Ankenævnet for Forsikring

900/12

Den 19. september 2012 blev i sag nr. 82.310:

xxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har All risk smykkeforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at tegne en forsikring for hendes søn.

Det fremgår af sagen, at klageren ønsker, at tegne en all risk smykkeforsikring på vegne af sin søn. Selskabet har afvist klagerens ønske med henvisning til, at sønnen ikke opfylder selskabets acceptregler.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> "Idet jeg skrev til Max Levig, hvor jeg har en All Risk smykkeforsikring ult. februar 2012 om, at jeg ønsker en opsplitning af min forsikring, således at min søns smykker fra hans far, farfar og morfar skal kunne forsikres separat og af ham, fik jeg som svar, at det ikke kan lade sig gøre, da Tryg har ændret sin politik således, at udelukkende kunder, der vælger at være totalt forsikrede i Tryg, nu kan tegne en all risk-forsikring.
> Dette klagede jeg over direkte, og fik som svar den 7/3, at '..med hensyn til ændring i vores forretningspolitik, er (du) ikke blevet underrettet da det ikke medfører ændring af (din) forsikring. Ændringen vedrører udelukkende nye kundeforhold'; jeg har svaret omgående herpå (7/3), men har pr d.d. ikke fået nogen reaktion.
> …
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Jeg vil opnå, at Tryg ændrer sin forretningspolitik tilbage som den var, således at den stemmer med god forretningspolitik i øvrigt i forsikringsbranchen - at altså alle nye kunder som hidtil kan tegne en Max Levig All Risk-forsikring uden at være tvunget til at være totalforsikret i Tryg-koncernens regi/ henholdsvis være afskåret fra at nytegne en sådan speciel forsikring.
> Som det fremgår af korrespondancen er det en personlig sag for mig, idet det stiller mig meget dårligt, når jeg skal træffe testamentariske bestemmelser om mine smykker - jeg kan ikke

sikre mig, at mine arvinger kan nytegne en max Levig All Risk forsikring, når de ikke ønsker at forlade deres eget selskab - det være sig Topdanmark, Alm. Brand, Alka..
Jeg mener også, at det er tegn på dårlig forretningspolitik, at man ikke underretter eksisterende Max Levig kunder om ændringen på det tidspunkt, hvor den indtræffer - men i stedet her tager den op 'ved behov' 6 måneder efter effektuering."

Selskabet har i brev af 17/4 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Vores kommentarer**
Vi kan desværre ikke imødekomme vores kundes ønske, idet vi - pt. - ikke vil ændre vores acceptregler. Som det fremgår af vores e-mail korrespondance med kunden, blev denne senest ændret for ca. ½ år siden. Jeg vedlægger kopi af vores Fakta om Specialforsikringer. Heraf fremgår, at det er en type forsikringer, som vi tilbyder til eksisterede kunder: 'Skulle du som Tryg-kunden have behov for en specialforsikring..'.

Vi skal i den forbindelse kort anføre, at der gælder aftalefrihed, og at vi ikke har pligt til, at tilbyde kundens søn en specialforsikring. Vi skal gøre opmærksom på, at der ikke er tale om en lovpligtig forsikring. Det er os, der som forsikringsselskab, selv fastsætter vores egne risiko- vurderinger og acceptregler. Dette er i sidste ende med til at skabe konkurrence til gunst for kunderne. Vi gør derfor venligst gældende, at ankenævnet ikke kan pålægge os (i strid med vores acceptregler) at tilbyde kundens søn en specialforsikring. Vi henviser i den forbindelse bl.a. til kendelser nr. 74.919 og 76.264. Det skal i øvrigt bemærkes, at vi heller ikke er forpligtet til at redegøre for fx størrelsen af den præmie, som vi opkræver for en given risiko. Vi henviser til kendelser nr. 58.185 og 78.278.

Vi kan i øvrigt bemærke, at det os bekendt ikke er ualmindeligt i forsikringsbranchen, at de forskellige forsikringsselskaber tilbyder forskellige kundefordele og præmierabat, når kunderne samler flere forsikringer i selskabet, forsikringsselskaberne såkaldte konceptprogrammer. Jeg vedlægger i øvrigt kopi af vores konceptprogram, Fakta om Tryg Familie.

Afslutningsvis skal vi undskylde, at vi ikke har fået besvaret kundens seneste e-mail af 7. marts 2012."

Klageren har i brev af 12/6 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Ad kendelserne: ingen af dem spejler på nogen måde den nærværende klagesag, kendelse nr. 74.919 handler om en i tegningsøjeblikket indført klausul, som bliver bragt i anvendelse ved opstået skade; kendelse nr. 76.264 handler ligeledes om et forhold, som var kendt ved tegningstidspunktet; kendelse nr. 58.185 tager også udgangspunkt i forbehold beskrevet i den på tegningstidspunktet kendte police; nr. 78.278 handler om forud kendt varslingsfrist for præmieforhøjelse. Alle kendelser er afsagt i klagesager, hvor klager i hver enkelt sag udelukkende føler sig individuelt sat i en uholdbar/ ærgerlig situation.

I nærværende klagesag drejer det sig derimod om en ***generel*** stillingtagen til nyindført dårlig forretningsskik, mine private overvejelser, som er anført omhandlende mine arvingers muligheder i Max Levig, er blot at tage som et eksempel på de for samtlige potentielle kunders stærkt forringede - læs: umulige og uspiselige - vilkår i forbindelse med behovet for en special - All Risk - forsikring."

Af faktaark om selskabets specialforsikringer fremgår bl.a.:

3. 82.310

"**Udgangspunktet er dine behov**
I Tryg er der mulighed for at tegne næsten alle forsikringer. Skulle du som Tryg-kunde have behov for en specialforsikring kan den muligvis tegnes i Max Levig. Vi tilbyder forsikringer til både privatpersoner og erhvervskunder.
…
Max Levig dækker en lang række 'skæve' risici, og tilbyder All Risks forsikring for bl.a.:
…
- Smykker

…
Smykker
Privatpersoner, som har behov for en udvidet dækning for deres smykker udover den dækning, som Trygs private indboforsikring tilbyder. Forsikringen dækker smykker mod brand, tyveri, tab og beskadigelse af næsten enhver art, og dækningen tilbydes i Danmark eller hele verden efter ønske."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsselskabets faktaark om specialforsikringer, at all risk forsikringen for smykker kun kan tegnes, hvis man i forvejen er kunde i selskabet. Klagerens søn opfylder ikke dette krav.

På hvilke vilkår, selskabet er forpligtet til at antage en forsikring, er ikke lovreguleret, og det er således op til det enkelte selskab at fastsætte sine egne risikovurderinger og acceptregler. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at ændre sine acceptregler for tegning af den omhandlede forsikring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson