Ankenævnet for Forsikring

Den 16. august 2017 blev i sag nr. 90478:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over selskabets håndtering af "overskudsdeling" og gør gældende, at hun har et tilgodehavende på 558,12 kr.

Klagen vedrørte oprindeligt også to klagepunkter angående opkrævning for vejhjælp. Nævnet lægger til grund, at klageren og selskabet er nået til enighed herom, og disse klagepunkter vil derfor ikke blive behandlet yderligere i det følgende.

Selskabet har anført, at klageren har fået overskuddet for 2016 modregnet i præmien for 2017, og at hun derfor ikke har noget berettiget krav mod selskabet.

Klageren har i mail af 8/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg henvender mig efter at have kontaktet Forbrugerombudsmanden, som vælger at kontakte Finanstilsynet, hvor Finanstilsynet nu henviser til Ankenævnet for Forsikring.
>
> Med al respekt, så mener jeg, at Forbrugerombudsmanden kender til Ankenævnet for Forsikring, men vælger at handle således.
>
> Finanstilsynet har oplyst mig om Ankenævnet for Forsikring samt medsendt et link til en hjemmeside. Derfor skriver jeg nu til Ankenævn for Forsikring via den mail adr., som fremgår af denne hjemmeside. Hele sagen forekommer mig meget suspekt, så jeg ønsker virkelig, at der bliver taget hånd om denne.
> …
> **3. Forhold - Forsikringspræmie med overskudsdeling:**

GF Forsikring er med overskudsdeling.

Det drejer sig IKKE om, hvor vidt ændringen af overskudsdelingen er annonceret eller ej. Det er netop tydelig gjort ved den manglende bekendtgørelse af den fremsatte obligatoriske påstand (manglende dokumentation) omkring vejhjælpsordningen (Finanstilsynets kommentar).

Det drejer sig om oplysninger modtaget fra GF Forsikring i 2016, og hvorledes prisen på policen, samt hvordan selve præmien og overskudsdeling opkræves og opgøres.

Denne eksakte ordlyd fremgår af policen, herunder policen 2016 og 2017, som følger.

Dog!, modtager jeg en relativ simpel skrivelse fra GF Forsikring vedr. bilforsikring 2016 (ingen dato på dette brev), hvori det fremgår, at overskudsdelingen ikke længere er omfattet af forsikringsbetingelserne, og at denne skrivelse bør opbevares sammen med min police.

Forsikringspolicen hedder: 'POLICE FOR BILFORSIKRING MED OVERSKUD.'
På forsikringspolicen dateret 03.12.2016 samt 30.12.2016 under pris står der følgende:

> 'Din årlige pris på forsikringen udgør xxxx kr.
> Prisen er inkl. statsafgift.
> Pris, evt. summer og selvrisiko, indeksreguleres, som beskrevet i forsikringsbetingelserne.'

I flg. GF Forsikring, så er ændringerne vedr. overskudsdelingen, at præmien er inkl. overskudsdeling, men i flg. det udateret brev er overskudsdelingen ikke omfattet af forsikringsbetingelserne!

Jeg opfatter dette som direkte modstridende oplysninger, hvor kunderne ikke ved, hvad deres forsikring hedder, hvad den omfatter og, hvorledes den nu beregnes. Fordi:

1) Forsikringen hedder 'Forsikring med overskud' – men overskudsdelingen er udtaget af forsikringsbetingelserne.

2) Af policen side 2/3 under pkt. 'Pris' fremgår det, hvad denne police indeholder og dermed beløber sig til. – Der står et beløb, og overskudsdelingen er nu GF Forsikring bekendt på præmieopkrævningstidspunktet. Tidligere var dette beløb først kendt og sat ind på Nem konto omkring marts måned. Derfor bør det klart fremgå, at beløbet ER inklusiv overskudsdeling, og hvad overskudsdelingen beløber sig til.

(Det er for mig logisk prissætning og prisannoncering. Når beløbene kendes, skal de fremgå. Er der tale om en rabat i procent, bør procent satsen som min. fremgå. Det skal være korrekt og overskueligt for kunderne, hvad de skal betale uanset vare og, hvilke betingelser denne sælges under).

- Når der kan stå, prisen er inkl. statsafgift.
- Kan der stå, den er inkl. overskudsdeling, som GF Forsikringer fremsætter.
- Når der kan stå prisen for policen.
- Kan der stå beløbet på overskudsdelingen, som GF Forsikringer er bekendt med på dette tidspunkt.

Derudover, så når jeg ser på min præmie opkrævning for 2017 (trækning i banken), så er der tale om et mindre jongleringscirkus. Først, så betaler jeg min overskudsdeling, og så trækkes den fra igen. Ingen steder er dette skriftlig underbygget, faktisk modsat.

Jeg mener bestemt, at præmieopkrævning er yderst bemærkelsesværdig, her mener jeg betænkelig. Jeg har ikke set en opkrævning lign., hvor et beløb først opkræves og dernæst fratrækkes. Det giver indtrykket af et rundt '0' i overskudsdeling. Er det en professionel håndtering?! Jeg mener bestemt, at disse forhold bør undersøges nærmere, og eftersom sagen blev ringet over til Finanstilsynet, lader det til, at Forbrugerombudsmanden måske har samme tanke. Det fremgår ingen steder, hverken på police eller i kommentarfeltet på trækningen, at præmien er inkl. overskudsdeling. Beløbet er forhøjet med overskudsdelingen i forhold til prisen angivet på policen. Der er noget, som virker helt galt her (igen).

Når først, der ændres i betingelserne, men samtidig blander det sammen med selve præmien betalingen, så er der noget, som absolut ikke stemmer.

Hvor er det juridiske grundlag for kunderne, når det er udtaget af forsikringsbetingelserne men samtidigt stadig kaldes Bilforsikring med overskud?!

Samtidig kan jeg oplyse, at GF Forsikring har nu annonceret, at der vil være overskudsdeling på alle GF Forsikringer. Er der tale om 'metoder' igen?!

Til orientering, så kontaktede min far GF Forsikring i går vedr. sin husstandsforsikring og overskudsdeling vedr. denne, og han har også opfattelsen af en uigennemskuelighed på dette punkt. Det vil jeg lade op til Ankenævnet for Forsikring undersøge nærmere, i så fald sagen skulle blive mere omfattende.
…
Hånden på hjertet ærligt, det svar, jeg har modtaget fra Finanstilsynet, det forekommer mig, som de ikke har læst og forstået sagen i sin fremlæggelse på nogen af de angivet punkter. Nedenstående mails er fra hhv. Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet.

Yderligere er jeg blevet bekendt med, via min tidligere forsikringsrådgiver, at der har været en meget stor omlægning og udskiftning af medarbejdere i GF Forsikring, herunder min forsikringsrådgiver samt tilsyneladende den direktør, som står bag 'Undskyld og fejl' skrivelsen.

Jeg ser frem til at høre fra jer. Må retfærdighed ske fyldest med klarhed og lovmæssig korrekthed. På forhånd tak - på vegne af alle GF Forsikrings kunder i 2016, 2017 og fremefter."

Klageren har præciseret, bl.a. i mail af 12/2 2017 til selskabet, at hendes økonomiske tilgodehavende i henhold til præmieopgørelsen efter hendes opfattelse er 558,12 kr.

Selskabet har i mail af 15/2 2017 til klageren bl.a. anført:

"I brevet vi sendte til dig vedrørende ny overskudsdeling skrev vi at, overskuddet nu ville blive modregnet i den pris som du skulle betale for din forsikring.

I din BS opgørelse kan du se hvordan vi er kommet frem til din pris: Vi sender dig en opkrævning på din forsikring for den nye periode.

Bilforsikring	Betalingsperiode	Beløb
[Klagerens bil]		
Pris inkl. afgifter	01.01.17 - 31.12.17	4.771,26 kr.
GF Autohjælp inkl. afgifte	01.01.17 - 31.12.17	275,00 kr.
Klubkontingent	01.01.17 - 31.12.17	75,00 kr.
Overskudsdeling		**-558,12 kr.**
Din pris er derfor	**4771,26 - 558,12 =**	**4213 kr.**
Opkrævnings- og administrationsgebyr		10,00 kr.
I alt at betale		4.573,14 kr.

Af forsikringens pris udgør:	
Skadesforsikringsafgift	22,25 kr.
Miljøafgift	101,00 kr.
Statsafgift	799,00 kr.

Jeg vil give dig ret i, at det også godt kunne fremgår mere tydeligt på Police, og det vil vi se på til næste fornyelse.

