883/12

Den 16. januar 2012 blev i sag nr. 79.981:

xxxxx xxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bil-, fritidshus- og familieforsikring i Codan Forsikring A/S. Han klager over de præmier, som selskabet tidligere har opkrævet og fortsat opkræver for forsikringerne, idet han er af den opfattelse, at han ikke tidligere har fået og fortsat ikke får de rabatter, som hans DJØF-medlemskab berettiger til.

Selskabet henviser til, at klageren har fået og fortsat får de rabatter, som han er berettiget til.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 10/2 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Af ovennævnte policer fremgår det, at Codan har indgået en gruppeaftale med Danmarks Jurist- og Økonomforening, som betyder, at medlemmer af DJØF får rabat på disse forsikringer i Codan, Bilag … Ifølge DJØFs hjemmeside betyder gruppeaftalen, at medlemmerne får 25% rabat på Codans normale tarifpræmier. Bilag …

Klagen begrundes med, at jeg tilsyneladende i en årrække ikke har opnået denne rabat.
Jeg blev opmærksom herpå, da jeg konstaterede, at præmien på min Bilforsikring oversteg den af Codan på Forsikringsguiden.dk (Forsikringsluppen.dk) dengang fremlagte tarif.
Pr. marts 2007 og tidligere år havde jeg betalt en præmie på ca. 13.300 kr. årligt. Bilag …
Efter min klage herover blev præmien pr. marts 2008 nedsat til ca. 7.200 kr. Bilag …
Det fremstod i øvrigt som tvivlsomt, om der både før og efter præmienedsættelsen blev ydet mig den nævnte rabat i forhold til normaltariffen. Min forespørgsel herom ønskede Codan ikke at besvare eller bekræfte. Codan ville heller ikke tage stilling til mit spørgsmål om, hvor længe jeg evt. uretmæssigt havde betalt den høje præmie.

Også vedr. mine to øvrige forsikringsaftaler i Codan fremstår det som tvivlsomt, om der ydes den nævnte rabat på selskabets tariffer, som de 10-02-2011 fremgår af Forsikringsguiden.dk. Med e-mail af 18. januar 2011 - bilag … har jeg anmodet Codan om at meddele mig, hvorledes rabatten er beregnet på mine forsikringspræmier i forhold til de på Forsikringsguiden.dk fremlagte normale præmietariffer. Codan har bekræftet modtagelsen - bilag …, men ikke besvaret henvendelsen.
(På min familieforsikring er indbosum, og dermed præmien blevet nedsat i dec. 2010.)

For ovennævnte forsikringer har jeg med samlerabat senest betalt flg. årlige præmier, som sammenstilles med Codans tariffer iflg. Forsikringsguiden.dk. I ingen tilfælde har jeg opnået rabat på 25%:

Bilforsikring:	kr. 7.644	Tarif: kr. 7.822
Fritidshusforsikring:	3.019	3.809 (ved indbosum: 1,4 mill. kr.)
Familieforsikring:	2.122	2.132

Heller ikke DJØF Forsikring sikrer, at medlemmer og forsikringstagere umiddelbart kan opnå indsigt i eller kontrol med, om rabataftalen opfyldes. På DJØF Forsikrings hjemmeside har disse ikke adgang til indsigt i tariffer og rabatberegninger.

I øvrigt er det ikke vanskeligt på markedet at opnå forsikringsaftaler, der kan sammenlignes med mine og imod præmier, som tåler sammenligning med dem, som jeg har måttet betale til Codan.
Men disse burde jo være 25 % lavere!

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Codan skal

1. dokumentere, at selskabet har opfyldt forsikringsaftalerne igennem aftaleperioderne, derved at der er ydet mig en rabat på 25 % af selskabets normale tarifpræmier og
2. såfremt det ikke dokumenteres, at aftalerne f.s.v. er opfyldt godtgøre mig de tab, som jeg derved måtte have lidt som mangeårig forsikringstager, især på min bilforsikring før præmien herpå efter klage blev nedsat pr. marts 2008."

Selskabet har i brev af 7/4 2011 til nævnet anført:

"Vi har følgende kommentarer til klagen.

Priserne på forsikringsguiden.dk afspejler den præmie, som nye kunder skal betale ud fra den viden, vi har om kunden på dette tidspunkt. Hvis en kunde efterfølgende vælger at kontakte vores Servicecenter med henblik på at tegne en konkret forsikring, kan der i forbindelse med dialogen med vores forsikringskyndige kundekonsulenter blive behov for at ændre på fx dækninger/selvrisici, hvilket også kan medføre, at prisen bliver højere eller lavere end på forsikringsguiden.dk.

Eksisterende kunder kan nogle gange opleve, at de betaler en højere/lavere præmie, end hvis de ville nytegne en forsikring på samme genstand (fx bil/hus). Dette kan fx skyldes, at der er sket ændringer i præmieberegningen ud fra den skadeerfaring, vi løbende indsamler. Eksempler på dette kan være ændringer i vejret, dyrere reparationsudgifter på biler (reservedele og arbejdsløn), ændret kørselsmønster på vejene etc.

Vi tilpasser derfor løbende vores forsikringsbetingelser og præmier, og der kan derfor forekomme forskelle mellem eksisterende præmier og nytegningspræmier. Vi anbefaler jævnligt

vores kunder til at tage kontakt til os mhp. en forsikringsgennemgang via vores generelle markedsføring samt den årlige forsikringsoversigt, som vi sender til alle kunder.

[Klager] har oplevet en væsentlig reduktion i sin bilpræmie i august/oktober 2007, da han kontakter os for at få gennemgået sin bilforsikring. I den forbindelse blev klagers bilprodukt ændret til vores nyeste bilprodukt, som blev markedsført i foråret 2007, derudover imødekommer vi hans henvendelse om en præmiereduktion, da vi fortsat ønskede at have [klager] som kunde.

Ved en gennemgang af vores it-systemer kan vi konstatere, at der er registreret 25% DJØF rabat til [klager]. Funktionaliteten af vores it-systemer er forelagt og godkendt af Codans eksterne revisor, så vi mener derfor, at DJØF-markeringen - og den deraf følgende rabat - har været givet korrekt overfor [klager]."

Hertil har klageren i brev af 15/4 2011 til nævnet bemærket:

"ad afsnit 2:
Ved mine undersøgelser af Codans tariffer på Forsikringsguiden har jeg naturligvis af hensyn til sammenligningernes troværdighed omhyggeligt søgt sådanne produkter, som præcist svarer til mine aktuelle forsikringsaftaler.
Dækninger og selvrisici er hermed allerede taget i betragtning.

ad afsnit 3:
Codan bør redegøre for, hvilke konsekvenser den beskrevne 'mekanisme' konkret har haft for mine forsikringsaftaler, herunder om den typisk kan betyde, at den ved en nytegning tilsagte DJØF-rabat bliver illusorisk .
Hvorfor udgør rabatten på min bilforsikring kun ca. 2% af Forsikringsguidens tarif ?
På (den nytegnede) Fritidshusforsikring kun ca. 20% og på Familieforsikringen kun ca. 5% ?

ad afsnit 5:
Codan bør oplyse, om der skete så væsentlige ændringer i min forsikringsaftale (produktet), og hvilke, og om disse i sig selv kan begrunde en så væsentlig præmienedsættelse.
Jeg beklager naturligvis ikke den meddelte reduktion, men at præmien før denne udgjorde ca. 13.300 kr. svarende til en normaltarif på ca. 17.700 (før DJØF-rabat).

ad afsnit 6:
Det oplyste indeholder ikke nogen dokumentation for, at jeg har opnået den tilsagte DJØF-rabat på de til enhver tid gældende tariffer."

Herefter har selskabet i brev af 17/5 2011 til nævnet anført:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at vi naturligvis ikke betvivler, at kunden ved sine undersøgelser af Forsikringsguiden har søgt at ramme præmien så præcist som muligt, men det kan være vanskeligt at ramme en præmie, der er 100 % identisk med den, man vil opnå ved nytegning i Codan.

Herudover skal vi oplyse, at der løbende sker ændringer i vores tariffer, hvorfor nuværende kunder kan være indtegnet i henhold til en ældre tarif end den, der benyttes ved indtegning af nye kunder. Dette kan have til konsekvens, at eksisterende kunder kan have såvel en højere som en lavere præmie end den, vi tilbyder nye kunder.

De priser, der fremgår af Forsikringsguiden, er Codans aktuelle tariffer. Afhængig af ændringer og udvikling i Codans generelle risikovurdering og dækning, kan priserne på Forsikringsguiden således som nævnt være højere eller lavere end tidligere tariffer. Vi har redegjort herfor i vores brev af 7. april.

De aktuelle priser på Forsikringsguiden kan derfor ikke bruges til at verificere, om der er opnået korrekt rabat på en tidligere tarif d de viser som anført udelukkende, hvad en nytegnet forsikring (med evt. ændret dækning) vil koste i dag (uden rabat).

Som medlem af DJØF har kunden fået 25 % rabat ud fra den tarif, hans forsikringer var indtegnet efter - ikke ud fra nytegningstariffen. Som vi beskrev i brevet af 7. april har vores eksterne revisor fra … tidligere gennemgået hele vores rabatberegningssystem. Denne undersøgelse konkluderede, at rabatten var ydet i overensstemmelse med samarbejdsaftalen mellem Codan A/S og DJØF. Der er ikke sket ændringer i vores systemer, siden erklæringen blev udarbejdet, og vi må derfor fastholde, at vores systemer er indrettet således, at der altid ydes 25 % rabat, når det er angivet, at forsikringstageren er medlem af DJØF."

Efterfølgende har klageren i brev af 28/5 2011 til nævnet anført:

"Svaret indeholder kun sådanne generelle oplysninger og betragtninger, som stort set allerede var indeholdt i selskabets tidligere skrivelse af 7. april 2011.

Derfor skal jeg på ny opfordre selskabet til at tage konkret stilling til samtlige de i min skrivelse af 15. april 2011 indeholdte konkrete spørgsmål vedr. de konkrete forsikringsaftaler.

Dog tydeliggør selskabet nu, at DJØF-rabatten beregnes af den tarif, som forelå da forsikringerne blev tegnet, og ikke af senere kommende nytegningstariffer, således som de nu fremgår af Forsikringsguiden.
Såfremt den omtalte revisorundersøgelse fra … alene bekræfter dette, er den uden selvstændig interesse for sagen.

Det er netop min opfattelse, at beregningsmodellen ikke er i overensstemmelse med samarbejdsaftalen imellem Codan A/S og DJØF, så meget mere som kunderne ikke er orienteret om den og konsekvenserne af den.
Jeg betvivler, at en så 'uklar' markedsføring af produktet eller undladelsen af en så væsentlig information er lovlig.

Gruppeaftalen med DJØF tilsiger, 'at medlemmerne får 25% rabat på Codans normale tarifpræmier'.
Det er med andre ord ikke indeholdt den begrænsning i tilsagnet, at rabatten beregnes alene af nytegningstariffen. Hertil kommer, at denne beregningsmodel indebærer, at den tilsagte rabat dermed udhules for med tiden at nærme sig 0.

Med tiden bliver produktet derfor ikke længere konkurrencedygtigt og dermed uden interesse for DJØFs medlemmer, som end ikke har fået mulighed for umiddelbart at kunne gennemskue dette.
Det er mere end 40 år siden, at jeg indgik min første forsikringsaftale.
I tilfælde af, at jeg dengang opnåede en rabat på nytegningstariffen på 25 %, og at præmien var steget med blot 100%, ville rabatten i dag kun udgøre 12,5%.
Det kan end ikke udelukkes, at jeg dermed er dårligere stillet, end den som i dag ved nytegning til den aktuelle tarif kan opnå en rabat på 25% af denne.

Det er som sagt min opfattelse, at tilsagnet skal forstås således, at rabatten beregnes forholdsmæssigt af den til enhver tid gældende tarif, og dermed på den for kunden indenfor tilsagnets formulering mest fordelagtige måde.
Måtte gruppeaftalen med DJØF eller det meddelte tilsagn give anledning til tvivl herom, bør selskabet bære risikoen herfor."

Afslutningsvis har selskabet i brev af 6/7 2011 til nævnet anført:

"I kommentar hertil skal vi bemærke, at de 25 % rabat beregnes på den tarif- præmie, der til enhver tid danner grundlag for den pågældende kundes forsikring.

Var man ikke medlem af Djøf, ville præmien være 25 % højere, medmindre den pågældende var berettiget til anden form for rabat."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen har nævnet ikke grundlag for at antage, at klageren ikke tidligere har fået og fortsat ikke får de præmierabatter, som hans DJØF-medlemskab berettiger til. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets præmieopkrævninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand