Ankenævnet for Forsikring

897/12-5

Den 20. august 2012 blev i sag nr. 81.301:

xxxx xxxxx
xxxxxxx xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Boet efter forsikringstageren, der havde autoforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over, at selskabet har forhøjet forsikringspræmien.

Selskabet henviser til, at klageren ved tegningen af forsikringen urigtigt oplyste, at han ikke tidligere havde haft belastende skader. Ifølge selskabet haft klageren imidlertid haft 4 belastende skader i tidligere selskaber. Selskabet har på denne baggrund fastsat en højere præmie.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Alka har forhøjet min præmie fra 409,67 kr pr md. Til 1103 kr pr md. Deres begrundelse er at jeg skulle have haft 5 stk selvforskyldt skader i årene fra 24-04-2009 til 15-06-2011. Dokumentation er vedlagt, hvor det jo tydeligt ikke er rigtigt hvad Alka skriver. Skaden 27-05-2009 blev betalt af … bilers forsikring, da ruden gik i stykker ved rep. Derfor ny forrude 24-04-2009. datoerne passer heller ikke. Så alt i alt har jeg ikke haft nogle belastet skader efter min dokumentation.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> Min præmie til 409,67 kr pr md som aftalt med selskabet (bilforsikring …474)"

Ved brev af 18/10 2011 har selskabet hertil bl.a. bemærket:

> "Alka Forsikring afgav den 19. august 2011 tilbud til klager om forsikring af hans Toyota Aygo. Tilbuddet blev afgivet på baggrund af klagers oplysninger om tidligere forsikrings- og

skadeforhold, idet klager oplyste ikke at have haft skader. Tilbuddet angik en fastprisforsikring med en årlig præmie på 4.916 kr. og ikrafttræden den 1. oktober 2011.

Ved kontakt til klagers forsikringsselskab for overførsel af forsikringen blev det imidlertid oplyst, at klager havde haft 4 belastende skader - den 24. april 2009, den 27. maj 2009, den 6. september 2010 og den 15. juni 2011 (derudover oplystes telefonisk at der var endnu en skade den 10. juni 2009, som dog ikke var belastende og derfor heller ikke indgik i vurderingen).

Skaderne havde ikke udmøntet sig i bonustab hos det tidligere selskab, da klager havde haft en fastprisforsikring.

Som konsekvens af oplysningerne fra det tidligere selskab kunne Alka Forsikring ikke tilbyde at indtegne klager til fastprispræmie og fremsendte den 14. september 2011 nyt tilbud til klager.

Det nye tilbud var en bonusreguleret forsikring med en årlig præmie på 13.230 kr. ligeledes med ikrafttræden den 1. oktober 2011.

Klager kontaktede Alka Forsikring telefonisk den 15. september 2011 og oplyste, at der havde været modparter i skaderne. Klager blev i samtalen oplyst om sin fortrydelsesret.

Ved brev af 15. september 2011 anfægtede klager, at han havde haft 4 belastende hændelser på sin tidligere forsikring.

Alka Forsikring kontaktede herefter klagers tidligere selskab for at få opklaret om der var tale om en fejl i de elektroniske oplysninger. Af samtalen fremgik det, at de modtagne oplysninger var korrekte og selskabet forklarede ved brev af 22. september 2011 klager om de modtagne oplysninger. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Alka Forsikring har en tarif for indtegning af personbilsforsikringer. Af tariffen fremgår det, hvor en forsikring indplaceres (med andre ord hvilken type forsikring der kan tegnes og hvilken præmie der skal betales for forsikringen). Indplaceringen er afhængig af om man har haft skader og hvornår, dvs. hvor mange år man har kørt uden skader.

Ved overførsel af en forsikring fra et andet selskab sker der elektronisk forespørgsel til det andet selskab og svaret vil blive lagt til grund for indplaceringen af forsikringen hos Alka.

Af Alka Forsikrings tarif fremgår det at 'bedste' bonustrin er 10 - for at blive placeret på bonustrin 10 skal man havde kørt skadefrit i minimum 10 år, på bonustrin 9 skal man have kørt skadefrit i 9 år og så fremdeles. Fra skadetrin 10 til 6 kan man i stedet for en bonus- reguleret forsikring vælge en fastprisforsikring (en forsikring hvor præmien ikke stiger ved skade). Fastprisforsikring kræver således (hvis man er under 50 år) minimum 6 års skadefri kørsel.

Hvis man har 2 eller flere skader indenfor de seneste 2 år indplaceres man på trin 0 og der er ikke mulighed for en fastprisforsikring.

Desto lavere bonustrin man indplaceres på desto højere præmie skal der betales for forsikringen. Tariferingen afspejler den risiko selskabet påtager sig ved at tegne forsikringen.

En belastende skade er en skade hvor selskabet har måttet betale erstatning uden at kunne få erstatningen refunderet af modpartens selskab, enten fordi der ikke er en kendt modpart eller fordi modparten ikke bærer ansvaret for skaden. Ordet belastende knytter sig således til hvad skaden 'gør' ved forsikringen og er ikke er udtryk for at selve skaden er sket under belastende eller særlig dadelværdige forhold.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at kører man uden skader (belastende skader) er der regler, hvorefter en bonusreguleret forsikring rykkes op ad bonustrinnene og man betaler således ved skadefri kørsel en stadig lavere præmie indtil man når bonustrin 10.

Klagers tidligere selskab har oplyst dels elektronisk dels ved en efterfølgende telefonsamtale, at der på klagers forsikring var registreret 4 belastende skader siden april 2009 - heraf 2 indenfor de seneste 2 år, nemlig den 6. september 2010 (klagers bil blev angiveligt ramt af en rollator) og den 15. juni 2011 (parkeringsskade).

At det første tilbud til klager lød på en præmie på mindre end halvdelen af den nu tilbudte beror på at første tilbud var afgivet på baggrund af klagers egen oplysninger om tidligere skader, som desværre ved forespørgsel til klagers tidligere selskab viste sig ikke at være korrekte.

Vi må derfor fastholde, at klager med tilbuddet af 14. september 2011 er indplaceret i overensstemmelse med selskabets gældende tarif sat i forhold til oplysningerne om tidligere skader og kan ikke tilbyde klager hverken en anden indplacering (lavere præmie) eller en fastprisforsikring."

Efter nævnets sekretariat havde eftersendt kopi til selskabet af de nedenfor gengivne breve af 22/4 2009 fra Codan og af 13/9 2010 fra Tryg Forsikring A/S, har selskabet i brev til nævnet af 9/5 2012 supplerende anført bl.a.:

"Sagen handler om de belastende skader vores forsikringstager har haft i tidligere selskab Codan forsikring.

Når Alka skal vurdere, hvilke skader der er belastende tages der udgangspunkt i vores forretningsgang, hvor Alkas kunderådgiver spørger ind til evt. anmeldte skader. Alkas forretningsgang er:

Hvilke skader har betydning for indplaceringen

Indplaceringen afhænger i henhold til indplaceringsskemaerne af antallet af skadefri år og om og hvornår der har været skader.

Hvilke skader tæller med?
De skader, som har medført en udgift for selskabet, tæller med. Også selvom skaden ikke har fået konsekvenser på kundens forsikring med en præmiestigning.

Har kunden friskadeordning i andet selskab, skal de skader som er dækket under friskadeordningen (jf. afsnittet 'Friskadedækning') ikke tælle med som en skade.

På den baggrund fastholder Alka, at vi ikke har modtaget de korrekte skadeoplysninger den 19. august 2011 og at forsikringstageren er indplaceret i overensstemmelse med Alkas gældende tarif."

Af "Forsikringsoversigt" af 25/8 2011 fra selskabet fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"**Oplysninger om tidligere skadeforløb**
Antal skader: 1 Skadedatoer: 01/08/10

Er oplysninger om tidligere forsikringsforhold ukorrekte, er det vigtigt, at du straks ringer til os på ... Bliver de ukorrekte oplysninger ikke ændret, risikerer du nedsat eller ingen ret til erstatning ved skade.
…
Er forudsætningerne ukorrekte, er det vigtigt, at du straks ringer til os på ... Bliver de ukorrekte forudsætninger ikke ændret, risikerer du nedsat eller ingen ret til erstatning ved skade."

Af brev af 14/9 2011 til klageren fra selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget oplysningerne, om de skadefri år du har optjent, på din tidligere bilforsikring.

Oplysningerne er ikke de samme, som dem vi har fået oplyst. Derfor er vi nødt til at ændre din forsikring.

Ændring er på Personbilforsikring …474:

Din bilforsikring vil ændres fra Fastpris til en bonusreguleret forsikring

Prisen er 1.103 kr. Månedlig. (2011 indeks)."

Af brev af 15/9 2011 til selskabet fra klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har dags dato modtaget et brev fra jer ang ændring af min bil forsikring …474, dette begrunder I med at jeg har haft 4 stk belastet hændelser i mit gamle selskab Codan.

Til dette kan jeg direkte sige at det er LØGN!

Jeg har haft en skade i 2009 modpart betalte, 1 stk skade i 2010, og en i 2011 (Dækket af Tryg (Modpart) & Codan under 5000 kr X 2) Altså i alt 3 stk hændelser.

Jeg syntes det er en meget ufin måde at drive forsikring på fra jeres side.
Aftalte beløb pr år bil forsikring = 4908 Kr
Jeres nye pris = 13236 Kr
Diff = 8328 Kr
Jeg kan derfor ikke rigtig se at nogle af mine uheld skulle være særlig belastet, som er de ord I bruger. Derfor går jeg naturligvis ud fra at den pris på 4908 kr pr år er den præmie som jeg skal betale."

Af brev til klageren af 22/9 2011 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"**Personbilforsikring**

5. 81.301

Tak for din henvendelse vedr. ændring af præmie på din bil.

Skadesdato.

24.04.2009 Udskiftning af frontrude - belastende skade.
27.05.2009 Reparation af stenslag - belastende skade.
10.06.2009 Påkørt bagfra - ikke belastende, modpart har fuld skyld.
06.09.2010 Ramt af rollator - belastende skade.
15.06.2011 Parkeringsskade (påkørt) - Belastende skade.

I alle de tilfælde hvor Codan har haft en udgift vil en skade være belastende.

Codan kan have et bilprodukt der gør, at de skader du har haft ikke har været belastende hos dem. Men når en forsikring opsiges i andet selskab så oplyses alle skader hvor selskabet har haft en udgift. Så selv om du har haft disse skader, og måske ikke har fået præmie stigning for disse, så tages de med den samlede beregning når man skifter forsikringsselskab.

Vi fast holder den nye præmie på 13.230 kr. årligt. Det sker på baggrund af de skader vi får oplyst fra Codan."

Af brev af 22/4 2009 fra Codan til klageren fremgår bl.a.:

"**Vi har dækket din glasskade**
Vi har igennem din reparatør … biler A/S fået anmeldt en glasskade på din bil. Vi har betalt reparationen på forruden med 4663,94 kr. til … biler A/S.

Du har en selvrisikodækning på din forsikring, og derfor skal du naturligvis ikke betale selvrisiko.

Normalt ville en skade betyde højere præmie. Men fordi du har en bil forsikring med fast præmie, bliver prisen på din forsikring ikke forhøjet."

Af brev af 13/9 2010 fra Tryg Forsikring A/S til klageren fremgår bl.a.:

"**Skaden skal meldes til din egen kaskoforsikring**
Vi har fra vores kunde modtaget anmeldelse af ansvarsskaden der skete 6. september 2010.

Har du en forsikring for skade på din bil (kaskoforsikring), går den altid forud for en ansvarsforsikring ifølge Erstatningsansvarslovens § 19.

Du skal derfor anmelde skaden til din egen forsikring.

Da det er vores kunde, der er skyld i skaden, vil du ikke miste bonus eller få fratrukket eventuel selvrisiko.

Du må kontakte mig, hvis du ikke selv har en forsikring for din bil."

6. 81.301

Nævnet udtaler:
Selskabet har oplyst, at det den 19/8 2011 afgav tilbud til klageren om forsikring af klagerens bil til en årlig præmie på 4.916 kr. Tilbuddet blev givet på baggrund af klagerens oplysninger til selskabet om tidligere forsikrings- og skadeforhold, idet selskabet anfører at klageren oplyste, at han ikke havde haft skader. Selskabet har imidlertid ikke fremlagt dokumentation for, hvad klageren konkret blev spurgt om, og hvad han svarende. Nævnet finder, at det i en sådan situation må være selskabets risiko, at kunden misforstår spørgsmålene om det tidligere skadeforløb.

Klageren har i klageskemaet anført, at han oplyste, at han ikke havde haft selvforskyldte skader. Endvidere fremgår det af den af klageren fremlagte forsikringsoversigt af 25/8 2011, at selskabet efter telefonsamtalen med klageren havde noteret, at klageren har oplyst om en skade. Dette er således i modstrid med selskabets oplysning over for nævnet om, at klageren oplyste, at han ikke havde haft skader i tidligere selskaber.

Endvidere fremgår det, af det af klageren fremlagte brev af 13/9 2010 fra Tryg Forsikring A/S, at det var modparten, der var skyld i skaden sket den 6/9 2010. Det indklagede selskab har over for nævnet anført, at det var klageren der havde skylden for dette uheld. Endvidere ses den i brevet fra Codan af 22/4 2009 omtalte skade ikke at indgå i selskabets oversigt over tidligere skader.

På dette usikre og dårligt oplyste grundlag finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at selskabet kan fragå sit tilbud under påberåbelse af urigtige forudsætninger. Selskabet må herefter stå ved sit tilbud af 19/8 2011.

7. 81.301

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal vedstå sit tilbud af 19/8 2011 om at forsikre klagerens bil til en årlig præmie på 4.916 kr.

Marianne Højgaard Pedersen
formand