683/03

Den 20. oktober 2003 blev i sag nr. 60.373:

xxxxx xxxxx
xxx xxxxxx xx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at tilbagebetale præmie.

Klageren påstår selskabet tilpligtet at tilbagebetale den merpræmie, som klageren har betalt i den periode, hvor han har været berettiget til at opnå seniorrabat. Klageren har bl.a. anført følgende til støtte herfor i klageskrivelsen:

"Kommentarer til svarbrev fra Alm. Brand dateret 10. januar 2003 underskrevet af F.F., vicedirektør

Det anføres i Alm. Brand's egen besvarelse, at ***Seniorbilistforsikringen er et produkt, Alm. Brand introducerede i april 1998.***

Det sker uden at forsikringstagerne hos Alm. Brand bliver orienteret om denne mulighed. Først i januar år 2002 (4 år senere) fremsender Alm. Brand et brev, der orienterer om seniorbilistforsikringen.

Brevet Alm. Brand henviser til er holdt i brede vendinger og fokuserer ikke specielt på seniorbilistforsikringen. Vi reagerede på brevet ved en personlig henvendelse til Alm. Brand Rådhuspladsen, og fik oplyst, at det brev vi havde modtaget skulle vi ikke tænke på - vi var registreret som seniorer!

Det er altså ukorrekt når det i brevet fra Alm. Brand anføres, at vi ikke reagerede.

Vi besøger Alm. Brand Rådhuspladsen hvert år i januar måned, dels for at betale vores forsikringer, dels for at sikre os, at vores forsikringer er ajour.

Hvert år har vi således spurgt om der var ændringer og er gået ud fra, at vi ved den personlige henvendelse kunne være sikre på, at opnå de bedst mulige forsikringsaftaler.

Hvert år har vi fået oplyst, at vi havde de optimale bedste betingelser.

Sagsforløbet i dette tilfælde efterlader det klare indtryk, at nogen er kommet til at sige noget de ikke skulle have sagt.

Personalet hos Alm. Brand har virket meget usikre, og har ment, at der kun kunne ske en tilbageregulering i indtil 3 år.

De undgår dog at gøre noget ved sagen, og opgiver i første omgang den nye præmie for året 2003 til kr. 4.287.00 som efterfølgende viser sig at være kr. 4.657.00.

Jeg skriver derfor et brev til adm. direktør S.B.M. Alm. Brand, hvilket blot resulterede et svar, der både indeholder faktuelle fejl, og trods mange ord taler uden om den konkrete sag. For at 'lukke' sagen bekræftes det blot , at de kr. 27,50 vi har modtaget fra Alm. Brand referer sig til en regulering fra 28. november 2002, hvor Alm. Brand hævder at det er fra dette tidspunkt vi er registreret som seniorer.

Det skal bemærkes, at alle de øvrige forsikringer vi har hos Alm. Brand i relation til vores alder automatisk er blevet reguleret med de seniorrabatter selskabet tilbyder deres kunder. Blot ikke bilforsikring."

Selskabet har hertil ved skrivelse af 13/2 2003 til nævnet anført:

"Klagen drejer sig om, hvorvidt klager har krav på at blive gjort opmærksom på de ændringer, som selskabets produkter i tidens løb undergår.

Som det fremgår af selskabets skrivelse af 10.01.03 (bilag ..), påvirker de ændringer, der sker i forbindelse med ændringer i eksisterende forsikringsprodukter, ikke de allerede eksisterende forsikringsaftaler.

Dette skyldes det almindelige aftaleretlige princip om, at ændring af en aftale kræver genforhandling af aftalen, hvilket ved masseaftaler er praktisk umuligt.

Det vil være umuligt for selskabet at holde øje med, hvornår en eksisterende kunde opfylder visse parametre, der vil betyde en ændring i forsikringsforholdet, da parametrene kan være talrige og ændres konstant i takt med, at nye produkter introduceres.

Klager må som udgangspunkt selv holde sig orienteret omkring selskabets nye produkter og rette henvendelse til selskabet med henblik på en ændring af forsikringen.

l anledning af seniorbilistforsikringen valgte selskabet ca. 1 1/2 år efter produktets introduktion at skrive ud til en bestemt gruppe af eksisterende kunder og orientere om produktet, hvorefter kunderne selv skulle henvende sig til selskabet. Klager modtog et sådant brev men reagerede ikke.

Selskabet har endvidere en praksis med at ringe eksisterende kunder op for at sikre, at forsikringsforholdene er i orden. Det var i den forbindelse, selskabet gjorde klager opmærksom på, at forsikringen kunne omtegnes til en seniorbilistforsikring.

Selskabet mener på denne baggrund ikke, at der er grundlag for at ændre forsikringen med tilbagevirkende kraft til tidspunktet for introduktion af seniorbilistproduktet."

Klageren fastholder over for nævnet i skrivelse af 17/2 2003, at han henvendte sig i anledning af orienteringsskrivelsen om seniorbilistforsikringen og her blev bekræftet i, at hans forsikring var registreret som sådan. Videre hedder der i ovennævnte skrivelse:

"Alle seniorrabatter gives alene ud fra ét kriterie - alderen - der er altså ikke tale om en række parametre.

Jeg henviser i øvrigt til min fax til Ankenævnet for Forsikring dateret 29. januar 2003, hvoraf det fremgår, at et andet forsikringsselskab automatisk meddeler deres kunder, at de nu opnår et nedslag på bilforsikringen på grund af deres alder.

Når Alm. Brand Forsikring A/S hævder, at det er op til kunderne selv at holde sig orienteret omkring selskabets nye produkter må det siges at være i strid med al ordentlig kundepolitik, når selskabet samtidig undgår at orientere sine forsikringstagere om de nye produkter.

I dette tilfælde indføres en seniorrabat i 1998 og først i år 2002 (4 år senere) tilskriver Alm. Brand Forsikring A/S sine kunder om dette tilbud.

Når Alm. Brand Forsikring A/S gør gældende, at de ikke kan overkomme at holde selskabets forsikringstagere orienteret om nye produkter (læs rabatter) rejser det spørgsmålet, hvorledes kan forsikringstagerne til enhver tid sikre sig at opnå de rabatter der måtte være gældende?

I denne sag har vi for at sikre os valgt at henvende os personligt til Alm. Brand Forsikring A/S, mindst én gang om året for at få ajourført vores forsikringer.
…
Endelig er der ikke tale om en genforhandling af en forsikringsaftale i forbindelse med en seniorrabat.

Forsikringsbetingelserne er nøjagtigt de samme. Der er alene tale om, at forsikringen bliver billigere på grund af et alderskriterium, og man behøver ikke at forhandle med sine forsikringstagere for at nedsætte præmien.

Det er utænkeligt at nogen forsikringstager skulle modsætte sig en præmienedsættelse.

På denne baggrund må det anses for rimeligt at Alm. Brand Forsikring A/S anerkender, at der er begået en fejl, og regulerer bilforsikringen med tilbagevirkende kraft til 1998. Dvs. fra ordningens ikrafttræden."

Heroverfor gør selskabet ved skrivelse af 12/5 2003 til nævnet følgende gældende:

"Det er ikke korrekt, at seniorrabatten på autoforsikringen alene ydes på grundlag af alderen.

Der er for det første begrænsninger i overførslen af kunder til seniorbilistordningen afhængig af skadeforløbet; det kræves, at forsikringstager har været elitebilist de seneste 5 år.

Derudover er der en begrænsning for så vidt angår kørselsbehov. Forsikringstager må max køre 15.000 km årligt, for at forsikringen kan tegnes som en seniorbilistforsikring.

Selskabet må således fastholde det tidligere anførte, at det ikke er muligt for selskabet at holde øje med, hvornår hver enkelt kunde opfylder disse parametre og således med fordel vil kunne omtegnes til det nye produkt.

Familieforsikringen er automatisk overgået til en seniorordning, da det eneste parameter for denne forsikring er alderen."

Selskabet har efterfølgende ved skrivelse af 14/5 2003 til nævnet anført:

"Klager anfører, at han samtidig med betaling af sine forsikringer henvendte sig om den udsendte pluskundeskrivelse.

Klager betalte sine forsikringer 03.01.02.

Det firma, der udsendte pluskundeskrivelserne for os, oplyser, at de blev postet henholdsvis 31. januar 2002, 5. februar 2002, 15. marts og 22. marts. Klager har således ikke modtaget skrivelsen på det tidspunkt, hvor henvendelse om betaling fandt sted.

Vi må således fastholde, at klager ikke har reageret på den fremsendte skrivelse."

Klageren har i skrivelse af 2/6 2003 til nævnet oplyst, at han i forbindelse med indtegningen gjorde selskabet bekendt med, at hans kørselsbehov lå væsentlig under 15.000 km årligt. Klageren oplyser endvidere, at han er elitebilist og har været det i fem år hos selskabet. Klageren gør således gældende, at selskabet har haft alle nødvendige oplysninger.

Endeligt har selskabet ved skrivelse af 19/6 2003 over for nævnet bemærket, at selskabet ikke spørger til kørselsbehov ved indtegning af motorkøretøjsforsikring og derfor intet har noteret herom i klagerens sag.

Klageren fastholder i skrivelse af 30/6 2003 til nævnet, at han ved indtegningen blev spurgt om sit kørselsbehov, da dette, ifølge selskabets repræsentant, der forestod indtegningen, ville få betydning for præmiens størrelse.

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at selskabet i henhold til nugældende lovgivning ikke er forpligtet til at holde dets kunder orienteret om nye produkter.

Selskabet fremsendte alligevel en orienteringsskrivelse til klageren 1/2 år efter seniorbilistforsikringens introduktionen, og da nævnet ikke finder det godtgjort, at klageren rettede henvendelse til selskabet i anledning af denne, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann