754/06

Den 16. august 2006 blev i sag nr. 68.252:

xxx xxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har forsikringer i Tryg Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde rabat ved hans tilmelding til selskabets Tryg Senior koncept.

Selskabet har afvist at yde rabat under henvisning til, at klager allerede var tilmeldt et andet rabatgivende koncept, og at man ikke kan være tilmeldt to koncepter på samme tid. Da kunden valgte at skifte koncept, var han allerede tilmeldt et af selskabets andre koncepter, som udløste den samme rabat.

Af selskabets hjemmeside fremgår vedrørende Tryg Senior konceptet:

"**Tryg Senior - til dig der er fyldt 50 år**

Når du samler dine forsikringer i Tryg Senior sparer du 10 % på Indbo-, Bil-, Fritids-hus- og Villaforsikringen. På Ulykkesforsikringen sparer du hele 15 %."

Vedrørende Tryg Familie fremgår:

"**Tryg Familie - til dig der er mellem 29 og 59 år**

Når du samler dine forsikringer i Tryg Familie sparer du 10 % på Indbo-, Bil-, Fritids-hus- og Villaforsikringen. På Ulykkesforsikringen sparer du hele 15 %."

Selskabet har i skrivelse dateret den 23/1 2005 over for nævnet redegjort for sagen:

"I forbindelse med ankenævnssagens fremkomst kontaktede jeg derfor forsikringstager telefonisk for at give en mere detaljeret forklaring på, hvorfor han ikke kunne få yderligere rabat på sine forsikringer.

Forsikringstager gav under samtalen udtryk for, at han ikke kunne forstå, at han ikke kunne oppebære præmierabat fra såvel Tryg Familie konceptet som Tryg Senior konceptet, og han ønskede således at fortsætte sin klage ved ankenævnet.

Forsikringstager har til ankenævnet medsendt udskrift af 2 sider fra www.Tryg.dk.

Det fremgår af de til Ankenævnet medsendte sider, at forsikringstager har set oplysningerne på Internettet under fanebladet 'Privat', hvorfra han har printet de 2 sider. Den ene side vedr. Tryg Familie og den anden vedr. Tryg Senior.

Når man går ind på www.Tryg.dk og klikker på fanebladet 'Privat' kommer der først en side, hvoraf det fremgår, at man ved at samle sine forsikringer, kan opnå rabat (bilag ...). Lige nedenunder på samme side er der herefter mulighed for at klikke sig ind på de tre forskellige koncepter og få nærmere oplysninger om henholdsvis Tryg Ung, Tryg Familie og Tryg Senior.

Hvert af koncepterne har en overskrift, henholdsvis: Saml dine forsikringer i Tryg Ung, Saml dine forsikringer i Tryg Familie eller saml dine forsikringer i Tryg Senior.

Forsikringstager har herefter klikket sig ind på henholdsvis 'Saml dine forsikringer i Tryg Familie' og på 'Saml dine forsikringer i Tryg Senior'.

På de respektive sider (bilag ...), er det nærmere beskrevet, hvilke kontante og trygge fordele, man kan opnå, hvis man ønsker at tilmelde sig det pågældende koncept. På de samme sider kan man klikke sig videre ind på de faktablade der hører til det enkelte koncept.

Nogle af fordelene er de samme, f.eks. præmierabatten, uanset om man vælger det ene eller det andet koncept, andre fordele er kun tilknyttet det enkelte koncept, f.eks. får man ved at vælge Tryg Senior i stedet for Tryg Familie mulighed for at få rabat på sundhedstjek hos Hjerteforeningen og en tricktyveridækning. Vi vedlægger til Ankenævnets orientering faktabladene fra vores 3 koncepter, (bilagene ...) og henviser til oversigterne bagerst, der klart og tydeligt viser alle fordele i de enkelte konceptgrupper.

Forsikringstager kontaktede os herefter pr. e-mail den 14. november 2005 og bad om at blive tilmeldt vores Tryg Senior koncept, da han på vores hjemmeside havde erfaret, at han kunne få rabat på sine forsikringer, når han fyldte 50 år.

Vores kunderådgiver skrev herefter tilbage til vores forsikringstager den 16. november 2005, og meddelte, at vi nu havde tilmeldt ham vores Tryg Senior koncept. Samtidig gjorde kunderådgiveren forsikringstager opmærksom på, at han tidligere var tilmeldt et andet koncept, nemlig Tryg Familie, og at rabatten derfor var den samme.

Yderligere kan vi oplyse, at vi fx i april 2003, marts 2004 og februar 2005 har fremsendt forsikringsoversigter til vores kunde, hvoraf blandt andet fremgår, at forsikringen er omfattet af: 'Aftale: Tryg Familie'. Vi vedlægger et eksempel på oversigten. (bilag ...).

Man kan ikke være tilknyttet 2 forskellige koncepter på en gang. Hele grundtanken er, at man kan vælge det koncept, der er tilpasset det sted, man er i livet.

Dette fremgår da også af de faktablade, som forsikringstager har kunnet klikke sig ind på vores hjemmeside, samme sted, som man finder de øvrige oplysninger. Af faktabladet under skemaet vedr. Tryg Senior fremgår: 'Når du får rabat i Tryg Senior, kan du ikke også opnå rabatter i forbindelse med andre forsikringsaftaler'.

Vi må således afvise at være forpligtet til at yde forsikringstager dobbeltrabat på forsikringerne."

Nævnet udtaler:
Med henvisning til de af selskabet anførte grunde finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde klageren yderligere rabat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson