850/10

Den 6. september 2010 blev i sag nr. 76.978:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har familie- og personbilsforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over, at selskabet ikke oplyser, hvilke forudsætninger som ligger til grund for aftalen mellem selskabet og fagforbundet HK om at tilbyde HK-medlemmer rabat ved tegning af forsikringer.

Selskabet henviser til, at klageren har modtaget de oplysninger, som han har krav på at få.

Klageren har i klageskrivelse af 27/9 2009 til nævnet anført:

> "I forbindelse med mine forsikringer i Forsikrings-Aktieselskabet ALKA, får jeg en rabat fordi jeg er medlem af fagforeningen HK.
>
> Det gælder både min familieforsikring … og Personbilsforsikring …
>
> I begge forsikringspolicer står der under klausuler: 'Forsikringen er tegnet med rabat i henhold til aftale mellem HK og ALKA. En forudsætning for rabatten er, at husstanden har en ALKA Familieforsikring. Ophører Familieforsikringen eller *bortfalder forudsætningerne - jf. aftalen mellem HK og ALKA* - vil rabatten ophøre ved næste præmieopkrævning' (min fremhævning).
>
> Der henvises således direkte til nogle forudsætninger, som er omtalt i aftalen mellem HK og Alka.

Hvad disse forudsætninger går ud på, er ikke nævnt i policen, og jeg kan heller ikke få dette oplyst hos Alka. I deres brev fra 25. september 2009 skriver de blandt andet: '... Der er ikke umiddelbart noget hemmeligt i disse aftaler...'.

Ordet 'umiddelbart' kunne jeg forledes til tolke, som om der alligevel er noget hemmeligt i aftalen.

Mine forsikringer er tegnet direkte gennem Alka, og ikke gennem HK. Ved tegningen har jeg blot oplyst, hvilken fagforening jeg var medlem af.

Der kan måske være tale om forskellige forudsætninger der skal være opfyldt for at kunne få rabatten. En sådan fortolkning opstod for nylig, da jeg telefonisk talte med en medarbejder i Alka, som bl.a. oplyste, at man, for at få rabatten, skulle være med i fagforeningens kollektive ulykkesforsikring. En oplysning der senere viste sig at være forkert.

Af andre forudsætninger der måske skal være opfyldt kunne være: skal man kun være medlem af forbundet, skal man også være medlem af sektoren, kan man nøjes med at være medlem af A-kassen, gælder forudsætningerne hvis man overgår til at være pensionistmedlem, skal man være med i en ulykkesforsikring, eller...?

Heller ikke i pjecen 'Forbundsforsikring' eller på HK-forsikringsside, som Alka henviser til i brevet den 25. september, står der noget om dette.

Og dernæst, hvis forudsætningerne i ('den hemmelige') aftale ændres, hvem skal så oplyse forsikringstageren herom, og med hvilket varsel kan de ændres?

Jeg mener, forsikringsselskabet er forpligtet til at oplyse om de aftaler der gælder for forsikringen, ikke mindst når der henvises hertil i forsikringspolicen. På samme måde som man skal oplyse om de øvrige forsikringsbetingelser.

Dette principielle spørgsmål beder jeg venligst ankenævnet tage stilling til."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 27/10 2009 til nævnet anført:

"Som det fremgår af klagers brev til Ankenævnet for Forsikring af 27. september 2009 får klager rabat på sine forsikringer i Alka, fordi han er medlem af fagforeningen HK.

Den klausul der er nævnt i klagers police og refereret af klager er fra autokaskoforsikringen, nemlig at '*Forsikringen er tegnet med rabat i henhold til aftale mellem HK og Alka. En forudsætning for rabatten er, at husstanden har en Alka Familieforsikring. Ophører familieforsikringen eller bortfalder forudsætningerne - jfr. aftalen mellem HK og Alka - vil rabatten ophøre ved næste præmieopkrævning'* er en præcisering af dette.

Rabat på autokaskoforsikringen kræver medlemskab af forbundet - aktuelt HK - samt at man har tegnet en familieforsikring i selskabet.

Den i klausulen nævnte forudsætning er således medlemskab af forbundet (HK). For autokaskoforsikringens vedkommende er det en yderligere forudsætning, at man har tegnet en familieforsikring.

Klager har i sagens natur ikke krav på at få aktindsigt i en aftale mellem Alka og HK, men alene krav på oplysning om eventuelle bestemmelser i aftalen, der har virkning for, eller kan få indflydelse på, klagers engagement/aftaler med Alka.

Den eneste 'aftale' der gælder for forsikringerne er, at medlemskab af forbundet (HK) er forudsætningen for rabatten og såfremt man melder sig ud af fagforbundet bortfalder retten til rabatten (da forudsætningen ikke længere er opfyldt).

Ved tegningen af forsikringen spørges ind til om man er medlem af et fagforbund og i givet fald hvilket forbund (som også klager nævner). Dernæst oplyses om, at man i givet fald kan tegne forsikring med rabat.

Hvis man melder sig ud af forbundet bortfalder rabatten og man vil få skriftlig besked fra selskabet om, at rabatten bortfalder og hvorfor (ændringen af forudsætningerne). Rabatten vil bortfalde fra næste præmieforfaldsdato (varsel).

Den hypotetiske forudsætning, at HK opsiger aftalen med Alka Forsikring om at yde HK's medlemmer rabat ved forsikringstegning kan vel tænkes, men er lidet sandsynlig, da Alka Forsikring er et kooperativt selskab og HK indgår i selskabets ejerkreds.

Med begrebet 'forbundsforsikring' indikeres, at der er tale om en forsikring, hvor medlemskab af et forbund - i dette tilfælde HK - giver fordele.

Man behøver ikke være medlem af et fagforbund for at tegne forsikring i Alka (eller oplyse om man er medlem af et forbund). Rabat i kraft af forbundsmedlemskab er udelukkende et tilbud til medlemmerne.

Klager er klart oplyst om den aftale der gælder for forsikringen, nemlig at man skal være medlem af forbundet (ikke A-kassen, ikke sektoren) for at opnå rabat på præmien og /eller de øvrige fordele der fremgår af selskabets hjemmeside.

Det er selskabets opfattelse, at det af pjecer og hjemmesider - både Alkas og HK's - fremgår, at de henvender sig til forbundsmedlemmer.

Vi skal afslutningsvis beklage såfremt klager har fået en fejlagtig telefonisk oplysning af en af selskabets medarbejdere (omkring tegning af kollektiv ulykkesforsikring som en forudsætning for rabat - det var ganske rigtigt en forudsætning for år tilbage, men er det ikke mere), men som det fremgår, har klager fået berigtiget denne oplysning."

Hertil har klageren i skrivelse af 3/11 2009 til nævnet bemærket:

"1. Kunderne skal have adgang til de oplysninger om betingelser der gælder for forsikringen - også når rabataftaler er en del af forsikringsbetingelserne.

2. Dette må især gælde, når der i forsikringsbetingelserne udtrykkeligt henvises til sådanne betingelser. Der er ikke tale om 'at begære aktindsigt' som de skriver, men alene om at få adgang til at læse den aftale '... jfr. Aftalen mellem HK og Alka ...', som Alka selv henviser direkte i forsikringspolicen.

3. I sidste afsnit i Alkas brev beklager de, at der er givet fejlagtige oplysninger om forhold omkring kollektiv ulykkesforsikring, som tidligere har været en af rabatbetingelserne.

Dette understreger to ting: at man selv i Alka har været i tvivl om, hvilke betingelser der var gældende, og at rabatbetingelserne kan ændres, uden at eksisterende kunder er blevet informeret herom.

I brevet har Alka nu uddybet, hvilke betingelser der gælder for rabataftalen. Men det ændrer ikke ved, at jeg er af den opfattelse, at rabatbetingelser der er knyttet til forsikringen i fuldt omfang skal fremgå af policen."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder det kritisabelt, at en af selskabets medarbejdere fejlagtigt har givet klageren oplysning om, at tegning af kollektiv ulykkesforsikring er en forudsætning for at opnå rabat. Selskabet har da også beklaget dette.

Med den af selskabet anførte begrundelse finder nævnet herefter ikke i øvrigt anledning til at udtale kritik af selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke pålægge selskabet at afgive yderligere oplysninger end allerede sket.

Herefter, og idet det af klageren anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann