638/02

Den 4. februar 2002 blev i sag nr. 56.015:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Codan Forsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har kernekundeaftale i Codan Forsikring påstår selskabet pligtig at anerkende, at hans aftale ikke er blevet ændret siden indgåelsen af denne tilbage i 1988, således at selskabet skal udbetale bonus til ham.

Klageren havde en friskade på sit motorkøretøj den 21/6 2000.

Selskabet har afvist at udbetale bonus til klageren med henvisning til, at kernekundeaftalen blev ændret i forbindelse med fusionen med Hafnia i 1994, således at man ikke længere er berettiget til bonus, såfremt man har haft en friskade på sit motorkøretøj.

Af den oprindelige kernekundeaftale fremgår bl.a.: "**Reglerne for KerneKundebonus** 1. Når aftaleåret er udløbet, er De berettiget til en kontant bonus, hvis De ikke har haft skader i aftaleåret på de under punkt A (se KERNEKUNDE-AFTALENS forside) nævnte forsikringer i Hafnia. Der ses bort fra Friskader og Eliteskader på bilforsikringer. ... **KerneKunde-Aftalens varighed, opsigelse og fornyelse.** KerneKunde-Aftalen kan fortsætte så længe, der ikke sker væsentlige ændringer i Deres kundeforhold. Hvis De overfører eller aftaler forsikringer eller opsparingsordninger i et andet selskab end Hafnia, bortfalder aftalen. Aftalen kan opsiges af såvel Dem som Hafnia med mindst 1 måneds varsel til et aftaleårs udløb. Aftalen kan endvidere opsiges af både Dem og Hafnia i forbindelse med en skade."

I skrivelse af 8/12 2000 til klageren anførte selskabet, at man ikke kunne fremsende en bonuscheck til klageren for forsikringsåret 1/11 1999 til 31/10 2000, da han havde haft en skade på sit motorkøretøj den 21/6 2000.

Ved skrivelse af 5/4 2001 fremsendte selskabet til klageren et kernekundekoncept, som selskabet angav, at klageren skulle have modtaget den 18/9 1994. Dette er stilet til en anden kunde i selskabet (skorstensfejermester A.), og det fremgår bl.a. heraf: "**NY KERNEKUNDE KONCEPT TIL DERES HUSSTAND** ... Deres nuværende KerneKunde aftale ændres den 01.04.1994 til en Codan KerneKunde aftale. Vi har i nedenstående sammenligning beskrevet de væsentligste ændringer mellem Deres hidtidige KerneKunde aftale og Deres nye KerneKunde aftale. ... **Nuværende betingelser:** ... – Fri- og eliteskader belaster ikke bonusberegningen. ... **Nye betingelser:** ... – Friskader ved glas- og tyveriskader på bil samt eliteskader på bil belaster bonusberegningen."

Klageren bestrider at have modtaget et eksemplar af en sådan skrivelse. Klageren er af den opfattelse, at der er sket fejl ved de kørsler, der skulle generere brevene til de enkelte forsikringstagere. Klageren har anført forskellige muligheder for fejl. Klageren har endvidere bestridt, at selskabet har hjemmel til at ”ændre” forsikringsaftalen, idet denne alene kan ”opsiges”.

I selskabets telefaxskrivelse af 7/5 2001 til klageren hedder det bl.a.: "Jeg beklager at måtte meddele Dem, at der efter fusionen mellem Hafnia - og Codan Forsikring skete en generel omtegning af Hafnias produkter og aftaler. Således blev De ved brev af 18. september 1994 varslet og dermed orienteret om vilkårene for Deres fremtidige forsikringsprodukter, der fik nye vilkår, og samtidig ændredes Deres Kernekundeaftale. Som nævnt er der foregået en helt generel ændring af KerneKundeaftalen, og der er ikke en eneste kunde, der fortsat har den aftale, som De omtaler i Deres fax. Forsikringsteknisk blev samtlige policer og KerneKundeaftaler opsagt, men med mullighed for forlængelse på nye vilkår. Modtog Codan herefter præmien, var det med Finanstilsynets godkendelse at betragte som kundens accept af de nye vilkår, som herefter blev indført fremover. De har måske ikke bemærket, at her rent faktisk forelå en omtegning af Deres dagældende forsikringer og Kernekundeaftale, men det er imidlertid resultatet af, hvad der

skete. De har i øvrigt ret i det besynderlige i at fremsende kopi af et brev til en helt anden kunde, hvilket blot har været brugt som et eksempel, idet der nu er hengået så lang tid, at de konkrete fremsendelser ikke umiddelbart lader sig genskabe."

Som svar herpå har klageren fremlagt skrivelse af 15/9 1993 fra det daværende Hafnia til ham, hvoraf bl.a. fremgår: "I begyndelsen af juli måned blev De orienteret om planerne for en sammenlægning af selskaber inden for den nye Codan/Hafnia koncern. Sammenlægningen indebærer både en fusion af en række skadeforsikringsselskaber i koncernen og en fælles Codan/Hafnia organisation under Codan navnet. ... Fusionen som sådan medfører ingen ændringer i Deres forsikringsforhold, hverken for så vidt angår præmie eller forsikringsbetingelser."

I klageskrivelsen af 4/6 2001 til nævnet har klageren bl.a. anført: "Jeg forstår ikke, at et forsikringsselskab i forbindelse med en fusion ikke har kunnet dokumentere eller sandsynliggøre, at man har ændret/indgået nye aftaler med mig, samt at man kan indgå gensidigt forpligtigende aftaler uden at dette kan dokumenteres. Desuden tilpasser forsikringsselskabet argumentationen hver gang, jeg har fremsendt materiale, der har dokumenteret min påstand. Man hører altid, at man skal læse det 'der er skrevet med småt', men når man gør dette og henviser hertil i sin argumentation, bliver grundlaget for indgåede aftaler ændret til 'forsikringsteknisk', 'tilpasninger', 'opsigelser', 'nytegning', 'passiv accept' mv. uden dokumentation. Desuden forsøger man at retfærdiggøre argumentationen ved at tage Finanstilsynet til indtægt, på trods af at dette er i strid med Finanstilsynets redegørelse. Som jeg skrev i mit seneste svar til forsikringsselskabet ... : 'Meget taler for, at Codan ikke har tilstrækkelig orden i egne sager og at vores husstand tilsyneladende er blevet glemt/faldet ud i forbindelse med den almindelige sagsbehandling. Da De således ikke på trods af utallige henvendelser har kunnet dokumentere end sige sandsynliggøre, at jeg skulle være omfattet af andre Kernekunde aftaler end den, jeg hele tiden har henvist til, må jeg således fastholde at den oprindelige aftales indhold er gældende. Jeg imødeser derfor en snarlig udbetaling af den i aftaleåret 2000 opnåede bonus på kr. 1. 628,57.' Som kunde kan jeg alene forholde mig til de aftaler, som jeg har indgået med selskabet. Jeg må derfor, såfremt Codan ikke kan dokumentere andet, fastholde aftalen af 19. oktober 1988 som grundlag for den indgåede aftale."

I selskabets skrivelse af 28/6 2001 til nævnet hedder det bl.a.: "Til Ankenævnets orientering vedlægges breve af 18. september 1994 til henholdsvis J.S. [klager] og I.S., idet det fremgår af brevene, at der **er** sket en ændring af koncept fra KK-A til KK-D, og at der er sket orientering herom ved brev af 18. september 1994. På samme måde er der sket en nøje oplistning af forskellen i præmie og dækning for bestandens forsikringer i nogle vedlagte sammenligningsbreve, der dog ikke vedlægges. Jeg vedlægger en kopi af det såkaldte brev nr. 7, der er anført øverst i brevet af 18. september 1994 til J.S. Desværre lader det sig, på grund af tiden der er gået, ikke gøre at foretage en fuldstændig rekonstruktion af den totale ordlyd af brevet til J.S., men det kan oplyses, at brevene er sammensat af moduler, idet der har været afsendt en lang række enslydende breve. Det vedlagte eksempel på brev nr. 7 er godt nok i henhold til sin ordlyd stilet til O.H., men et nøjagtigt enslydende brev er fremsendt pr. 18. september 1994 til J.S., hvorefter J.S., på samme måde som O.H., er orienteret om den omdiskuterede ændring af Kernekunde aftalen. På det foreliggende grundlag gøres det gældende, at Codan over for J.S., som over for samtlige andre kunder i Hafnia, har foretaget en omtegning af såvel Kernekunde aftalen, som de underliggende forsikringsprodukter. Med det fremsendte materiale finder Codan, at vi har sandsynliggjort, at J.S.'s Kernekunde aftale er blevet omtegnet fra gammelt koncept KK-A til nyt koncept KK-D med ændringsdato 1. november 1994. Afslutningsvis kan det oplyses, at brevudskrivningen rent praktisk er foregået ved, at diverse adressater påføres brevene ud fra nogle kundelister, hvorefter vort administrative system automatisk har 'flettet' de respektive breve ind i brevet. Individuelle oplysninger om gammel og ny præmie er tillige fremsendt, og til orientering vedlægges et eksemplar af brev nr. 99, som udgør fremsendelsesbrevet for de nævnte oversigter. Jeg håber hermed, at Codan på tilstrækkelig måde har dokumenteret, at J.S. rent faktisk er blevet varslet om den omtvistede ændring i hans Kernekunde aftale."

Klageren har i skrivelse af 8/8 2001 til nævnet anført, at de to breve - ”brev nr. 7” og ”brev nr. 99” er behæftet med såvel indholdsmæssige mangler som skrifttypemæssige uoverensstemmelser i forhold til det af selskabet tidligere fremsendte materiale, at han ikke finder det sandsynliggjort, at disse skrivelser rent faktisk skulle være fremsendt til ham. Klageren har endelig bemærket, at familien i 1994 fik udbetalt bonus på trods af en skade, som medførte udskiftning af frontrude, og at dette taler for, at den oprindelige aftale stadig er gældende.

Selskabet har ikke kommenteret dette.

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at vilkår i en kernekundeaftale ikke kan karakteriseres som "forsikringsbetingelser". Af kernekundeaftalen fra 1988 fremgår, at selskabet er berettiget til at opsige denne, hvorfor selskabet også har hjemmel til at gøre det mindre, nemlig at ændre i denne. Nævnet finder heller ikke, at skrivelsen fra Hafnia af 15/9 1993 til klageren om, at der i forbindelse med fusionen ikke ville ske ændringer af forsikringsforholdet, er til hinder for den foretagne ændring af kernekundeaftalen, der først skete eftergølgende pr. 1/11 1994.

Nævnet har ikke grundlag for at antage, at den i sagen omhandlede skrivelse om ændring af kernekundeaftalen ikke er afsendt til klageren på samme måde som til andre forsikringstagere. Herefter må det i overensstemmelse med bl.a. Østre Landsrets dom, offentliggjort i Ugeskrift for Retsvæsen 1977, side 216, afdeling A, også lægges til grund, at skrivelsen på sædvanlig måde er kommet frem til klageren.

Nævnet finder endvidere, at selskabet i ændringsskrivelsen udsendt til forsikringstagerne i september 1994 har fremhævet ændringerne på en så tilstrækkelig tydelig, klar og forståelig måde, at klageren ved at fortsætte de til kernekundeaftalen knyttede forsikringer må anses for at have accepteret disse ændringer.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jørgen Nørgaard