590/00

Den 27. marts 2000 blev i sag nr. 51.201:

xxxxx xxxxxxxx xx
xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg-Baltica Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har villaforsikring i Tryg-Baltica Forsikring, klager – så vidt ses – over, at selskabet har to villaforsikringsprodukter med forskellig præmie.

Med selskabets forsikringsoversigt til klagerne i februar 1998 fulgte en skrivelse med bl.a. følgende indhold: "Sammen med en oversigt over Deres forsikringer er det os en fornøjelse at præsentere Dem for nogle nyheder, som vi håber De kan få fordel af. Derfor dette blad. Her får De hurtigt og nemt et indtryk af de muligheder, De blandt andet kan få ved at komme med i den nye Club-ordning i Tryg-Baltica. Og bor De i eget hus kan især den nye Villaforsikring, som De kan læse mere om på side 4 og 5, være interessant."

Klagerne reagerede ikke på ovenstående information, og i januar 1999 blev klagerne kontaktet af assurandør C.S. med henblik på en drøftelse af klagernes villaforsikring. Under mødet kom det frem, at selskabets nye villaforsikring var ca. 355 kr. billigere end klagernes forsikring, og det blev aftalt, at klagernes villaforsikring skulle ændres til det nye – billigere – produkt. Forsikringen blev den 12/3 1999 ændret med tilbagevirkende kraft til den 1/9 1997, således at klagerne fik refunderet præmieforskellen mellem det oprindelige og det nye produkt. Selskabet har anført, at det nye produkt, som blev ind-

ført den 1/9 1997, bl.a. medførte en ændret prissætning, og at der således ikke findes grundlag for at refundere præmie tilbage til et tidligere tidspunkt end 1/9 1997.

Klagerne opfatter selskabets sagsbehandling som et forsøg på at fastholde dem i en dyrere præmiegruppe end nødvendigt. I klagernes skrivelse af 19/6 1999 til selskabet hedder det bl.a. : "De skriver i Deres brev, at vi har modtaget information om den 'ny villaforsikring' i den brochure, der fulgte med forsikringsoversigten i februar 1998. Vi mener ikke det er rimeligt at formulere en information så kortfattet og vildledende overfor kunder, De har haft i 23 år. Der står, at man kan få nogle fordele ved at komme med i den nye Club-ordning i Tryg-Baltica. Denne club-ordning har vi ikke ønsket, og derfor heller ikke reageret på skrivelsen. Men vi vil da gerne spare 355 kr. årligt på vores villaforsikring. Hvem vil ikke det, hvis det er præcis den samme dækning. Om forsikringen så er 'ny' eller 'gammel'. Vi forstår ikke hvordan man kan have to forskellige priser på præcis den samme dækningsgrad. Her ville de jo have været reelt, hvis præmien automatisk blev nedsat, selv om vi ikke reagerede på brochuren i februar 1998. Hvis man ringer til et Tryg-Baltica servicekontor får man den besked, at man kun kan tegne den 'ny' villaforsikring, hvis man er med i club-ordningen, og at den 'ny' villaforsikring nu også dækker mod råd. Det gør den gamle ikke."

I skrivelse af 1/11 1999 til nævnet har klagerne afslutningsvis anført: "Hele sagens kerne er for vores vedkommende et spørgsmål om i hvor mange år, har dette stået på? Hvad har andre kunder betalt? Hvad har været det 'rigtige' beløb? Hvorfor får vi ved en aktiv indsats en præmienedsættelse til et beløb, der svarer til hvad vi betalte i 1993? I øvrigt vil vi nævne, at vi har ringet som anonyme til Tryg-Baltica for at få oplyse forsikringspræmien før 1997. Dette bestyrker yderligere vores mistanke om, at vi har betalt for meget flere år tilbage."

Nævnet udtaler:
Selskabet informerede klagerne om en ny villaforsikring i februar 1998, hvilken forsikring var betinget af indmeldelse i ”Club-ordningen”. Klagerne har vedholdende afvist at indtræde i denne klub. Selskabet har på trods heraf indvilliget i at refundere præmiedif-

ference tilbage til det tidspunkt, hvor den nye villaforsikring blev indført. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann
formand