Når du sammenligner med din police er der en difference på 1,78 kr. De 1,78 kr. har du så fået tilbage den 16.01.2016 da du fik 276,78 kr. indsat på Nem konto i stedet for kun at skulle have 275 kr. Så beløbet stemmer derfor overens.

Vi giver nu overskudsdeling på alle vores produkter hvor før var det kun for bilforsikringen, vi har derfor valgt at afsnittet vedrørende overskudsdelingen ud af bil betingelserne, da betingelserne kun skal omfatte generelle betingelser for den enkelt forsikring. Du kan læse om vores overskudsdeling på vores hjemmeside.

Hvad har GF gjort for dig for imødekomme din klage
Du vil få tilbage betalt autohjælpen tilbage for hele 2016, ligeledes vil din far også modtage penge tilbage. Du har fået slettet din autohjælp i 2017, her er gjort noget ekstra ordinært for dig her.

Vi erkender at vores police kan gøres bedre, og vi vil prøve at leve op til dette pr næste hovedeforfald 01.01.2018.

Lever vi ikke op til dine forventninger efter overnævnte, vil vi gerne fritstille dig, så det ikke koster dig nogle gebyr at skifte selskab.

Det kræver dog at det nye selskab sender mig en mail, eller via vores EDI system skriver af det er ifølge aftale med mig."

Klageren har i mail af 16/2 2017 til selskabet bl.a. bemærket:

"Som du kan se af din indsættelse - og af min præmieopkrævning samt oplysninger vedr. pris, som det fremgår af policen af 03.12.2016, så **betaler jeg først mit eget tilgodehavende** (overskudsdelingen), **således min præmie opkrævning stiger med min egen overskudsdeling** fra kr. (ref. police dateret 03.12.2016) kr. 4.223,14 til kr. 4.771,26 for så

at få mit eget overskud trukket fra svarende til kr. 558,12. **Det er en overskudsdeling svarende til kr. 0,00.**

Derfor er mit økonomiske tilgodehavende stadig ikke modtaget og dermed mit krav - pålydende kr. 558,12 (overskudsdelingen for 2016).

Aldrig tidligere har jeg set, hørt eller oplevet, at TILGODEHAVENDE først betales af modtager selv, for så at blive fratrukket efterfølgende.

Derudover, så står der intet omkring overskudsdeling i policen. Der står, at prisen er inkl. statsafgift og regulering (andet en overskriften), og det eneste jeg har nu, er et brev, som oplyser, at overskudsdelingen ikke længere er omfattet af forsikringsbetingelserne (læs forhold 3 igen).

Der står INTET i brevet, som oplyser, at overskudsdelingen udgår af forsikringsbetingelserne – andet end, at de udgår.

Det du skriver her fremgår ingen steder af de officielle dokumenter (igen - kan jeg fristes til at skrive som med de øvrige forhold): *'Vi giver nu overskudsdeling på alle vores produkter hvor før var det kun for bilforsikringen, vi har derfor valgt at afsnittet vedrørende overskudsdelingen ud af bil betingelserne, da betingelserne kun skal omfatte generelle betingelser for den enkelt forsikring. Du kan læse om vores overskudsdeling på vores hjemmeside.'*

Oplysninger som denne – rent juridisk – ændrer karakter i forhold til præmier, betingelser m.v., når en pris fremgår af en police, som henfører til forsikringsbetingelser, hvor betingelserne ikke længer omfatter 'overskudsdeling', som ikke henviser til yderligere (hjemmeside el. lign.). Når ikke det fremgår, HVOR det er flyttet hen, så er det officielt flyttet 'ud af spil'. Dvs., jeg har dokumenter, hvor det fremgår, at 'overskudsdelingen er taget ud af forsikringsbetingelserne, og dette brev skal opbevares sammen med min police', men det IKKE, hvordan det ellers forholder sig videre."

Af selskabets svarbrev af 28/3 2017 til nævnet fremgår bl.a.:

"Selskabet ændrede overskudsmodellen for bilforsikring i 2015 i forbindelse med indførelse af overskudsdeling på alle produkter.

Ændringerne blev varslet overfor alle vores bilkunder november 2015 med virkning fra 1. januar 2017. Ændringerne bestod i, at overskuddet fra nævnte dato ikke udbetales, men i stedet modregnes i kommende års præmie. Endvidere at vilkårene for overskudsdeling fra samme dato ikke reguleres i forsikringsbetingelserne, men i stedet fremgår af selskabets hjemmeside. Til orientering vedlægges kopi af varslingsbrevet.

I forbindelse med opkrævning af præmien for bilforsikringen for 2017 har kunden fået følgende specifikation af præmien på BS oversigten:

Beskrivelse	Beløb
Pris inkl. afgifter	4.771,26 kr.
Autohjælp	275,00 kr.
Klubkontingent	75,00 kr.
Opkrævningsgebyr	10,00 kr.
Overskudsdeling	**- 558,12 kr.**
I alt	4.573,14 kr.

Kunden har således fået overskuddet for 2016 modregnet i præmien for 2017 og har derfor ikke noget berettiget krav som anført i klagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Selskabet har i mail af 5/1 2017 til klageren bl.a. oplyst:

"Præmien du får oplyst i policen dateret i december 2016, er medregnet overskudsdeling for 2017, hvorfor opkrævningen er korrekt. Dette bør du kunne kontrollere via din opkrævning for 2016."

Selskabet har i en anden mail af 5/1 2017 til klageren bl.a. oplyst:

"Beløbet nævnt i din police er fratrukket overskudsdelingen. Hvorfor din regning er markant mindre end den du betalte sidste år. Hvis ikke du har din regning fra sidste år, kan jeg oplyse dig, at du betalte følgende:

- Bilforsikring 01.01.16-31.12.16 4689,48,-
- Klubkontingent 01.01.16-31.12.16 300,00,-
- Autohjælp 01.01.16-31.12.16 699,00,-
- I alt for perioden 01.01.16-31.12.16 5698,48,-
- Overskudsdeling udbetalt 11.03.16 496,00,-
- Bilforsikring 01.01.16-31.12.16 fratrukket overskudsdeling 5202,48,-

Grundet ændringen af overskudsdeling, informere vi kunderne i deres police for kommende år, hvad deres præmie er fratrukket overskudsdeling. Men hvis dette ikke fungere for dig, kan jeg forespørger på om vi kan sende dig en police hvor overskudsdelingen ikke er fratrukket."

Af brev af 27/11 2015 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi skriver til dig for at fortælle, at GF indfører overskudsdeling på alle forsikringer og en ny udbetalingsform.

Overskudsdelingen udvides til alle forsikringer
Indtil nu har vi kun sendt overskuddet på bilforsikringen retur. Men fremover indfører vi også overskudsdeling på alle andre forsikringer, så alle kunder i GF får andel i overskuddet. Det kan vi gøre, fordi vi er ejet af kunderne og ikke skal tjene penge til aktionærer, Derfor får du som kunde forsikring for alle pengene.

Udbetalingsformen ændres fra 2017
Fremover vil du få overskuddet udbetalt på en ny måde. Indtil nu har vi udbetalt overskuddet på bilforsikringen ved at sætte penge ind på din NemKonto i marts. Fra 2017 vil vi i stedet trække din andel af overskuddet for 2016 fra i den pris, du skal betale for din bilforsikring for 2017. På den måde får du fremover udbytte af det seneste års overskud allerede i januar frem for at skulle vente til marts.

Hvad betyder ændringen for prisen på din bilforsikring?
Din bilforsikring koster præcist det samme, som den ellers ville have gjort. Vi ændrer blot den måde, vi udbetaler overskudsdelingen på. Din andel af overskuddet på bilforsikringen vil blive beregnet på nøjagtig samme måde som i dag. Jo færre skader, jo større overskud til dig.

Sammen med dette brev sender vi dig et overblik over ændringerne i overskudsdelingen og et nyt tillæg til din bilpolice, som du bedes opbevare sammen med din police."

Af et bilag til brevet af 27/11 2015 fremgår bl.a.:

"Overskudsdeling på bilforsikring fra 1. januar 2016
De afsnit i dine forsikringsbetingelser, der handler om overskudsdeling udgår, og dermed er overskudsdeling ikke længere omfattet af forsikringsbetingelserne.

Du kan til enhver tid se de gældende vilkår for overskudsdelingen på www.gfforsikring.dk/overskud"

Af police af 3/2 2014 fremgår bl.a.:

"Police for bilforsikring med overskud – Policenr. …67
…
Pristrin:
Forsikringen er indplaceret på præmietrin 10 Superelite+.

Pris:
Din årlige pris for bilforsikringen udgør 4.514,00 kr. Prisen er inkl. statsafgift.
Pris, evt. summer og selvrisiko indeksreguleres som beskrevet i forsikringsbetingelserne."

Af police af 30/12 2016 fremgår bl.a.:

"Police for bilforsikring med overskud – Policenr. …67
…
Pristrin:
Forsikringen er indplaceret på pristrin 11 Superelite fordel+.

Pris:
Din årlige pris for forsikringen udgør 4.211,36 kr. Prisen er inkl. statsafgift.
Pris, evt. summer og selvrisiko indeksreguleres som beskrevet i forsikringsbetingelserne."

8. 90478

Af betalingsservicemeddelelse vedrørende præmieopkrævning af 2/1 2017 fremgår:

Meddelelse

VI SENDER DIG EN OPKRÆVNING PÅ DIN FORSIKRING FOR DEN NYE PERIODE.

BILFORSIKRING	BETALINGSPERIODE	BELØB
[redacted]		
PRIS INKL. AFGIFTER KR.	01.01.17 - 31.12.17	4.771,26
GF AUTOHJÆLP INKL. AFGIFTE KR.	01.01.17 - 31.12.17	275,00
KLUBKONTINGENT KR.	01.01.17 - 31.12.17	75,00
OVERSKUDSDELING		-558,12 KR.
OPKRÆVNINGS- OG ADMINISTRATIONSGEBYR		10,00 KR.
I ALT AT BETALE		4.573,14 KR.

AF FORSIKRINGENS PRIS UDGØR:

SKADESFORSIKRINGSAFGIFT	22,25 KR.
MILJØAFGIFT	101,00 KR.
STATSAFGIFT	799,00 KR.

PÅTÆNKER DU AT KØBE NY BIL, SÅ KONTAKT VENLIGST DIN FORSIKRINGSKLUB.

Nævnet udtaler:

Selskabet varslede ved brev af 27/11 2015, at der blev indført overskudsdeling på alle selskabets forsikringer. Det særlige afsnit om overskudsdeling i forsikringsbetingelserne for bilforsikringen udgik, og i stedet blev kunderne henvist til, at vilkårene om overskudsdeling kunne findes på selskabets hjemmeside på en nærmere angivet adresse.

Samtidig varslede selskabet, at udbetalingsformen for overskudsdelingen blev ændret fra 2017, så overskudsdelingen fremover ville blive trukket fra i den pris, kunderne skulle betale i januar måned, i stedet for som tidligere at blive udbetalt i marts.

Af police af 30/12 2016 fremgår, at den årlige pris for klagerens forsikring udgør 4.211,36 kr. Selskabet har efter klagerens indsigelse om, at hun ikke har fået godskrevet overskudsdeling, anført, at beløbet i policen – i modsætning til tidligere – oplyser om prisen efter, at overskudsdeling for året før er trukket fra.

Af betalingsservicemeddelelse vedrørende præmieopkrævning af 2/1 2017 fremgår, at prisen for bilforsikringen (eksklusiv autohjælp og klubkontingent, der opkræves som

særskilte poster) i 2017 udgør 4.771,26 kr., og at der fratrækkes en overskudsdeling på 558,12 kr. Herved fås en pris for forsikringen på 4.771,26 kr. - 558,12 kr. = 4.213,14 kr. Selskabet har oplyst, at klageren har fået differencen på 1,78 kr. i forhold til den i policen oplyste pris på 4.211,36 kr. tilbage i forbindelse med en udbetaling på 276,78 kr. den 16/1 2016.

Selskabet har videre oplyst, at prisen for bilforsikringen for samme bil i 2016 til sammenligning kostede 4.689,48 kr., og at klageren i marts 2016 fik udbetalt en overskudsdeling på 496 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun har betalt højere pris for bilforsikringen i 2017 end aftalt og efter reglerne om overskudsdeling eller i forhold til, hvad selskabet har givet hende en berettiget forventning om at skulle betale. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale præmie tilbage til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har tilbagebetalt præmie vedrørende vejhjælp, tilbagebetales klagegebyret.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels