765/07

Den 26. februar 2007 blev i sag nr. 69.044:

xxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bl.a. motorkøretøjsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde præmierabat med tilbagevirkende kraft.

Af den fremsendte klage fremgår:

"Ved gennemgang af vore budgetposteringer erfarer vi, at årlig præmie for vores bilforsikring hos Alm. Brand er steget med 43% siden år 2000 - fra kr. 4239,- til kr. 6075,

Den 1. februar 2006 oplyser en kundeservicemedarbejder (ved navn L.N.), telefonisk, at vi ikke har været registreret som Pluskunde i Alm. Brands system, siden år 2000, og følgelig ikke har oppebåret Pluskunde-rabat på vore tre forsikringer i selskabet:

Familieforsikring …
Husforsikring …
Motorkøretøjsforsikring …
…
Kundeservicemedarbejder L.N. lover at sende en redegørelse for dette forhold, efter at have drøftet det med en kollega. Denne redegørelse udebliver, men to dage senere modtager vi en check på kr. 1052,- dækkende for meget betalt præmie for perioden 01.01.2006 31.12.2006, vedlagt en ny police …, der angiveligt skulle være opret-

tet iflg. aftale mellem forsikringstager og Alm. Brand. En sådan aftale er vi ikke bekendt med. Samtidig finder vi det besynderligt, at der nu skal udstedes en ny police, uagtet at de på den nye police anførte 'særlige forhold og klausuler' er de samme som er anført på forsiden af policen af 29.09.2000 - dog er vi p.t. ikke i stand til at opfylde klausulen om 'alder på yngste regelmæssige bruger skal være 41 - 45 år', eftersom registreret ejer af bilen er 37 år, og registreret bruger er 47 år, en aldersstigning der præcist følger årrækken for skadefri kørsel, i samme bil og samme forsikringsselskab.

Kundeservicechef M.K. bliver inddraget, og nu hedder det sig, at L.N. IKKE har givet os oplysninger om manglende registrering som Pluskunde, samt at vi selvfølgeligt har oppebåret den rabat vi har krav på jf. klausul Nr. 70, hvilket iflg. M.K., fremgår tydeligt på bagsiden af bilforsikringspolicen. Denne klausul har derimod IKKE været påtegnet policen der har været i kraft i perioden 29.09.2000 - 31.01.2006, hvorfor vores påstand er, at den voldsomme stigning på såvel præmie og selvrisiko, på 43%, bl.a. kan tilskrives at Alm. Brand i samme periode har undladt at fradrage Pluskunde/samlerabat på 15%.

Alm. Brand's påstand er, at den voldsomme stigning af præmie og selvrisiko er i fuld overensstemmelse med de betingelser forsikringen er tegnet under, hvilket fremgår af medsendte e-mail korrespondance.

Vi ønsker ved mellemkomst af Ankenævnet for Forsikring, at få godtgjort at præmissen for Alm. Brands nedsættelse af årlig præmie vedr. vores bilforsikring, har været til stede siden september 2000, hvorfor vi forventer refundering af for meget betalt præmie i perioden september 2000 til januar 2006."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 10/4 2006 til nævnet anført:

"Indledningsvist skal vi fastslå, at kunden i 2000 tegnede en bilforsikring (FDM-bilist), som var en fastpræmieordning til bilister, som under normale omstændigheder endnu ikke havde tilstrækkelig anciennitet til at tegne en "elite-forsikring"/fastpræmieordning. Bilforsikringen kunne udelukkende tegnes af medlemmer af FDM. Prissætningen på

dette produkt var fastlagt gennem en række risikoparametre (heriblandt alder på regelmæssig bruger, antal skadefri års kørsel, civilstatus, boligforhold, eventuelle fartbøder og domme for spritkørsel), og var som udgangspunkt særdeles attraktiv for kunder, som havde en fornuftig risikoprofil. Der var derfor ikke mulighed for at opnå yderligere rabat - herunder pluskunderabat - på dette produkt.

Da Alm. Brands samarbejde med FDM blev afsluttet i foråret 2004 blev bilforsikringsproduktet, FDM-bilist, i august 2004 stoppet som nytegningsprodukt. Systematikken i produktet blev videreført i det nye Plusbilist, som dog havde lidt andre acceptkriterier. Bl.a. er det et krav for at kunne tegne dette produkt, at man er pluskunde i Alm. Brand (materiale herom vedlægges).

Ved ovennævnte kundes henvendelse til vores kundeservicecenter i februar i år har vi valgt at tilbyde kunden at omtegne forsikringen til en Plusbilist. Årsagen hertil er, at vi har sammenholdt kundens egne oplysninger omkring sine risikoforhold med den konkrete skadehistorik, kørselserfaring og kundens samlede engagement hos Alm. Brand. Den af kunden anførte "rabat" på kr. 1.052 kr. er således ikke en pluskunderabat (en sådan findes nemlig ikke på Plusbilist-produktet, al den stund vi ikke tegner forsikringen til andre end pluskunder), men en prisnedsættelse, fordi kundens forsikring er omtegnet til andre vilkår og altså en anden pris, bl.a. baseret på en revurdering af de risikoparametre, som nu indgår i Plusbilist-produktet.

For såvel FDM-bilist som Plusbilist gælder, at den pris vi tilbyder kunden giver et øjebliksbillede af risikoprofilen hos kunden. Hverken vi eller kunden har pligt til at sikre, at dette øjebliksbillede til enhver tid er opdateret. Vi regulerer ikke prisen i hverken op- eller nedadgående retning, hvis der er skader, vi spørger ikke med jævne mellemrum til den konkrete civilstatus, boligforhold, fartbøder mm. Tilsvarende har kunden heller ingen pligt til at underrette os, hvis disse forhold ændres i forhold til indtegningssituationen. Det kan tilføjes, at hvis vi i forbindelse med en skade bliver gjort bekendt med, at der er tale om urigtige eller uaktuelle besvarelser på risikoparametrene, gør vi heller ikke dette gældende i forhold til kunden (undtaget dog oplysninger nævnt i betingelsernes punkt 3.4).

Vi har derfor meget vanskeligt ved at forstå kundens synspunkt om, at der er betalt for meget i præmie for bilforsikringen, herunder at Alm. Brand uberettiget har tilbageholdt pluskunderabat, jf. mailkorrespondancen. Der ydes ingen pluskunderabat på hverken FDM-bilist eller Plusbilistproduktet.

Kunden henviser i sin sagsfremstilling til, at forsikringspræmien på bilforsikringen er steget med 43% siden 2000. Vi skal i en forbindelse henlede opmærksomheden på, at Alm. Brand pr. 1. juli 2002 hævede prisen ekstraordinært med ca. 10-12% på kombinerede ansvars- og kaskobilforsikringer begrundet i den nye erstatningsansvarslov. Derudover er præmien, jf. betingelserne, løbende reguleret med lønindekset."

Hertil har klageren i skrivelse af 3/5 2006 til nævnet bemærket:

"Vi køber i 1995 en anpart i en ejendom - denne ejendom var i forvejen brandforsikret hos Alm. Brand.

Alm. Brand tilbyder en samlerabat på 15 % ved tegning af yderligere to forsikringer i selskabet (jf. klausul Nr. 70 i tidligere fremsendte police kopier). Dette finder vi attraktivt, og var vores begrundelse for at tegne privatforsikring, hundeforsikring og bilforsikring i selskabet i 1996.

Som tidligere oplyst ændres bilforsikringen i år 2000 til "FDM-Bilist", hvilket i sin væsentlighed bevirkede, at vi nu kunne opnå elite-bilist status tidligere end sædvanligt samt den, på tegningstidspunktet, mest lukrative præmie.

Vi blev på INTET tidspunkt gjort opmærksom på at denne 'FDM-Bilist' forsikring ikke var omfattet af samlerabat ordningen.

P.H.S. oplyser i sin redegørelse, at da Alm. Brands samarbejde med FDM stoppede i 2004, blev systematikken i produktet videreført i det nye 'Plusbilist', hvor et krav er, at man er Pluskunde hos Alm. Brand (hvilket vi har opfyldt kriteriet for at være, siden 1996) - desuagtet har forsikringsselskabet ladet den årlige præmie stige til 6075,- (pr.

1. januar 2006) ligeledes er selvrisikoen vedr. kasko forhøjet tilsvarende. Alt samtidig med at vi har kørt skadefrit i hele forsikringsperioden, og følgelig har 'oparbejdet' anciennitet som elite-bilist i Alm. Brand's regi.

En stigning på 43 % siden år 2000 - fra kr. 4239,- til kr. 6075,- sideløbende med at vi kører skadefrit, og i øvrigt indfrier ALLE betingelser vi har tiltrådt. ved tegning af bilforsikringspolicen, kan ikke alene tilskrives lønindeksregulering og en ekstraordinær prisforhøjelse i 2002 på 10-12 %."

Efterfølgende har selskabet ved skrivelse af 24/5 2006 til nævnet anmodet klageren om at præcisere sit krav.

Herefter har klageren til nævnet fremsendt skrivelse af 31/5 2006, hvoraf følgende fremgår:

"Vi kan ikke sætte præcist kroner og øre beløb på vort krav, men som tidligere anført har vi ikke formået at få Alm. Brand til at godtgøre at Alm. Brand har fradraget 15 % samlerabat på vore forsikringer i selskabet, siden år 2000 - derfor vil en præcisering af vort krav være at vi mener at have et tilgodehavende på 15 % af præmie betalt vedrørende samtlige af vore forsikringer i Alm. Brand (jf. betingelser der oprindeligt fik os til at samle vore forsikringer i dette selskab)."

Selskabet har i skrivelse af 14/6 2006 til nævnet oplyst, at den opkrævede præmie på klagerens hus- og familieforsikring i hele forsikringsperioden har været fratrukket en samlerabat på 15 %.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det på det ikke godtgjort, at klageren har krav på rabat på sin motorkøretøjsforsikring. Klageren har følgelig heller ikke krav på tilbagebetaling af for meget betalt præmie.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen