

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-496

16.5.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Krav på refusjon av premie – fakturert dobbelt?

Sikrede krevde refundert premie for sin bilforsikring og hevdet det hadde vært uregelmessigheter ved faktureringen, og at foretaket ikke hadde gitt henne nødvendig oversikt over premieberegningen, herunder sluttavregningen. Hun hevdet videre at hun ble dobbelfakturert da forsikringen ble flyttet, samt at foretaket ikke kunne sende krav til inkasso, idet hun hadde fått betalingsutsettelse. Foretaket hevdet det ikke var grunnlag for refusjon av innbetalte beløp, idet faktureringen hadde skjedd i tråd med forsikringsavtalen og for perioden forsikringen var aktiv. Det hevdet sikrede hele tiden hadde hatt oversikt over betalingene via sin bank, samt netto innbetalt i perioden på faktura. Ifølge foretaket kunne det ikke stille purringer og inkassosaker i bero før det mottok formell klage, og etter at det mottok nødvendig fullmakt ble klagesaken raskt behandlet, slik at foretaket ikke kunne se at det var påløp ytterligere kostnader pga. behandlingstiden. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på refusjon av premie da det ikke var dokumentert at foretakets fakturering var feil.

Saksfremstilling

Saken gjelder foretakets premieberegning, herunder om sikrede er fakturert dobbelt.

Sikrede fikk overført sin bilforsikring til foretaket, og det sto i forsikringsbeviset utstedt 5.7.24 «Bonus: 75% i mer enn 3 år» samt at prisen var kr 13 250 inkl. trafikksikringsavgift (TFA) og grunnpris. Iht. «Betalingsoversikt AvtaleGiro» utstedt 5.7.24 skulle årspremien betales over 12 trekk, hvor først trekk var på kr 1 106, mens de neste utgjorde kr 1 104. På s. 2 i forsikringsbeviset sto det at «Du må varsle Gjensidige dersom» ... «-opplysningene i forsikringsbeviset ikke er riktige eller er ufullstendige», og at «Gjensidige har rett til å endre avtale og pris. Har du oppgitt feil opplysninger kan det også føre til oppsigelse av avtalen».

Forsikringen ble opprinnelig registrert under forsikringsnummer X. Det ble 10.7.24 foretatt en innbetaling på kr 1 106, som så 17.7.24 ble overført til nytt forsikringsnummer Y fordi foretak I allerede hadde sendt oppsigelse til Storebrand, som derfor ønsket at foretaket overtok bilforsikringen fra en tidligere dato, 3.7.24, enn den opprinnelige datoen 4.8.24. Ifølge foretaket ble det registrert flere innbetalinger knyttet til bilforsikringen, herunder 17.7.24 på kr 1 106, 28.8.24 på kr 1 105 og 30.9.24 på kr 1 104. I tillegg hadde det mottatt 14.1.25 kr 3 231, som var et beløp foretaket hadde sendt videre til inkasso.

Foretaket sendte bonusforespørsel til Storebrand 18.7.24 og mottok et bonussvar hvor det fremgikk at korrekt bonus var 60 %. Etter dette informerte foretaket sikrede 30.9.24 om opplysningene det hadde mottatt om opptjente bonus, og det utstedte 30.9.24 nytt endret forsikringsbevis gjeldende fra 3.7.24 hvor det sto at det hadde fått opplyst fra Storebrand at riktig bonus var 60 %, at forsikringsavtalen derfor var endret, og at årspris var kr 18 689. Foretaket utstedte 2.10.24 ny faktura hvor det fremgikk at årspris var kr 18 391 inkl. TFA, at det var en

grunnpris på kr 298, at sikrede hadde innbetalt kr 3 315, og at det gjensto å betale totalt kr 15 374. Det ble vist til at aktuelle faktura erstattet en tidligere faktura utstedt 30.9.24.

Ifølge foretaket hadde sikrede bilforsikring i foretaket fra 3.7.24 og frem til 3.11.24, da den ble overført til nytt foretak. Foretaket sendte sikrede 20.11.24 «Sluttavregning» for denne perioden på kr 3 231 med betalingsfrist 5.12.24 og opplyste at «Forsikringen opphører fra 03.11.24», og at purregebyr på kr 35 ville bli lagt til ved forsinket betaling. Det ble også utstedt et eget dokument kalt «Faktura ved opphør» hvor det fremgikk at den gjaldt «Avtaleperioden 03.07.2024-03.11.2024».

Det ble så sendt inkassovarsel 10.12.24 på kr 3 266 med betalingsfrist 24.12.24 og da opplyst at «Hvis du ikke betaler innen fristen, blir kravet sendt til inkasso. Da vil det påløpe betydelige merkostnader som du må betale».

Sikrede sendte 26.3.25 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede har i det vesentlige anført at hun krever tilbakebetalt uberettigede fakturerte beløp. Hun hevder det har vært uregelmessigheter ved premiefastsettelsen, og hun har ikke mottatt tilstrekkelig dokumentasjon og oversikt med hensyn til hvordan fakturerte beløp, herunder sluttavregningen, ble beregnet, selv om hun ba om det. Foretaket har kun svart vagt eller henvist til innloggede portal til tross for at forbrukere har krav på oversiktlig og direkte informasjon vedrørende omtvistede pengekrav. Hun hevder kunderådgivere har gitt motstridende opplysninger om hvordan bonus og forsikringspriser var fastsatt. Hun aksepterer at foretaket justerte premien pga. oppdaterte bonusopplysninger, men hevder hun er fakturert dobbelt etter at hun flyttet forsikringen til nytt foretak fra 4.11.24. Nytt forsikringsforetak fakturert kr 1 057, og fordi foretaket, som fakturerte frem til 3.11.24, sendte slutfaktura på kr 3 231, så måtte hun totalt betale over kr 4 200 for én måned, noe som utgjør to fullverdige kaskoforsikringer i samme periode. Sikrede ba foretaket 20.12.24 om at purring ble utsatt til etter nyttår, og rådgiver svarte 30.12.24 at «Det er purring på regningen i januar, så det er greit». Til tross for dette ble det sendt inkassovarsel med frist 24.12.24. Sikrede trodde saken var satt på vent og hevder det strider med inkassoloven § 8 og god forretningsskikk at saken ble overført til inkasso.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at det ikke er grunnlag for refusjon av premie, idet faktureringen har skjedd iht. gjeldende forsikringsavtale og perioden forsikringen var aktiv. Sikrede har hele tiden hatt oversikt over betalingene i sin bank, samt netto innbetalt i perioden på faktura, og foretaket kan ikke se at det har forekommet dobbelbetaling, idet det har fakturert for perioden det har stått ansvarlig. Det hevder garantistatusen hos Trafikkforsikringsforeningen viser at det kun var foretaket som hadde garantien i aktuelle periode, dvs. fra 3.7.24–3.11.24, som utgjorde 124 dager. Etter at bonusen ble endret til 60 % økte premien til kr 18 391 inkl. TFA. Årsprisen inkl. TFA tilsvarte da kr 50,39 pr. dag (kr 18.391/365 dager), og premien for perioden foretaket sto ansvarlig ble kr 6 248 (kr 50,39 x 124 dager). I tillegg var det en grunnpris på kr 298 uavhengig av antall dager med aktiv forsikring, slik at total premie ble kr 6 546. For at foretaket skal kunne stille purring og inkassosaker i bero, må det rettes en formell klage til foretaket, noe som først ble gjort da foretaket mottok fullmakt 12.1.25. På dette tidspunktet var saken allerede oversendt til inkasso. Det var sendt inkassovarsel 10.12.24 og opplyst at hvis ikke betalingsfristen, 24.12.24, ble overholdt, så ville saken bli oversendt til inkasso. Etter mottak av fullmakt ble klagesaken raskt behandlet, jf. avslag gitt 13.1.25, og foretaket kan vanskelig se at det påløp ytterligere kostnader pga. behandlingstiden.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets fakturering av premie er korrekt.

Nemnda forstår sikrede slik at hun aksepterer sekretariatets vurdering om at foretaket «hadde rett til å justere premien basert på oppdaterte bonusopplysninger», men opprettholder de øvrige anførselene.

Nemnda slutter seg til sekretariatets vurdering:

I anledning din påstand om at foretaket har fakturert deg for perioden etter at du overførte bilforsikringen til nytt foretak, så har foretaket påpekt at garantistatusen hos Trafikksforsikringsforeningen viser at det kun var foretaket som hadde garantien i aktuelle periode. Det følger av sluttavregningen du mottok fra foretaket 20.11.24 at det fakturerte deg for perioden frem til 3.11.24. Sekretariatet kan ikke se at du har fremlagt noe dokumentasjon som tilbakeviser at foretaket ikke var ansvarlig foretak for din bil i denne perioden, og vi anser det av den grunn heller ikke for sannsynliggjort at du har betalt premie til både foretaket og ditt nye forsikringsforetak for samme periode.

Sekretariatets konklusjon er etter dette at du ikke har krav på noe refusjon fra foretaket for innbetalt premie, og vi kan heller ikke se at vi har grunnlag for å kritisere foretakets sakshåndtering. Vi har forståelse for at enkelte forhold ved foretakets sakshåndtering kan ha vært noe forvirrende, siden det bl.a. ble opprettet to forsikringsavtaler for din bil og det også ble utsendt flere fakturaer bl.a. som følge av nye opplysninger om bonus. Vi kan imidlertid ikke se at dette har påført deg noe tap foretaket er ansvarlig for. Videre vil vi bemerke at vi ikke kan se at det er dokumentert feil fra foretakets side i anledning kravet det sendte videre til inkasso. Vi vil ellers gjøre oppmerksom på at Finansklagenemndas oppgave er å vurdere foretakets behandling av saker ut fra gjeldende lovverk, og at vi ikke har mulighet til å vurdere foretakets kundeforhold knyttet til god/dårlig kundeservice osv.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).