817/09

Den 1. april 2009 blev i sag nr. 74.880:

xxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har autoforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at tilbagebetale for meget erlagt præmie gennem 4 år.

Selskabet har afvist at tilbagebetale noget beløb med henvisning til, at selskabet ikke som forsikringsselskab har pligt til at informere den enkelte forsikringstager om nye produkter, hvorfor selskabet ikke har pligt til at tilbagebetale et beløb svarende til en omtegning til det nye produkt med tilbagevirkende kraft.

Over for nævnet har klageren i klage af 19/10 2008 redegjort for sagen således:

> "Jeg ønsker at klage over deres afgørelse om ikke at ville imødekomme min anmodning om tilbagebetaling af efter min opfattelse klart for meget indbetalt bilforsikringspræmie. Det springende punkt er, at de påstår på en forsikringsoversigt at have oplyst om en ændringsmulighed af 20-11-05 af bilforsikringsproduktet. Såfremt det er tilfældet, da har det sandsynligvis været skrevet ret kortfattet, men uanset formuleringen går min anke på, at det klart ikke kan være tilstrækkelig rådgivning blot at informere på denne måde, og så faktisk derved have en god chance for, at kunden evt. ikke forstår indholdet og fordelen af at reagere på det oplyste eller måske overser det, eller at forsikringsoversigten f.eks. decideret skulle udeblive fra postleveringen. Har jeg modtaget oversigten, da ville jeg selvfølgelig have reageret, såfremt formuleringen havde været noget i stil med, at jeg kunne spare en del i præmie ved at vælge at konvertere forsikringen til den nye version, så sådan har det ganske givet ikke været formuleret, idet jeg ikke har noteret mig en sådan mulig fordel via den nye version.
>
> I mit tilfælde er der netop sket det, at jeg enten ikke har modtaget den påståede fremsendte forsikringsoversigt eller har overset eller ikke tænkt nærmere over den sikkert kortfattede in-

formation herom. Derved har Tryg fået den automatiske fordel, at jeg er kørt videre med den dyrere præmie, selvom der har været tale om det samme produkt som i den nye billigere ensdækkende version på samme vilkår. Det fremgår direkte af korrespondancen, at der er tale om, at produktet blot skulle fortsætte klassificeret som enten den gamle- eller nye version, idet det implicit drøftes, at fejlen ligger i, at jeg ikke reagerede og herved så at sige bare kunne have fået forsikringen 'omdøbt' til den nye version.

Min pointe er, at man ved en produktændring som forsikringsselskab må have en forpligtelse til at rådgive på en sådan måde, at man aktivt har sikret sig, at kunden har takket nej og vil fortsætte med den gamle version, hvilket dog ikke med dette produkt var et egentligt valg, da kun den nye version var at foretrække. Derfor skulle konverteringen vel sådan set også bare ske automatisk. Jeg har, som det ses, forgæves anmodet om listepriser i hele perioden for hhv. den gamle- og den nye version af forsikringen med bopælsadresse på hhv. Færøerne og S. [i Danmark], hvortil jeg flyttede hjem igen i efteråret 2006, men i afsluttende telefonsamtale har man oplyst mig, at listepriser har man ikke nogen af i hvert fald ikke så langt tilbage, hvilket vel ikke kan være særligt rigtigt. De kan jo findes i selskabets databaser, men det støtter så ikke selskabets sag at komme med noget så konkret, så måske derfor oplyses der bare sådan."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 21/11 2008 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**Information om nyt produkt**
Den nye bilforsikring (betingelsesnr. 05N1), som vores kunde omtegner til pr. 17. april 2008, lancerede vi den 21. november 2005.

Prisberegningen inddrager bla. den risiko, der ligger i førerens alder, hvor langt man kører om året, ligesom den på en meget mere nøjagtig måde tager højde for, hvad det koster at reparere den enkelte bilmodel. For nogle kunder vil det betyde en billigere forsikring for andre en dyrere.

Ved tegning af den nye bilforsikring spørger vi ind til en række forskellige områder som skadeforløb, ønskede tillægsdækninger og valg af selvrisikostørrelse, og samtidig skal vi bl.a. bruge oplysninger om årlig kørelængde og bilens km-stand. Oplysninger, vi ikke har i forvejen.

Det er derfor nødvendigt, at vi er i dialog med de eksisterende kunder for at kunne ændre deres bilforsikring, og en maskinel konvertering, som foreslået af vores kunde, er altså ikke mulig.

Da vi desværre ikke har mulighed for at håndtere en samtidig dialog med vores 250.000 eksisterende bilkunder, valgte vi i stedet at orientere om den nye bilforsikring via pressen og på vores hjemmeside tryg.dk.

Vores eksisterende kunder bosiddende i Danmark blev samtidig informeret personligt i form af en tekst på følgebrevet til forsikringsoversigten for 2006. I dette følgebrev opfordrede vi vores kunder til at kontakte os for at høre nærmere om den nye bilforsikring. I følgebrevet kunne vi ikke oplyse om forsikringen ville blive billigere eller dyrere, da prisen bla. afhang af årlig kørelængde.

3. 74.880

Som forsikringsselskab har vi ikke almindelig pligt til at orientere den enkelte forsikringstager om nye forsikringsprodukter eller -dækninger. Vi forsøger dog så vidt muligt at orientere vores kunder om nye produkter.

I den forbindelse skal vi henvise til ankenævnskendelse 51.436, 65.511 og 68.473, hvori selskabet fik medhold i, at der ikke er almindelig pligt til at orientere om nye produkter.

Listepriser
Vores kunde har bedt os udlevere listepriser (tarifmateriale) for perioden 2004 - 2008. Dette kan vi ikke imødekomme, idet bilforsikringens prissætning ikke ligger i en papirudgave, men alene fremgår af vores IT-systemer.

Vi har dog gennemgået forsikringen fra tegning i 2002 til afgang i 2008, og kan konstatere, at prisen til enhver tid har været korrekt udregnet på det produkt, vores kunde har haft. Og forsikringen har desuden i hele perioden taget højde for vores kundes bopælsadresse."

Efterfølgende har der været nogen korrespondance parterne imellem, idet klagerens adresse har været såvel på Færøerne som i Danmark, og der gælder en højere tarifering på Færøerne. Klageren har herunder korrigeret selskabets oplysninger om hans adresse i nogle perioder. På baggrund heraf har selskabet i skrivelse af 2/2 2009 til nævnet efterreguleret tariferingen efter bopælsadressen, hvilket samlet har resulteret i et tilgodehavende på 199 kr. i klagerens favør, hvilket beløb selskabet herefter har fremsendt til klageren.

Klageren udtrykker i skrivelse af 25/2 2009 utilfredshed med, at alene kunder i Danmark har modtaget særskilt brev om det nye bilprodukt, hvilket han finder kritisabelt, ligesom han henviser til, at selskabets orientering i pressen kun gælder den danske presse, og endelig henviser han til, at oplysningen om det nye produkt på selskabets hjemmeside må have været kortfattet, da han ikke har bemærket det.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen at kunne lægge til grund, at klageren ikke fra selskabet har fået en særskilt oplysning om, at han ville kunne opnå en bedre dækning ved at ændre sin bilforsikring til det nye produkt.

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskab ikke har almindelig pligt til at orientere den enkelte forsikringstager om selskabets nye produkter. En sådan pligt kan heller ikke udledes af reglerne om god skik, således bl.a. bekendtgørelse nr. 1046 af 27/10 2004 om god skik i finansielle virksomheder.

Da klageren ved hjemkomsten til Danmark den 17/4 2008 ønskede omtegning af sin bilforsikring, skete dette til selskabets nye bilforsikringsprodukt 05N1.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet reguleret tariferingen efter bopælsadressen med tilbagevirkende kraft.

Herefter, og da nævnet ikke i øvrigt finder det godtgjort, at selskabet ved sin rådgivning har handlet ansvarspådragende,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson