789/08

Den 6. februar 2008 blev i sag nr. 72.229:

xxxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets afvisning af at tilbagebetale den præmiebesparelse, hun ville have kunnet opnå, såfremt hun var blevet orienteret om det nye produkt.

Selskabet har afvist tilbagebetaling med henvisning til, at det hverken ifølge praksis eller lovgivning er forpligtet til at holde dets kunder individuelt orienteret om nye produkter.

Over for nævnet har klageren i klage af 25/7 2007 redegjort for sagen således:

> "1. Ved mail har vi kontaktet vort forsikringsselskab Alka for at opsige kaskoforsikringen på vores bil. Vi mener der er et misforhold mellem bilens værdi og præmiens størrelse.
>
> Vi bliver ca. en uge senere telefonisk kontaktet af en medarbejder fra Alka. Hun presser på, for at vi skal beholde forsikringen, og oplyser at det er muligt at få et billigere tilbud. Hun ønsker og får nogle ganske få supplerende oplysninger. Vi får tilsendt et tilbud, som er attraktivt sammenlignet med den gamle præmie.
>
> Vi kontakter igen Alka for at spørge hvorfor vi ikke tidligere er blevet kontaktet, når der nu, for to år siden, blev tilbudt et bredere aftalegrundlag som kunne være meget attraktivt for os. For at kunne holde styr på hvad der nu er sagt, beder vi om at kommunikationen med Alka foregår skriftligt. Bilag ... Aftalegrundlaget: bilag ...
>
> 2. Vi ønsker, at kunne revurdere vores forsikring når Alka tilbyder et andet eller udvidet beslutningsgrundlag, for at vurdere om vi er optimalt forsikret, Vi er aldrig tilbudt denne mulighed, selv om vi har været kunder i 10 år. Vi ønsker, at den besparelse vi har kunnet opnå siden ændringen af beslutningsgrundlaget og til nu refunderes."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 13/9 2007 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Der sker en løbende udvikling af selskabets forsikringsprodukter. Indførelsen af nye produkter og ændringer af eksisterende forsikringsprodukter påvirker ikke de allerede eksisterende forsikringsaftaler.
>
> Ændringer i indgåede aftaler kræver genforhandling af den enkelte aftale, hvilket vil være praktisk umuligt for så vidt angår den omfattende portefølje af forsikringsaftaler.
> ...
> For så vidt angår indførelse af den nye personbilsforsikring var der tale om nye/yderligere parametre i form af bl.a. kørte kilometer årligt, antal flytninger inden for en 5-årig periode, ældste barn i husstanden m.fl. Oplysninger som er individuelle fra forsikringstager til forsikringstager og som det ikke er muligt for selskabet at indhente uden direkte kontakt til og accept fra forsikringstager.
>
> I den aktuelle sag er der ikke tale om en generel nedsættelse af præmien, men en omtegning af forsikringen til et helt nyt produkt på baggrund af nye/yderligere parametre. Visse kunder ville kunne opnå en besparelse på præmien i forhold til den eksisterende forsikring medens det for andre kunder kunne betyde en forhøjelse af præmien.
>
> Alka forsikring har ved reklamer i tv, radio og trykte medier reklameret for det nye produkt og opfordret kunderne til at henvende sig til selskabet for at få beregnet om de kunne opnå en besparelse ved at tegne den nye bilforsikring.
>
> Selskabet er ikke i henhold til hverken praksis eller lovgivning forpligtet til at holde selskabets kunder individuelt orienteret om nye produkter.
>
> Vi må således fastholde, at sagen er korrekt behandlet og kan fortsat ikke tilbyde at betale klager differencen mellem ny tarif og gammel tarif fra et tidspunkt før klager henvendte sig til selskabet."

Nævnet udtaler:

Som anført af selskabet er dette ikke forpligtet til at tilbyde sine kunder omlægning til nye produkter.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale nogen præmie tilbage.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson