828/09

Den 23. september 2009 blev i sag nr. 75.884:

xxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxx xx 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 motorkøretøjsforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at regulere forsikringspræmien med tilbagevirkende kraft fra 1/11 2005.

Klageren har i klageskema dateret 22/3 2009 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg blev sidste år opmærksom på, at Tryg tilbyder bilforsikring til nye kunder til en præmie, der ligger langt under den præmie, jeg hidtil har betalt. Forskellen er på ca. DKK 3.500 om året. For 2008 betalte jeg en præmie på DKK 9.878, men på Internet opdagede jeg, at Tryg tilbyder nye kunder en præmie på ca. DKK 6.500, både på www.tryg.dk og på . forsikringsguiden.dk. Tryg har altså opkrævet en overpris på ca. DKK 3.500 fra mig som gammel kunde, samtidig med at man har forsøgt at skaffe nye kunder ved at tilbyde en langt lavere præmie.
>
> Ved telefonisk henvendelse fik jeg uden videre præmien nedsat til DKK 6512 og fik differencen for 2008 tilbagebetalt. I telefonen fik jeg afslag på at få overprisen for de foregående år tilbagebetalt.
>
> Jeg flyttede i sin tid mine forsikringer til Tryg i forbindelse med bilskifte i 2002, og jeg har siden da haft alle mine forsikringer hos Tryg (2 biler, villa, fritidshus, familieforsikring). Jeg blev rystet over at opdage, at Tryg har misbrugt kundeforholdet til at tage en grov overpris. En sådan prisdifferentiering mellem gamle og nye kunder er helt uanstændig, og jeg kan dårligt tro, at Tryg vil basere sin forretning på at tilbyde en lavere præmie til nye kunder og samtidig opkræve en højere præmie fra gamle kunder.
>
> Jeg er utilfreds med, at Tryg fortsatte med at opkræve en høj præmie fra mig som gammel kunde samtidig med, at Tryg forsøgte at kapre nye kunder ved at tilbyde dem en betydelig lavere præmie. Dette stod på, indtil jeg rent tilfældigt opdagede denne prisdifferentiering.

I sit svar af 14. april anfører Tryg, at de indførte lavere priser og informerede kunderne i et brev af 10. oktober 2006, altså et årstid senere. Brevet fra 2006 (vedlagt) er imidlertid ganske intetsigende og nævner intet om en præmieregulering. Tryg's lavere pris overfor nye kunder blev således holdt godt kamufleret overfor gamle kunder.

Tryg kan muligvis rent juridisk forsvare en sådan prisdifferentiering mellem nye og gamle kunder, men jeg må fastholde, at en sådan prispolitik er uanstændig overfor gamle kunder, og jeg må derfor bede om tilbagebetaling af den overpris, Tryg har opkrævet gennem denne urimelige prisdifferentiering.

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 20/4 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Information om nyt produkt**
Indledningsvis vil vi nævne, at vi som selskab ikke har almindelig pligt til at informere vores kunder om nye produkter.

Trods dette, valgte vi alligevel i 2005/2006 at informere om vores nye bilprodukt i pressen og på vores hjemmeside www.tryg.dk samtidig med, at alle eksisterende bilkunder blev informeret direkte i følgebrevet til deres forsikringsoversigt for 2006.

Vores kunde modtog dette brev den 10. oktober 2006.

I afsnittet 'Ny bilforsikring uden overraskelser' fortæller vi vores kunde, at vi har fået en ny bilforsikring og vi beder vores kunde læse mere i den vedlagte brochure. I brochuren opfordrer vi flere steder vores kunde til at læse mere om produktet på www.tryg.dk og til at kontakte os pr. telefon.

Som vi skriver til vores kunde i brev af 14. april 2008 og igen i mail af 14. juli 2008 skulle vi bruge forskellige nye oplysninger for at kunne indtegne vores kunders bil(er) på det nye bilprodukt, og alene af den årsag kunne vi ikke bare foretage en omtegning uden forudgående kontakt med kunden.

Samtidig ville nogle kunder, ved overgang til det nye bilprodukt, opleve et prisfald, mens andre ville opleve en prisstigning og det var derfor også af denne grund nødvendigt, at vi kom i dialog med kunderne omkring et eventuelt produktskifte.

Konklusion
Det kan altså på ingen måder siges, at nye kunder generelt har fået en bilforsikring billigere end eksisterende kunder, og da det samtidig påhviler den enkelte kunde med jævne mellemrum at gennemgå sit forsikringsforhold, må vi fastholde, at vi ikke er indstillet på at tilbagebetale et beløb svarende til en omtegning til vores nye produkt med tilbagevirkende kraft."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet med de af selskabet anførte grunde, at klageren ikke har krav på tilbagebetaling af yderligere forsikringspræmie.

3. 75.884

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson