Ankenævnet for Forsikring

923/13

Den 23. september 2013 blev i sag nr. 84.087:

xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft bilforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den præmie, selskabet har opkrævet.

Selskabet henviser til, at det har opkrævet præmie baseret på det antal skadefri år, som det har været muligt at få bekræftet af klagerens tidligere forsikringsselskaber.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 26/2 2013, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Jeg købte min bil m.04.2012. Nogle dag efter fik jeg forsikringsforslag fra Alm. Brand som incl. Bilforsikring, familieforsikring og privat ulykkesforsikring. Jeg snakkede med kundeservice at vil kun have to af dem. Mens jeg ventede på min nye forslag, fik jeg noget police fra Alm. Brand på 26.168,00 kr. pr. år. Policen kom 4 dage efter jeg fik den første forslag fra dem. Jeg har ikke bestilt eller skrevet under på nogle papirer. Derfor kan jeg ikke forstå hvordan jeg fik forsikringspolice. Begge to bilforsikringer (fra forslaget og fra policen) omfatter næsten det samme ting, men prisen er forskellig. Jeg flyttede min bilforsikring til If fra 01.08.2012, hvor jeg var forsikret også med min tidligere bil.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg skal betale for perioden 23.04.-01.-08.2012, hvor jeg har police fra Alm. Brand. Men ikke på den høje pris. Jeg vil gerne betale på prisen som står på første forsikringsforslag, nemlig 5.078 kr. pr. år. Alm. Brand søger fra mig til denne periode 6.451,01."

Heroverfor har selskabet i brev af 18/3 2013 til nævnet anført:

"Klager, …, er utilfreds med at prisen på hendes bilforsikring ikke er i overensstemmelse med det forslag, der er afgivet på hendes bilforsikring den 30. juni 2012

Den 24. april 2012 modtager vi en CRM tilgang på klagers bil og den 30. april 2012 udarbejder vores assurandør, …, forsikringsforslag til klager på baggrund af den indkomne tilgang.

I forbindelse med afgivning af forslaget oplyser klager, at hun har 7 skadefri år i Alka, og det er blandt andet denne oplysning, som vi baserer vores tilbud på. Prisen på bilforsikringen beregnes på baggrund af de afgivne oplysninger herefter til 5.087 kr.

Det er korrekt at der, som klager oplyser, samtidig er udarbejdet et tilbud til hende på familieforsikring og ulykkeforsikring.

Den 3. maj 2012 får vi oplyst fra Alka, at der ikke er skadefri år hos dem som oplyst af klager.

Herefter kontakter vores assurandør 3 øvrige selskaber for at se, om kunden blot har fået oplyst forkert selskab. Ingen af de kontaktede selskaber kan bekræfte, at forsikringstager har skadefri år hos dem.

Den 4. maj 2012 udsteder vi policen på bilforsikringen med en præmie baseret på 0 skadefri år, da det ikke er lykkedes at få bonus fra nogle andre selskaber. Det betyder naturligvis, at forsikringen kommer til at koste en del mere - 26.168 kr. om året - i stedet for 5.078 kr. Dette er en helt almindelig tarifstigning, der ikke skyldes særlige tillæg eller lignende. Alm. Brand mener i øvrigt, at have ret til at ændre prisen på baggrund af gældende lovgivning på området om bilforsikring. Denne ret fremgår desuden også af selve forsikringsforslaget, hvor følgende er anført:

Forsikringsforslaget gælder under forudsætning af, at de oplysninger, du har givet os, er korrekte. Hvis der kommer nye oplysninger frem, kan det betyde ændringer i de priser og vilkår, der er med i forslaget.'

Den 11. maj 2012 er klager i kontakt med en af vores forsikringsrådgivere, da hun er utilfreds med prisen på den fremsendte police. Forsikringsrådgiveren forklarer klager, at forsikringen er udstedt som nybilist, da det ikke har været muligt at få oplyst bonus fra andet selskab. Den tilsendte police betragtes af Alm. Brand, som vores accept på den fremsendte CRM tilgang.

Den 15. juni 2012 opsiges forsikringen hos os af If Forsikring til overtagelse den 1. august 2012.

Den 15. november 2012 modtager vi en klage fra forsikringstager. Klagen består af de samme klagepunkter, som den senere klage af 26. februar 2013 til Ankenævnet for Forsikring.

Den 20. november 2012 kontakter vi forsikringstager for at forklare, hvorfor hendes forsikring er blevet dyrere end det, som stod på forslaget af 30. april 2012. Forsikringstager mener, at have bonus i et andet selskab, hvilket vi igen prøver at få dette bekræftet fra de selskaber, som kunden nævner i denne samtale. Vi kan imidlertid ikke få det bekræftet fra nogle af selskaberne, og vi sender derfor bekræftelse på samtalen og beder hende samtidig om at finde ud af, hvilket selskab hun har bonus i.

Den 4. december 2012 videresender forsikringstager en mail fra If Forsikring, hvor det bliver bekræftet, at hun har haft bilforsikring i If Forsikring i perioden 1. april 2011 til 25. april 2012, svarende til 1 års skadefri år. Vi tilretter herefter policen den 6. december 2012 med ikrafttræden den 24. april 2012, således at forsikringen nu koster 23. 090 kr. om året. Vi sender bekræftelse til kunden den 6. december og meddeler forsikringstager, at hun skal indbetale

det, hun skylder for bilforsikringen, nemlig 2.277,52 kr. for ansvar og 4.148,49 kr. for kasko inkl. rykkergebyr. Beløbet er endnu ikke indbetalt.

Herefter mener vi ikke at have andet udestående med klager, end den ubetalte præmie for perioden, hvor hun har haft sin forsikring hos os.

Alm. Brand mener ikke at være forpligtet til at udstede policen i overensstemmelse med forslaget af 30. april 2012, da dette var baseret på oplysninger fra forsikringstager selv - oplysninger, der siden ikke har kunnet bekræftes og derfor må anses som ukorrekte."

Hertil har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 13/5 2013 bemærket:

"Jeg forstår nu hvorfor Alm Brand skiftede deres pris på min bilforsikring. Men oplysning er ikke korrekt. Jeg har aldrig blevet forsikret af Alka og det er umuligt at de giver noget info for mig. Jeg blev forsikret 1 år hos If og 1 år hos GF. Ellers har jeg 10 skadefri år fra mit hjemland og jeg kan vise bevis for. Da jeg købte min bil, registrerede min forhandler (som er også væk og firmaet er konkursfirma nu) den i SKAT, fordi han købte også min gammel bil. Jeg vidste ikke at han skal forsikre mig hos Alm. Brand. Har jeg ikke ret at vælge selv? Jeg fortryd ikke policen fra Alm Brand, fordi i snak med …[assurandør], fik jeg svar at det er nogen fejl. Han sikrede mig at nogen har lavet fejl fra kontoret og han skal nok sende igen vores aftale og jeg kan skrive under. Han svarede ikke mere til mine telefonopkald eller meddelelser. Og jeg hørte ikke fra ham mere. Jeg synes at det er ikke korrekt og normalt. Jeg tror ikke at der sker den slags misforståelser med danske kunder og kun med indvandrer, som snakker ikke nok dansk."

Efterfølgende har selskabet i brev af 17/5 2013 til nævnet anført:

"På baggrund af klagers brev til Ankenævnet for Forsikring, har vi endnu engang ringet til GF Forsikring og If Forsikring for at forespørge om bonus.

Ved telefonisk kontakt til henholdsvis GF Forsikring og If Forsikring den 16. maj 2013, kan det konkluderes, at klager har 4 skadefri år og ikke kun 1 år, som tidligere er blevet oplyst pr. mail af If Forsikring.

If Forsikring bekræftede telefonisk, at de tidligere har afgivet forkert information omkring de skadefri år.

Alm. Brand er på baggrund af det oplyste, selvfølgelig villig til at ændre dette på klagers police, hvilket også er meddelt til klager telefonisk. Vi vil derfor ændre klagers police hurtigst muligt med tilbagevirkende kraft.
Den 16. maj 2013 talte jeg ligeledes med klager om, at jeg ville undersøge om der forelå en mulighed jf. vores forretningsgange, for at videreføre bonus fra hendes hjemland, ...

Jf. vores forretningsgang, som er vedlagt dette svarbrev, er det desværre ikke muligt for os at overtage bonus, da klager hverken tidligere eller nu opfylder kriterierne for at være pluskunde. For at være pluskunde, skal man have tegnet flere forsikringer, hvilket ikke er tilfældet.

Alm. Brand vil som følge af de nye oplysninger tilrette klagers police, hvorefter vi meddeler klager, hvor meget hun skylder.

Derefter ser Alm. Brand ikke, at have øvrigt udestående med klager end betaling for forsikringen."

Af "Forsikringsforslag" af 30/4 2012 fremgår bl.a.:

"**Dit forsikringsforslag omfatter disse forsikringer**
Bilforsikring - Suzuki / Swift /1,3 GL …

Forsikringen gælder

Type	Personbil
Første registreringsår	2005
Egenvægt	950 kg

Forsikringen dækker

Forsikringstype	Fastpris - Elite
…	
Pris pr. år	**5.078 kr.**"

Af "Accept af forsikringsforslag" af 30/4 2012 fremgår bl.a.:

"**Din accept af forsikringsforslaget**
For at vi kan udstede dine forsikringer, skal vi bruge nogle oplysninger fra dig. Vi beder dig derfor om at udfylde de blanke felter i skemaet her så præcist som muligt.

Vær opmærksom på at:
Forsikringsforslaget gælder under forudsætning af, at de oplysninger, du har givet os, er korrekte. Hvis der kommer nye oplysninger frem, kan det betyde ændringer i de priser og vilkår, der er med i forslaget. Konsekvensen af forkerte oplysninger kan være at Alm. Brand vælger ikke at tegne forsikringen eller det kan betyde, at din erstatning ved en evt. skade bliver nedsat eller helt bortfalder.
…
Oplysninger om husstandens forsikringer
Bilforsikring Suzuki / Swift / 1,3 GL …

Registreringsnummer _____		Fastpræmie	
Bilens kilometerstand _____		Antal skadefri år	7
Kilometerstand aflæst pr. _____		Antal skader seneste tre år	0
Primær bruger	… [klageren]	Cpr. nr. primær bruger	…"

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder selskabets "Forretningsgang for overførsel af bonus fra udlandet".

Nævnets flertal udtaler:

Selskabets første tilbud var efter det oplyste baseret på oplysning om syv års skadefri kørsel. Der foreligger ikke oplysninger, der indikerer, at selskabet på daværende tidspunkt blev informeret om, at nogle af disse år vedrørte forsikring af køretøj i et andet

land. I første omgang kunne det indklagede selskab ikke få bekræftet skadefri kørsel i andre danske forsikringsselskaber, og selskabet forhøjede som følge heraf præmien. Siden fik selskabet bekræftet ét års skadefri kørsel og nedsatte herefter præmien i overensstemmelse hermed.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet af andre danske forsikringsselskaber fået bekræftet, at klageren har fire skadefri år. Det indklagede selskab har på den baggrund tilkendegivet, at policen - og dermed præmieopkrævningen - vil blive ændret med tilbagevirkende kraft. Det bemærkes i den forbindelse, at klageren ikke opfylder selskabets betingelser for overførsel af bonus fra udlandet. Flertallet finder herefter ikke grundlag for at kritisere præmieopkrævningen.

Nævnets mindretal udtaler:
Som begrundelse for at opkræve en højere præmie end angivet i "Forsikringsforslaget" af 30/4 2012 har selskabet henvist til, at klageren alene har kunnet opnå dokumentation for 4 års skadefri kørsel og ikke de 7 års skadefri kørsel, som klageren telefonisk havde oplyst, og som var angivet i dokumentet "Accept af forsikringsforslag" som klageren underskrev og returnerede til selskabet.

I den fortrykte tekst i "Accept af forsikringsforslag" er det angivet, at forsikringsforslaget gælder under forudsætning af, at de oplysninger, klageren har givet, er korrekte.

Klageren har over for selskabet anført, at hun har kørt skadefrit i en årrække i sit tidligere hjemland, hvilket så vidt ses ikke er bestridt af selskabet. Da det må lægges til grund, at selskabets "Forretningsgang for overførsel af bonus fra udlandet" ikke var kendt af klageren, og da det - som sagen er oplyst - må lægges til grund, at klagerens oplysning om skadefri kørsel i 7 år er korrekt, finder mindretallet, at selskabet har været uberettiget til at opkræve en højere præmie end angivet i forsikringsforslaget af 30/4 2012.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

6. 84.087

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels