, at trekk er blitt stoppet, at tilsendte betalingsvarsel ikke er betalt eller at beløpsgrensen ved trekk er satt for lavt. Betales dette varslat innen fristen, vil AvtaleGiro gjenopprettes.

Sikrede anmodet 12.5.22 om livsforsikring og forsikring for alvorlig sykdom på seg selv og sin samboer, samt barneforsikring for datteren. Dette krevde helseerklæring, men sikrede fikk midlertidige forsikringer mens søknadene ble behandlet, og informasjon om at det måtte betales i tiden det tok å behandle søknadene. Forsikringen for sikrede og barneforsikringen ble annullert 13.7.22 fordi helseerklæring ikke ble levert. Foretaket startet 8.8.22 på nytt prosessen med midlertidig helseforsikringer på sikrede og barneforsikring. Det ble da levert helseerklæring, men barneforsikringen ble avsluttet 18.10.22 fordi foretakets oppfølgingsspørsmål ikke ble besvart. Foretaket ba så i forbindelse med sikredes egen forsikring om informasjon fra hans lege, som ved mottak ble fulgt opp med anmodning i januar 2023 om flere opplysninger fra sikrede. Sikrede besvarte ikke forespørselen, og forsikringen ble annullert 10.3.23. Forsikringen på samboeren ble annullert hhv. 22.11.22 og 3.12.22, fordi hun leverte helseerklæring, men ikke svarte da foretaket anmodet om ytterligere opplysninger.

Sikrede tegnet 3.10.22 forsikring i foretaket for hunden S., som ifølge foretaket var født 20.8.22. Foretaket sendte også en oppsigelse på denne forsikringen til Tryg 3.10.22, men fikk ikke noen bekreftelse på om den noen gang hadde vært forsikret hos Tryg.

Sikrede sendte SMS til foretakets kunderådgiver i oktober for å få avklart hva han skulle betale. Sikrede fikk SMS fra foretaket 3.10.22 hvor det etterlyste betaling og opplyste at "Ved betaling senest 17.10.22 unngår du at forsikringen opphører ...". Sikrede skrev samme dag at han ikke hadde fått avtalegiro på en stund, og han lurte på om foretaket hadde sagt opp forsikringene i Tryg. Foretaket svarte at alt var ok med betaling, at neste betaling var 17.10.22, og at det var sendt e-post til Tryg.

Sikrede tegnet forsikring for ytterligere en bil B (Jeep Grand Cherokee) i foretaket med virkning fra 15.10.22.

I en SMS-dialog sikrede hadde med kunderådgiver 5.12.22 svarte kunderådgiver at:

Hei. Avtalegiro er opprettet, men det er ikke betalt for mai, juli, sept, okt og nov. Da utløser vårt system automatisk en regning for hele året. Mitt råd vil være at du bytter selskap. Ring i Tryg på ..tlf., han vil hjelpe deg

Foretaket mottok 6.12.22 en oppsigelse fra Tryg da forsikring knyttet til bil A og B, båt (WITH 2006) samt hus, hjem og råde- og skadedyr skulle flyttes til Tryg 6.1.23.

I "Endringsvarsel" utstedt 5.10.22 på kr 39 169, 17.10.22 på kr 43 652, 4.11.22 på kr 41 701, 5.12.22 på kr 35 711, 15.12.22 på kr 31 865 og 20.12.22 på kr 22 832 sto det at "Vi viser til betalingsvarsel fra 11.08.2022 og purring fra 03.10.2022. Fordi du har endret forsikringsavtalen, får du nå et nytt varsel. Vi ber om at beløpet blir betalt innen fristen".

Foretaket sendte sikrede 25.1.23 en purring og en SMS. Det opplyste at det ikke hadde mottatt betaling, og at forsikringen ville gå til opphør om sikrede ikke senest 8.3.23 betalte gjenstående

beløp som var kr 22 832. Foretaket sendte 31.1.23 et nytt "Endringsvarsel" der det opplyste at sikrede skulle betale kr 20 134 innen 3.3.23, samt en puring 8.3.23 med betalingsfrist 22.3.23 på samme beløp. Samme dag utstedte foretaket en forsikringsoversikt som viste hvilke forsikringer sikrede hadde i foretaket i perioden fra 6.1.23. Det var sikredes personforsikringer (livsforsikring og forsikring for alvorlig sykdom), samt forsikring for en fritidsbåt (Skibspplast).

Foretaket utstedte 13.3.23 en sluttavregning med betalingsfrist 18.4.23 på kr 19 292 etter at de siste forsikringene var gått til opphør 10.3.23. Det ble utstedt en puring 2.5.23 vedrørende "Faktura ved opphør" for "Avtaleperioden 12.5.22–10.3.23" på kr 19 327 med betalingsfrist 16.5.23 hvor det fremgikk at den gjaldt følgende forsikringer og purregebyr:

Personforsikring – sikrede	(Opphør 13.7.22):	kr 1 124
Personforsikring – samboer	(Opphør 22.11.22):	kr 4 653
Personforsikring – sikrede	(Opphør 10.3.23):	kr 4 918
Barneforsikring	(Opphør 13.7.22)	kr 980
Barneforsikring	(Opphør 18.10.22)	kr 685
Hus	(Opphør 5.1.23):	kr 4 445
Bil (bil A)	(Opphør 5.1.23):	kr 4 309
TFA	(Opphør 5.1.23):	kr 1 695
Bil (bil B)	(Opphør 5.1.23)	kr 986
TFA	(Opphør 5.1.23)	kr 794
Fritidsbåt (Skibspplast, ureg.)	(Opphør 10.3.23)	kr 1 023
Reise Pluss	(Opphør 6.1.23)	kr 910
Hund – S....	(Opphør 6.1.23)	kr 1 462
Total pris inkl. TFA med kr 2 489:		kr 27 984
Grunnpris:		kr 298
Purregebyr:		kr 70
Netto innbetalt i avtaleperioden:		kr 9 025
Beløp å betale:		kr 19 327

Da foretaket ikke mottok det fakturerte beløpet, ble det utsendt inkassovarsel.

På forespørsel fra sikrede til Tryg knyttet til oppsigelsene og om han hadde betalt dobbelt for forsikringene i foretakene, svarte Tryg 9.11.23 at avtale hos dem startet 9.2.18 vedr. hus, innbo, bil, reise og ulykke, at det de neste årene kom til flere forsikringer på avtalen, at det lå en hundeforsikring på en egen avtale som senere ble flyttet til hovedavtalen, at to barn fortsatt var forsikret der, og at det kunne se ut som at Tryg var gitt beskjed om å slette barneforsikringer tilbake i tid 26.7.23. Vider sto det at:

*(Foretaket) overtar forsikring for ...bil A... og bolighus med innbo 12.06.2022.

Øvrige forsikringer blir tatt ut i ettertid med unntak av barneforsikringer.

*Tryg overtar hus, innbo, ...bil A..., ...bil B... , båt med oppstart 06.01.2023.

Foretaket har i ettertid, fordi sikrede skrev en SMS 16.10.22 hvor det sto "Også drit i livsforsikringene. ...", lagt til grunn at dette måtte anses som en skriftlig oppsigelse av livsforsikringene. Det avskrev derfor kravet med kr 1 454. Ifølge foretaket betød det at det ikke krevde premie for samboerens livsforsikring fra oppsigelsen 16.10.22 til opphør 22.11.22 (kr 341), og for sikredes livsforsikring fra 16.10.22 til den ble avsluttet 10.03.23 (kr 1 113).

Sikrede krever omgjøring av etteroppgjør etter flytting av forsikringen tilbake til Tryg. Foretakets kontaktperson, som også bisto med å flytte forsikringene, opplyste at alt var greit. Etter det mottok han likevel faktura i posten fra foretaket i mai 2023 på kr 19 327 selv om avtalen var sagt opp mye tidligere, og han på faktura tidspunktet var kunde i Tryg.

Forsikringsforetaket anfører at sluttoppgjøret på kr 19 327 med fradrag for kr 1 454 knyttet til livsforsikringer er korrekt. Tryg bekreftet 9.11.23 til sikrede at Tryg ikke hadde stått risiko for de aktuelle forsikringene i perioden fra 12.6.22 til de igjen overtok dem 6.1.23. Tryg nevner ikke reiseforsikringen, og foretaket vil ikke kreve betalt for den om det ikke har stått risiko for den perioden og sikrede har betalt hos Tryg. Den største delen av kravet på kr 19 327 gjelder personforsikringer.

Selv om det tok tid før personforsikringene var i orden fordi foretaket ikke fikk den informasjonen det ba om, ble sikrede informert om at de var midlertidig forsikret mens søknadene ble behandlet, og at forsikringen måtte betales i tiden det tok å behandle dem. Foretaket har derfor krav på premien for denne perioden.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets premiekrav ved opphør av sikredes forsikringer er korrekt.

Sikrede hevder foretaket ikke har noe ytterligere premiekrav. Nemnda forstår sikrede slik at han mener han har betalt dobbelt, dvs. at han har betalt både foretaket og Tryg for forsikringene i samme avtaleperiode.

Nemnda legger til grunn at det omtvistede kravet er kravet utstedt av foretaket 13.3.23 pålydende sluttavregning kr 19 292 med betalingsfrist 18.4.23, og hvor det sendte purring 2.5.23 kalt "Faktura ved opphør" for "Avtaleperioden 12.5.22-10.3.23" med purregebyr på kr 70, slik at fakturert beløp var på kr 19 327 og betalingsfrist 16.5.23. Purringen 2.5.23 inneholdt følgende:

Personforsikring – sikrede	(Opphør 13.7.22):	kr 1 124
Personforsikring – samboer	(Opphør 22.11.22):	kr 4 653
Personforsikring – sikrede	(Opphør 10.3.23):	kr 4 918
Barneforsikring	(Opphør 13.7.22)	kr 980
Barneforsikring	(Opphør 18.10.22)	kr 685
Hus	(Opphør 5.1.23):	kr 4 445
Bil A	(Opphør 5.1.23):	kr 4 309
TFA for bil A	(Opphør 5.1.23):	kr 1 695
Bil B	(Opphør 5.1.23)	kr 986
TFA for bil B	(Opphør 5.1.23)	kr 794
Fritidsbåt (Skibsplast, ureg.)	(Opphør 10.3.23)	kr 1 023
Reise Pluss	(Opphør 6.1.23)	kr 910
Hund - Storm	(Opphør 6.1.23)	kr 1 462
Total pris inkl. TFA med kr 2 489:		kr 27 984
Grunnpris:		kr 298
Purregebyr:		kr 70
<u>Netto innbetalt i avtaleperioden:</u>		<u>kr 9 025</u>
<u>Beløp å betale:</u>		<u>kr 19 327</u>

Det er uklart for nemnda hvilke risikoer sikrede mener er forsikret i begge foretak. Tryg opplyste 9.11.23 til sikrede at han var forsikret der fra 9.2.18 for hus, innbo, bil, reise og ulykke, og at han senere år også hadde tegnet flere forsikringer, herunder for en hund, og for to barn. Foretaket overtok forsikring for bil A og bolighus med innbo 12.6.22, mens de øvrige forsikringer ble tatt ut i ettertid med unntak av barneforsikringer. Tryg overtok forsikring for hus, innbo, bil A og bil B og båt med oppstart 6.1.23.

Nemnda forstår dette slik at foretaket overtok forsikringen for hus og bil A 12.6.22, og at disse forsikringene i tillegg til forsikring for bil B og båt ble tilbakeført til Tryg fra 6.1.23. Dette stemmer med opphørstidspunktene angitt i "Faktura ved opphør" hvor det fremkommer at det beregnet forsikringspremie for huset og bil A frem til opphør 5.1.23. Tilsvarende beregnet foretaket premie for bil B frem til opphør 5.1.23. Det er ikke fremlagt informasjon om forsikring for bil B før det ble

tegnet bilforsikring for denne bilen i foretaket fra 15.10.22.

I oppsigelsen foretaket mottok fra Tryg 6.12.22 angis at den også omfattet en båt. Sikredes forsikring i foretaket gjaldt en Skibsplast 1986-modell, mens oppsigelsen fra Tryg gjaldt en WITH 2006-modell. Det er ikke fremlagt opplysninger som tilsier at båten Skibsplast samtidig var forsikret i Tryg. Forsikringen for denne båten opphørte 6.1.23, jf. foretakets "Faktura for opphør". Dette gjaldt også reiseforsikringen og forsikringen for hunden født 3.8.22.

Nemnda forstår foretaket slik at det vil refundere premien for reiseforsikringen hvis sikrede kan dokumentere at han betalte premie for slik forsikring hos Tryg i samme periode.

Tryg uttalte til sikrede 9.11.23 at sikrede fortsatt hadde barneforsikringer der, men det fremgår ikke hvilken periode dette gjelder for. Ifølge sakens dokumenter hadde sikrede midlertidig barneforsikring i foretaket i to perioder med oppstart 12.5.22 og avslutning 18.10.22, jf. "Faktura ved opphør". Nemnda kan ikke se at det er dokumentert at sikrede har betalt for barneforsikringer i Tryg parallelt med barneforsikringer hos Gjensidige.

Ut fra dette foreligger det ikke bevis for at sikrede har betalt dobbelt premie for noen forsikring.

Sikrede anfører at han uansett ikke er forpliktet til å dekke foretakets "Faktura for opphør" på kr 19 327.

Sikrede hevder han først i mai mottok foretakets "Faktura for opphør". Det er fremlagt sluttavregning utstedt 13.3.23 med betalingsfrist 18.4.23 på kr 19 292 etter at de siste forsikringene var gått til opphør 10.3.23, mens det 2.5.23 ble sendt enurring tillagt et purregebyr på kr 70, slik at beløpet ble kr 19 327. Det er uheldig om sikrede først mottok sluttoppgjør for sine forsikringer mange måneder etter at de hadde gått til opphør. Det sentrale må likevel være at foretaket har krav på premie for den perioden det dekket risikoen under de aktuelle forsikringene.

Sikrede viser til at han sa opp forsikringene tidligere, og at foretakets kontaktperson sa alt var ok. Nemnda kan ikke se at dette er tilstrekkelig dokumentert og heller ikke at det medfører at foretakets sluttoppgjør er uriktig.

Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon som tilsier at det skulle ha blitt lagt til grunn en annen opphørsdato for forsikringene sikrede har hatt i foretaket enn de datoene foretaket har vist til i sitt sluttoppgjør. Dette gjelder også personforsikringene, etter at foretaket korrigerste slutfakturaen med hensyn til opphørsdatoene for livsforsikringene til 16.10.22.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Elisabet Okkenhaug (bransjerepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).