819/09

Den 29. april 2009 blev i sag nr. 75.161:

xxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at reducere præmien i forbindelse med indførelsen af Tryg Vejhjælp på forsikringen.

Selskabet har afvist at reducere præmien med henvisning til, at Tryg Vejhjælp er indført uden ekstra omkostninger.

Det fremgår af sagen, at selskabet indførte dækningen Tryg Vejhjælp i maj 2008. Klageren anførte herefter ved skrivelse af 14/6 2008 til selskabet bl.a.:

> "Forleden fik jeg en venlig hilsen fra dig angående gratis vejhjælp.
>
> Det er imidlertid ikke en hilsen, jeg blev glad for at få. Den må betyde, at bilforsikringen allerede er nogle hundrede kroner for høj. Men det er værre, at jeg som Toyota-ejer allerede har en sådan forsikring, idet den følger med bilen. Det er naturligvis ikke i min interesse at betale for andre.
>
> Jeg ser derfor frem til at få reduceret min præmie."

I selskabets skrivelse af 25/7 2008 til klageren hedder det bl.a.:

> "**Tryg Vejhjælp - en gratis konceptfordel**
> …
> Dækningen Tryg Vejhjælp trådte i kraft den 5. maj 2008.

Vi har valgt at lade vejhjælp være en gratis dækning på bilforsikringen til de kunder, som har samlet alle deres forsikringer hos os og som dermed er omfattet af et af vores kundekoncepter. På samme vis som kundekoncepterne også indeholder fx psykologisk krisehjælp uden ekstra beregning.

Kunder, der ikke er omfattet af et af vores koncepter, skal betale for vejhjælpsdækningen.

Det står dig naturligvis frit for, om du vil benytte dig af vores vejhjælpsordning med Totempo eller om du i stedet vil anvende den ordning, som du allerede har i forbindelse med din bil.

Som Tryg Familie kunde har du, via konceptet, dækningen uden ekstraudgifter for dig, og vi kan derfor desværre ikke tilbyde dig at reducere prisen på din bilforsikring uanset om du benytter vejhjælpsordningen eller ej. Tilsvarende gælder i øvrigt for alle de andre konceptfordele, du har som Tryg Familie kunde."

Da yderligere korrespondance mellem klageren og selskabet ikke førte til enighed, indbragte klageren ved skrivelse af 21/10 2008 sagen for Forbrugerklagenævnet, som ved skrivelse af 27/11 2008 henviste sagen til Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har i klageskema dateret 10/12 2008 til nævnet bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Sagen drejer sig om dobbeltbetaling for en forsikringsydelse, som jeg ikke har ønsket, men er blevet påtvunget fra Tryg. Det drejer sig om 'gratis vejhjælp'. Som ejer af en Toyota havde jeg vejhjælpforsikring i forvejen og syntes derfor, at det ikke var rimeligt, at jeg skulle betale for andre.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Få nedsat min præmie med det beløb som Tryg betaler til Totempo for 'gratis vejhjælp'."

Heroverfor har selskabet ved skrivelse af 22/1 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vores kunde [klageren] er Tryg Familie konceptkunde hos os, og har dermed fået dækningen Tryg Vejhjælp uden ekstra omkostninger for ham.

Det er naturligvis korrekt, at der er en omkostning ved at tilføre vores kundekoncepter en vejhjælpsordning på bilforsikringen, men vi må dog fastholde, at det principielt står os frit for at vælge, hvordan vi vil sammensætte vores forsikringsprodukter, herunder omfanget af de dækninger, som vi tilbyder. Hvis vi vil udvide og forbedre de produkter samt koncepter, som vi tilbyder vores kunder, har vi selvfølgelig mulighed for det.

Hvis den enkelte kunde herefter fravælger at benytte sig af dele af produkter (fx SOS-dækningen på kaskoforsikringen) eller dele af kundekoncepter (fx Tryg Vejhjælp) berettiger det ikke til, at prisen på den samlede pakke kan nedsættes.

Vi fastholder derfor, at vi ikke kan tilbyde vores kunde at reducere prisen på bilforsikringen, uanset at vores kunde ikke ønsker at benytte sig af vejhjælpsordningen."

Af ”Fakta om Tryg Familie” fremgår bl.a.:

"**Tryg Vejhjælp**
Yder assistance i form af hjælp på stedet, bugsering af bil, og videretransport for fører og passagerer ved driftstop eller uheld i Danmark, hvor bilen ikke kan fortsætte ved egen kraft samt ved opstået ildebefindende, sygdom eller tilskadekomst under kørsel hos føreren.
Til Tryg Vejhjælp er knyttet en fordelagtig lånebil.

Tryg Vejhjælp er gratis for kunder i Tryg familie."

Nævnet udtaler:

Nævnet må som ubestridt lægge til grund, at indførelsen af Tryg Vejhjælp har været uden ekstra omkostninger for klageren. Med de af selskabet anførte grunde finder nævnet herefter ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson