723/05

Den 17. maj 2005 blev i sag nr. 64.730:

xxx xx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har motorcykelforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet opkrævede præmie.

Selskabet har opkrævet en præmie, som er større end præmien indeholdt i selskabets tilbud. Selskabet har forhøjet præmien under henvisning til, at klageren har afgivet urigtige oplysninger om motorcyklens værdi.

Klageren oplyser i klageskrivelsen til nævnet, at selskabet i marts 2004 afgav et mundtligt tilbud på 4.420 kr. Tilbuddet omfattede kasko- og ansvarsforsikring på en BMW motorcykel R80/7 årgang 1979. Tilbudet blev bekræftet af selskabet den 30/3 2004. Senere fremsendte selskabet et girokort til brug for indbetaling lydende på i alt 6.018,75 kr. Klageren er utilfreds hermed, idet det opkrævede beløb ikke er i overensstemmelse med det i tilbuddet anført. Klageren oplyser desuden, at selskabet har ændret præmien under henvisning til, at den oplyste nyværdi for motorcyklen ikke var korrekt. Klageren finder ikke denne oplysning relevant, idet den ikke fremgår af det skriftlige tilbud. Klageren har desuden anført, at han mundtligt oplyste selskabet om, at det ikke var muligt at fremskaffe dokumentation for motorcyklens nypris, men han har under samtale med selskabets medarbejder P. D. oplyst, at salgsprisen var 49.900 kr., men at han ikke vid-

ste om køretøjets nyværdi var over eller under 50.000 kr. Klageren mener, at selskabet selv bør være ansvarlig for at kontrollere sådanne oplysninger, når de fremsender skriftlige tilbud for det tilfælde, såfremt det er afgørende for præmiens størrelse.

Selskabet har ved skrivelse af 17/9 2004 til nævnet anført:

"Kunden kontakter vores Service Center den 31. marts 2004 for at få oplyst præmien for en motorcykel BMW R80/7 årgang 1979 l tilbudet som kunden modtager, bliver han informeret om, at dette er beregnet på baggrund af hans oplysninger - herunder den oplyste nyværdi, som kunden har fastsat til 49.900 kr.

Ved samtalen med vores kunderådgiver bliver kunden tydeligt informeret om, at såfremt oplyste nyværdi overstiger kr. 50.000 vil det have betydning for prisfastsættelsen af forsikringen. Dette accepterer kunden fuldt ud.

Primo juni 2004 modtager vi en tilgang via motorkontoret på køretøjet, hvorefter oprettelse af forsikringen igangsættes. l denne procedure konstaterer vi at den af kunden oplyste nyværdi ikke stemmer overens med den faktiske nyværdi som er 53.000 kr.

Vi kontakter kunden den 12. juli 2004 omkring disse uoverensstemmelser. Vi træffer desværre ikke kunden hjemme. Den 14. juli 2004 fremsender vi mail …,hvori vi beskriver årsagen til prisforskel mellem tilbud og forsikring. Samtidig gør vi kunden opmærksom på, at han har mulighed for at finde andet selskab hvis han måtte ønske dette.

Kunden accepterer ikke denne forklaring og klager over sagen til den ansvarlige leder, som svarer på kundens henvendelse den 22. juli 2004. …

Her understreges det at vi ikke har interesse i, at kunden ikke er tilfreds og forlænger derfor fortrydelsesfristen.

Ansvarlig leder har ikke hørt videre i sagen før klagen til Ankenævnet.

3. 64.730

Efter fornyet gennemgang af sagen må vi fastholde den faktiske præmie, idet vi tydeligt har gjort opmærksom på, ved fremsendelse af tilbuddet, at denne præmie var beregnet på baggrund af kundens oplysninger, som senere viste sig ikke at være rigtige."

Af mail skrevet af selskabets medarbejder P. D. hedder det bl.a.:

"Den 31. marts taler jeg med P.K. [klageren] vedrørende tilbud på motorcykel. Vi taler om nyværdien, idet det er meget vigtig for den aktuelle præmie. P. oplyser mig, at den er under 50.000 kr. og jeg gør UDTRYKKELIG opmærksom på, at den oplyste præmie på kr. 4420 kr. er ved motorcykler med nyværdi under 50.000 kr. Det er han helt med på, og jeg sender tilbudet til ham.

I starten af juni får jeg tilgang fra motorkontoret, og den 10. juni ringer jeg til P.'s telefonsvarer og meddeler, at han skal få motorcyklen besigtiget på vores kontor i Ålborg. Det gør kunden den 11. juni og vi sender dermed policen på ansvar og kasko til en pris på 5.990 kr. Dette skyldes, at nyværdien er 53.000 kr. og altså overstiger grænsen ved 50.000 kr.

Den 18. juni tager jeg på ferie, og imens jeg er på ferie har P. ringet til flere af mine kolleger på kontoret, hvor han har forespurgt til prisen. De har fortalt ham hvordan policen er kørt igennem, og P. beder dem lægge en besked til mig om at kontakte ham når jeg kommer hjem fra ferie.

Da jeg kommer tilbage fra ferie den 12. juli, forsøger jeg at få kontakt til P. pr. telefon, men det lykkes ikke. Derfor mailer jeg til ham den 14. juli. …

Her forklarer jeg igen udtrykkeligt, at prisforskellen skyldes den oplyste nyværdi på 49.000 kr.

Idet kunden selv har oplyst mig om nyværdien, synes jeg ikke fejlen berettiger til en ankenævnssag."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder at kunne lægge til grund, at klageren af selskabets medarbejder P.D. er blevet informeret om nyværdiens betydning for prisfastsættelsen af forsikringen. Nævnet finder således ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har forhøjet præmien under henvisning til, at motorcyklens nypris overstiger 50.000 kr. Herefter, og idet nævnet bemærker, at selskabet forlængede klagerens fortrydelsesfrist,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen