Ankenævnet for Forsikring

Den 27. august 2014 blev i sag nr. 85819:

xxxxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring hos Tryg Forsikring A/S via Tjenestemændenes Forsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at tilbagebetale den erlagte præmie, idet hun mener, at hun i en årrække har betalt en for høj præmie for sin forsikring.

Selskabet har afvist tilbagebetaling med henvisning til, at selskabet ikke har pligt til at orientere sine kunder sine kunder om nye produkter.

I klageskema af 6/2 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

> ”Har betalt for meget i forsikring i flere år. Blev ikke informeret om ændring. Opdagede det ved et tilfælde gennem kollega.
> Fra 2009 →
> 08 eller 09 se bilag
>
> Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> At få for meget betalt forsikring tilbagebetalt gennem 4-5 år.
> 20-30.000 kr. = mange penge som er mine”

Ved brev af 26/3 2014 til nævnet besvarede selskabet klagen og anførte bl.a.:

> ”Vores kundes bilforsikring trådte i kraft den 1. juni 2006 og blev tegnet i Tryg via Tjenestemændenes Forsikring.
>
> Vi sendte den 29. april 2009 et brev til vores kunde, hvor vi oplyste om en ny bilforsikring. I brevet fremgik det bl.a., at man skulle kontakte vores Kundeservice, hvis man ønskede, at skifte til den nye forsikring.

Den 1. oktober 2010 sendte vi brev til vores kunde vedr. prisstigning på hendes bilforsikring. Prisen steg pr. 1. januar 2010.

Vores kunde henvendte sig til os pr. telefon den 25. april 2013, og oplyste, at hun godt ville have sin bilforsikring ændret til vores 'nye bilforsikring', hvor vi bl.a. tog udgangspunkt i kundens årlige kørsel. Vores kundes bilforsikring blev ændret pr. 25. april 2013, og der blev i den forbindelse fremsendt en ny police samt forsikringsbetingelser.

Senere den samme dag henvendte vores kunde sig pr. e-mail og bad om at få penge refunderet tilbage til 2009, hvor hun kunne have fået den nye bilforsikring og derved have sparet penge. Vi henviser til vores kundes bilag …

Herefter havde vores kunde en mailkorrespondance med vores kundebetjener med hensyn til ændring af vores kundes bilforsikring tilbage til 2009.

I e-mail af 12. juni 2013 oplyste vores kundebetjener til vores kunde, at vi ikke kunne tilbyde, at ændre hendes bilforsikring tilbage til 2009 eller ændre prisen på forsikringen. Vi henviser til vores kundes bilag 2.

Der blev efterfølgende fremsendt en kopi af det brev, som vi havde sendt til vores kunde den 29. april 2009 og kopi af de breve, der blev fremsendt sammen med kundens forsikringsoversigt i 2010 og 2011.

Konklusion

I januar 2009 lancerede Tjenestemændenes Forsikring en ny bilforsikring, der i modsætning til deres gamle produkt indeholdt en kilometer tarif. Det betød, at prisen på den nye bilforsikring blev beregnet efter, hvor mange kilometer kunden kørte årligt.

Selskabet er ikke forpligtet til at sende breve eller anden information ud til vores kunder om nye forsikringsmuligheder. Vi skal henvise til ankenævnskendelse nr. 77.869 og nr. 81.363, der netop gav selskaberne medhold i dette. (bilag …).

Tjenestemændenes Forsikring valgte alligevel, at skrive til deres bestående bil-kunder, for at informere om den nye bilforsikring. Der blev sendt brev til vores kunde den 29. april 2009. Det fremgik af brevet, at vores kunde skulle ringe til os for at få et tilbud på den nye bilforsikring, ellers ville hendes bilforsikring fortsætte uforandret indtil et evt. bilskift. (bilag … + …)

Vores kunde henvendte sig på daværende tidspunkt ikke til Tjenestemændene Forsikring vedr. den nye bilforsikring, og kunden henvendte sig heller ikke i forbindelse med præmiestigning på forsikringen i januar 2010.

Vi kan oplyse, at i henhold til Bekendtgørelsen om god skik § 3, har vi hvert år fremsendt en forsikringsoversigt til vores kunde.

I forbindelse med de oversigter der blev sendt til vores kunder i 2009 og 2010, blev der til de kunder, der havde sagt 'Ja tak' til markedsføring, vedlagt et følgebrev vedr. den nye bilforsikring.

Vores kunde havde sagt 'Nej tak' til markedsføring og fik derfor ikke disse følgebreve. (bilag …)

I vores kundes oversigt fra 2010, gjorde vi opmærksom på, at der var sagt nej til markedsføring, og vi opfordrede derfor vores kunde til, at bruge vores hjemmeside, hvor hun kunne se de seneste nyheder. (bilag …)

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde vores kunde, at ændre hendes bilforsikring med tilbagevirkende kraft til 2009 og vi kan heller ikke tilbyde, at tilbagebetale penge fra 2009. Vi er først blevet kontaktet af vores kunde den 25. april 2013, hvor hun har bedt os ændre hendes bilforsikring."

I mail modtaget i nævnet den 25/4 2014[3] gjorde klageren bl.a. gældende:

"Jeg har ikke modtaget brev fra 29.04.2009, hvori der har stået oplysninger om billigere forsikring. De breve, som blev sendt efterfølgende indeholder ikke oplysninger om ny billigere forsikring.

At man skal ringe til Tryg for at få pågældende nye tilbud, finder jeg ikke rigtigt. De skal oplyse mig og det er ikke mig som skal indhente oplysningerne selv.
De skriver, at hvis jeg ikke ringer, sker der ikke ændringer. Jeg havde ingen oplysninger fået om denne ændring, hvordan skal jeg så vide det.

Fordi jeg på et tidspunkt ikke har sagt 'ja tak' til markedsføring, får man intet at vide. Jeg troede jeg sagde nej tak til reklamer ol. Husker ikke dette brev.
Dvs. at kunden selv skal gå på hjemmesiden hver måned for at se om de har nye tilbud. Det synes jeg ikke er i orden.

En så stor ændring burde de have sendt brev ud om.
Jeg husker ikke så langt tilbage, ved bare at det kom helt bag på mig, da jeg opdagede det ved et tilfælde sidste sommer.
Hvis dette ikke var sket, var jeg kørt videre med den dyre forsikring, da Tryg ikke havde tænkt sig at informere mig om det.

Forsikring bliver betalt automatisk via min løn, derfor får jeg aldrig breve fra dem. Kun en opgørelse en gang om året om, hvad jeg har betalt på et år."

Ved brev af 9/5 2014[5] til nævnet anførte selskabet bl.a.:

"Vores kunde oplyser, at hun aldrig får breve fra os, da hendes forsikring automatisk bliver betalt via hendes løn. Vi skal oplyse at betalingsaftalen på vores kunders forsikringer ikke har indflydelse på de breve, som vi sender ud til dem. Vores kunde får tilsendt nøjagtig de samme breve, som vores andre kunder.

Vi må beklage, hvis vores kunde ikke har modtaget det brev, som vi har sendt den 29. april 2009 vedr. den nye bilforsikring. Det fremgår ikke af vores Kundesystem, at vores kunde på daværende tidspunkt skulle være flyttet eller at vi skulle have fået brevet retur fra Post Danmark.

Vi skal bemærke, at når vores kunde har sagt 'Nej tak' til markedsføring, har vi ikke lov til, at sende den slags informationer til vores kunde. I den oversigt som vi har sendt til vores kunde i 2010, opfordrede vi vores kunde til at bruge vores hjemmeside, da hun havde sagt nej til markedsføring.

Som oplyst i vores i vores brev af 26. marts 2014, er selskabet ikke forpligtet til at sende breve eller anden information ud til vores kunder om nye forsikringsmuligheder."

Nævnet udtaler

Det fremgår af sagen, at selskabet i januar 2009 lancerede en ny bilforsikring, der indeholdt en kilometer tarif, og at selskabet i april 2009 skrev ud "til deres bestående bilkunder, for at informere om den nye bilforsikring."

Nævnet finder, at et forsikringsselskab ikke har en almindelig pligt til at orientere den enkelte forsikringstager om selskabets nye forsikringsprodukter. En sådan pligt kan heller ikke udledes af reglerne om god skik, jf. bl.a. dagældende bekendtgørelse nr. 1222 af 19/10 2007 om god skik i finansielle virksomheder. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet tilbagebetale den af klageren indbetalte præmie.

Det forhold, at klageren har oplyst, at hun ikke har modtaget selskabets brev fra april 2009 med oplysningerne om den nye forsikring, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund