Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 91002:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S

Klausdalsbrovej 601

2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har hævet præmien på to bilforsikringer.

Selskabet har forhøjet præmien med virkning fra den 1/12 2016. Selskabet har henvist til, at klagerens sønner var brugere af bilerne.

Klageren har opsagt bilforsikringerne og skiftet til andet selskab pr. den 1/3 2017.

I klageskema af 18/6 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Min kone [klageren] er elitebilist og har været det i over 30 år.
> Min kone er blevet ringet op adskillige gange af jeres 'kunderådgiver' …, tlf. …, som tror at vi danskere bruger samme metoder om forsikringssvindel, som han tydeligvis lige ved hvordan foregår.

Hun er blevet ringet op flere gange og chikaneret af ham og ikke mindst mine sønner, fordi hun har 1 bil …, som min ene søn [1] født … har lavet en skade på, da han skulle køre noget affald fra vores Sommerhus til lossepladsen, (forsikring er også tegnet hos tryg). [Kunderådgiver] har haft den opfattelse, at fordi han er kørt galt, må det være fordi han kører i bilen hele tiden. Så han skal stå som bruger og min kone skal nu betale 18.829,00 kr. i forsikring samt have en selvrisiko på over 6559 kr. Min Kone har oplyst overfor [kunderådgiver] og [anden medarbejder] at det er hende der er ejer og bruger af bilen.
Hun betalte i forvejen 9.544 kr. i forsikring for [bil 1] fordi hun stod til at køre over 45.000 km; hvilket hun fik lavet om, til at hun kun skulle køre 15.000 om året. Så forsikring blev omkring 5.000 kr. og en kasko på godt 3.000. [Anden medarbejder] fastholder at hun skal betale i forsikring 18.829 kr. og en selvrisiko på 6.559. Bilen står normalt ved sommerhuset …, og bruges til at hente sager og kører med trailer.
Min kone ejer også en … reg. …, som hun ikke kunne huske om det var en [model 1] eller [model 2] og straks ringer [kunderådgiver] til min søn på … år og påstår, at det er ham der skal stå som bruger, og siger at han må da bruge bilen hele tiden, Min søn [2] oplyste, til [kunderådgiver] at han ikke bruger billen da han har en firmabil. [Anden medarbejder] fastholder at hun skal betale 43.189,00 kr. i forsikring samt have en selvrisiko på 6.559,00 kr.
[Bil 2] er blevet rettet til at køre over 45.000 km om året, da bilen kører ca. 6000 km om måneden.
Jeg kan oplyse, at jeg også har adresse på … og at havde [kunderådgiver] talt med mig i stedet for at ringe til mine sønner som tilfældigvis også er kunder men ikke har en bil forsikring hos tryg, så tror jeg måske sagen have fået en andet drejning. Jeg finder det uheldigt at [kunderådgiver] har brugt mine sønners private oplysningerne til at indhente oplysninger som ikke har noget på sig.
Vi gør også Tryg opmærksom på at forsikringsaftaleloven §4-10 og §45-50 ikke kan bruges da min kone overholder disse aftaler.
Ydermere vil vi ikke acceptere et police stigning på 61.998 kr. da [klageren] har oplyst Tryg Lønsomhedsteamet [anden medarbejder] hun er ejer og bruger af begge biler og er elitebillist. At [anden medarbejder] ikke tror på dette må hun ligesom fremlægge beviser på dette.
…
Jeg forventer også at bilernes police vilkår ikke ændres som skreven i [anden medarbejder] Lønsomhedsteamet skrivelse af 17.11.2016
[Bil 1] 9.544 kr. pr. år til 18.829 kr. pr. år med en selvrisiko på 6.559 kr.
[Bil 2] 8.007 kr. pr. år til 43.179 kr. pr. år med en selvrisiko på 6.559 kr.
Jeg forventer yderligere at forsikringerne policevilkår tilpasses, således at [bil 1] km rettes til 15.000 og [bil 2] rettes til over 45.000 kr. således at [klageren] forsætter som elitebillist på de 2 biler."

Selskabet har i brev af 28/7 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Gennemgang af sagen**
Den 20. oktober 2016 anmeldte vores kundes ene søn en skade, som han havde forvoldt på moderens [bil 1] den 10. oktober 2016. Iflg. værkstedet, som reparerede bilen, var det sønnen der indleverede bilen, og det var også ham, der hentede den igen efter reparationen.

I forbindelse med behandlingen af ovennævnte skade, blev vi opmærksomme på, at kunden havde 3 biler, og ud fra vores oplysninger/Kundesystem boede kunden alene på [adresse]. Kunden

havde [bil 1], hvor den årlige kørelængde var over 45.000 km., [bil 2] med en årlig kørelængde på max. 30.000 km. og [bil 3] med en årlig kørelængde på max 20.000 km.

Ved samme lejlighed konstaterede vi også, at kundens anden søn stod på lejekontrakten på en lånebil i forbindelse med en skade på [bil 1] den 16. august 2015, og ligeledes ved en skade den 19. november 2014 på kundens tidligere bil, også en [bilmodel].

Den 11. november 2016 kontaktede vores rådgiver kunden for at høre nærmere om hendes årlige kørselsbehov, og om der var andre der kørte i de 3 biler. Først oplyste kunden, at hendes [bil 1] var afleveret, og det var [bil 2] også, da den var leaset. Rådgiveren kunne dog se, at begge biler iflg. SKAT stadig stod registreret til vores kunde, hvilket han oplyste til hende. Herefter oplyste kunden, at det faktisk var hendes søn der kørte i [bil 1], og at begge sønner brugte bilerne. Kunden oplyste tillige, at den ene søn kørte i [bil 2] fredag, lørdag og søndag.

Vores rådgiver og kunden havde en snak om de to biler, og rådgiveren oplyste i den forbindelse, at sønnerne gerne måtte låne bilerne, men at de ikke måtte være faste brugere. Samtidig oplyste rådgiveren om konsekvenserne, hvis der var et andet ejer/bruger forhold, end det vi havde registreret.

Herefter kontaktede vores rådgiver de to sønner, men fik desværre kun kontakt til den ene. Denne søn oplyste, at han kørte i sin mors [bil 2] torsdag, fredag og lørdag. De andre dage kørte han i firmabil.

På baggrund af ovenstående blev det vurderet, at vi ikke havde de rigtige oplysninger med hensyn til hvem der var bruger af de to biler. Der blev derfor den 17. november 2017 [Red; 2016] sendt et brev til kunden, hvor vi varslede at hendes bilforsikringer ville blive ændret således, at den ene søn også kom på som bruger på forsikringen på hendes [bil 1], og den anden søn blev ligeledes bruger på forsikringen på hendes [bil 2]. Disse ændringer havde indflydelse på forsikringernes pris, da prisen tager udgangspunkt i brugers alder, bopæl og kørselserfaring (bilag 1).

Det fremgik af brevet, at begge bilforsikringer ville blive ændret pr. 1. september 2016. Det var desværre en fejl, da ændringerne først ville være gældende fra den 1. december 2016, hvilket også fremgik med hensyn til ændring af priserne på forsikringerne. Det fremgik ligeledes af brevet, at kunden havde ret til at opsige forsikringerne på baggrund af ændringerne. Vi skulle bare have besked inden de trådte i kraft den 1. december 2016.

Den 23. november 2016 modtog vi en mail fra kunden, hvori hun oplyste, at hun var både ejer og bruger af de to biler. Hun var ikke enig i, at hendes sønner også var brugere af bilerne. Hun oplyste samtidig, at den årlige kørelængde/kørsel på [bil 1] skulle ændres til max 15.000 km, og den årlige kørelængde/kørsel på [bil 2] skulle ændres til over 45.000 km (bilag 2).

Vi svarede kunden den 24. november 2016, hvor vi fastholdt ændringerne med hensyn til, at hendes sønner også var brugere af bilerne. Vi gjorde kunden opmærksom på, at hun var frit stillet til at finde et andet selskab, hvis hun ikke kunne acceptere ændringerne på de to bilforsikringer. Vores kunde svarede tilbage den 24. november 2016, at hun stadig ikke var enig i vores afgørelse. Det var ikke hendes [bil 2], der havde været på værksted, men hendes [bil 1]. Og hendes ene søn var skrevet med på lånebilen i tilfælde af, at der skulle ske hende noget. Vi svarede kunden den 25. november 2016, hvor vi fastholdt vores afgørelse. (Bilag 3)

Den 25. november 2016 klagede kundens ægtefælle til Kvalitetsafdelingen. Han kunne ikke acceptere den ændring vi havde varslet på hans hustrus to bilforsikringer, da han heller ikke mente at deres sønner var brugere af hustruens to biler. Af hans klage fremgik det ligeledes, at han også havde adresse på [klagerens bopæl], og han udtrykte i den forbindelse utilfredshed med, at vores rådgiver ikke havde kontaktet ham, i stedet for at kontakte sønnerne. Ægtefællen forventede, at forsikringerne ikke ville blive ændret med hensyn til brugerforholdene, samt at hans hustru ville fortsætte som elitebilist på de to biler. Til gengæld forventede han, at den årlige kørelængde/kørsel blev ændret som ovenfor angivet. (bilag 4)

Kvalitetsafdelingen talte med ægtefællen den 6. december 2016. Han oplyste, at han også boede på [klagerens bopæl], og at han var uforstående overfor, at vores rådgiver ikke havde kontaktet ham, da han også kørte i bilerne. Ægtefællen fik oplyst, at det ikke fremgik af vores Kundesystem, at han var en del af hustruens Husstand. Kundens ægtefælle fortalte, at hans hustru hver uge kørte en tur til [udlandet] i deres [bil 2], og at [bil 1] stod derhjemme og blandt andet blev brugt til at køre på lossepladsen.

Den 29. december 2016 sendte vi svar til ægtefællen, hvor vi fastholdt den tidligere afgørelse i sagen. Vi gjorde igen opmærksom på, at vores kunde var frit stillet, hvis hun ikke kunne acceptere ændringerne på de to bilforsikringer. Vi henviste samtidigt til ankenævnskendelse nr. 85571, der omhandler den samme problemstilling som i denne sag. (bilag 5)

Ægtefællen sendte en mail til os den 29. december 2016, hvori han oplyste at han havde været gift og boet sammen med vores kunde i 34 år, og at han derfor også var bruger af bilerne, og at det ikke var deres sønner, der var det. Ægtefællen bad os se på sagen igen på baggrund af de oplysninger, og hvis vi fortsat fastholdt afgørelsen, ville han overgive sagen til juristerne på sit arbejde.

Vi skrev tilbage til ægtefællen den 30. december 2016 og meddelte, at vi fastholdt vores afgørelse. Vi oplyste samtidig, at juristerne på hans arbejde kunne kontakte Kvalitetsafdelingen. Vi gjorde igen opmærksom på, at vi var indstillet på at fritstille vores kunde med hensyn til hendes bilforsikringer. (bilag 6)

Telefonsamtale med vores kundes ægtefælle
Senere på dagen den 30. december 2016 havde Kvalitetsafdelingen en lang telefonsamtale med ægtefællen. Han fortalte, at det var forkert, at deres ene søn havde oplyst, at han kørte i [bil 2], og han benægtede, at hans hustru havde oplyst, at sønnen kørte i bilen. Vi oplyste, at det ikke var vores opfattelse, at hustruen og sønnen havde nogen grund til at tale usandt. Hertil svarede ægtefællen, at sønnen nok havde ment, at han havde kørt i bilen den foregående fredag, lørdag og søndag. Samtidig oplyste ægtefællen, at sønnen havde været med på kontrakterne på lånebilerne, så han kunne hjælpe hustruen med at hente bilerne.

Ægtefællen oplyste tillige, at han havde været udstationeret, og derfor ikke havde haft bopæl på adressen. Først fortalte ægtefællen, at han igen var blevet registreret på adressen i sommeren 2016, men senere at han havde været registreret på adressen i hele 2016.

Vi oplyste, at afgørelsen blev fastholdt, og at vi synes at kunden skulle finde et andet selskab, hvilket ægtefællen også selv i en tidligere mail havde givet udtryk for at de ville. Slutteligt blev det aftalt, at vi fik ægtefællens samtykke til at indhente adresseoplysninger. (bilag 7)

Oplysning vedr. ægtefælles bopæl
Den 4. januar 2017 sendte vi en mail til kundens ægtefælle, hvori vi skrev, at vi havde modtaget oplysninger fra Det Centrale Personregister, hvoraf det fremgik, at han først blev registreret på [klagerens adresse] den 1. november 2016. (bilag 8)
…
Vores kunde har siden maj 2013 haft 3 bilforsikringer i Tryg, og fra det tidspunkt og til nu har det kun været hende, der har været registreret i vores Kundesystem på adressen ….

Det skal oplyses, at kundens 3. bil, …, har hun haft siden marts 2012. Vi modtog en e-mail fra kunden den 21. november 2016, hvor det fremgik, at der skulle en anden bruger på bilen, en dame født 10.10.1945 også boende i …, fra den 1. december 2016. Vores kunde fik i den forbindelse oplyst, at bilen skulle omregistreres hos SKAT, hvis der skulle en anden bruger på.

Vores kundes ægtefælle har i telefonsamtale med Kvalitet den 5. december 2016 oplyst, at den nye bruger, der skulle på bilen, var hans hustrus mor. De havde foræret bilen til svigerforældrene. Den 8. december blev kundens [bil 3] omregistreret hos SKAT med en ny bruger, en mand født …

Kundens ægtefælle har oplyst, at han har været gift og boet sammen med sin hustru i 34 år. Vi skal oplyse, at vi ikke har haft ægtefællen registreret på [klagerens adresse] siden januar 2007, og iflg. oplysningerne fra Det Centrale Personregister blev han først registreret på adressen den 1. november 2016. Vi skal oplyse, at ægtefællen ikke har kontaktet Tryg på det tidspunkt og oplyst, at han skulle være en del af hustruens Husstand.

Det skal bemærkes, at kundens [bil 1], som ægtefællen har oplyst står derhjemme og blandt andet bliver brugt til at køre på lossepladsen i, fra maj 2014 til maj 2016 har kørt 79.000 km.
…
Til orientering kan vi oplyse, at begge bilforsikringer nu er slettet pr. 1. marts 2017, hvor de er overgået til [andet forsikringsselskab], som har opsagt forsikringerne i januar 2017 med forkortet opsigelsesvarsel. Vi kan oplyse, at der skyldes 4.738.74 kr. i præmiebetaling på bilforsikringen på [bil 1] fra den 1.12.2016 - 1.3.2017, og på [bil 2] skyldes der 8.033,97 kr. præmiebetaling fra den 22.11.2016 - 1.3.2017. Den årlige kørelængde på [bil 2] blev ændret til over 45.000 km den 22. november, hvorfor der skyldes præmie pr. denne dato. Der skyldes således præmiebetaling fra 1. december 2016, hvor kunden sønner også er kommet med som bruger på kundens to bilforsikringer."

Klageren har i brev af 17/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"1.5 Idet selskabet ønsker at ændre vilkår, mener jeg, at selskabet først og fremmest skal besvare mine emails, og når de først besvarer den 29.12.2016 (bilag 3) giver de ikke mig tid til at finde et andet selskab.
…

1.6 Selskabet mangler at informere Ankenævnet, at jeg har haft en motor skade på (bilag 5). Pga denne reparation har [bil 1] været på værksted 10 gange. Jeg har fået en låne bil hver gang. [Bilforhandler] kræver, at alle de der kunne køre i deres udlejningsbiler skal stå på leje

kontrakten. At selskabet mener/ konkluderer fordi min søns navn står på en af leje kontrakterne fra [bilforhandler] leje kontrakter gør ham til bruger af min og min mands biler, hvilket ikke er korrekt. En leje kontrakt med mine sønners navn på, gør ikke dem til bruger af mine biler.

1.7 Idet selskabet fastholder, at det er mine sønner der er bruger af min mands og mine biler dokumenterer jeg hermed, at det er min mand eller jeg som er bruger af billerne.

Bilag 6. side 1.2.3.4 er en oversigt fra min mands firma på hvor mange dage han har været i udlandet i bil. Sammenlagt er det 209 dage. På Bilag 7 er en oversigt på hvor mange dage min mand har kørt til og fra arbejde 53 dage. I alt har min mand brugt bilen på arbejde og i udland 262 dage. Det fremgår på bilag 3/4 at min mand er væk 5-6 dage om ugen.

Bilag 8 er kopi af lønsedler hvor km udbetaling fremgår.

Bilag 9 side 1-53 er kopi af hotel og garage

Ud fra at min mand er væk 262 dage med 5-6 dage om ugen, kan vi ikke acceptere, at selskabet holder på, at min søn bruger bilen torsdag-fredag-lørdag-søndag, fordi så skulle han bruge den 4x 52 uger = 208 dage. Vi må derfor fastholde, at selskabets dokumenterede påstand om at min søn skulle være bruger af [bil 2], ikke er korrekt. Jeg fastholder at min søn ([2]) eller jeg *ikke* har oplyst [kunderådgiver], at han bruger bilen torsdag-fredag-lørdag-søndag.

Jeg kan også oplyse at selskabet ikke har været i kontakt med min anden søn, men har konkluderet, at han er bruger af [bil 1], ud fra forkert oplysninger fra [kunderådgiver]. Jeg fastholder at min søn ([1]) eller jeg har oplyst [kunderådgiver] at [søn 1] *ikke* er bruger af min bil.

Jeg kan også oplyse at såfremt det er nødvendigt, kan min mands og mine kollegaer attestere at vi bruger af [bil 2] og [bil 1]"

Selskabet har i brev af 13/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Med hensyn til vores kundes bemærkninger omkring ægtefælles rejse- og kørselsaktiviteter, skal det hertil anføres, at kundens ægtefælle den 30. december 2016 i telefonsamtale med en medarbejder i Kvalitetsafdelingen, har oplyst at han havde firmabil. Vi skal i den forbindelse henvise til mail af 4. januar 2017 til ægtefællen, hvor det blandt andet er anført. (bilag 1) Vi har ikke efterfølgende talt med kundens ægtefælle."

Til dette har klageren fremsendt brev af 3/10 2017, hvori det bl.a. er anført:

"4. Selskabet henviser til en samtale de har haft med min mand. At han skulle have firma bil og rejse i 40 lande. Sagen er den, at e-mailen fra Selskabet er forkert og min mand kunne ikke se at der var grund til at videre kommunikere med Selskabet, da de allerede havde en forudindtaget en beslutning.

På (bilag 1) er en email fra min mands chef. Den bekræfter, at han ikke har firma bil og at han ikke rejser i 40 lande. Den bekræfter også, at han kører i [bil 2] og dermed er bruger af denne. Såfremt det er nødvendigt, vil vi bruge hans chef som vidne.

…

6. På (bilag2 og 3); medsender jeg kopi af de 2 nye forsikringer jeg har hos [andet forsikringsselskab].

Bilag 2: [Bil 1]	Præmie i alt	3653,46 kr.
Bilag 3: [Bil 2]	Præmie i alt	8464,94 kr.

Hos Tryg er det helt andre beløb, som jeg ikke kunne acceptere, og derved blev jeg fritstillet.

[Bil 1] Betalte jeg 9544 kr. og skulle så stige til 18.829 kr.
[Bil 2] Betalte jeg 8007 kr. og skulle så stige til 43.179 kr."

Nævnte brev af 3/10 2017 fra klageren var vedlagt mail af 27/9 2017, hvori var anført:

"To whom it my concern

I can confirm that [klagerens mand], [klagerens adresse] following.

1. Does not have a [virksomhedens navn] company care and is not using a [virksomhedens navn] company car.
2. Is traveling by own car [bil 2] between Denmark/[andet land]
3. Is working in Denmark/[andet land] and not 40 different countries"

Yderligere har klageren i brev af 17/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fremsender yderligere med dette brev 2 underskrevne erklæringer fra mine sønner. Jeg ønsker hermed disse 2 erklæringerne taget med.

1. Erklæring fra [søn 1]
2. Erklæring fra [søn 2]

Ad 1. Erklæring fra [søn 1]: (bilag 1) [Søn 1] er aldrig blevet kontaktet af Tryg. At Tryg så mener, han er bruger af min bil, som jeg bruger dagligt, understreger også Trygs Sags behandler har handlet forkert. Hvordan kan en sagsbehandler konkludere at min søn er bruger, når ikke Tryg har været i kontakt med ham? Det forstår jeg ikke.

Ad 2. Erklæring fra [søn 2]: (bilag 2) [Søn 2] er blevet kontaktet af [kunderådgiver] som spørger, om det er ham; der er bruger af en 1.3 mill kr. bil, da hans mor ikke kunne fortælle ham hvilken type bil [bil 2] var Til dette kan jeg kun sige, at Trygs Sagsbehandler har handlet forkert. For det første kontakter han min søn, da han også er forsikret hos Tryg (ulykke forsikring). [Søn 2] bor ikke hjemme og kan ikke udtale sig om noget han ikke er ejer/bruger af som en anden person ejer. [Søn 2] oplyste endog til Trygs sagsbehandler, at han selv har firma bil og ikke er bruger af min og min mands biler."

Af forsikringsbetingelserne nr. 1502 fremgår det bl.a.:

> "**1. Hvad skal du selv sørge for**
> **Du skal give os besked, hvis der sker ændringer**
> Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis der sker ændringer i forhold, der kan have betydning for dækningen eller prisen på din forsikring.
>
> Hvis vi ikke får besked om ændringen, og denne ville have ført til en højere præmie, vil du få erstatning svarende til forholdet mellem den præmie, der er betalt, og den præmie, der skulle være betalt. Desuden kan manglende besked til os også medføre, at retten til erstatningen helt kan bortfalde."

Nævnet er blevet forelagt bilag af sagens parter, herunder de pr. den 1/12 2016 ændrede forsikringspolicer, hvoraf det fremgår, at klagerens sønner hver blev anført som brugere af en bil sammen med klageren.

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at selskabet – efter en samlet vurdering – i tilstrækkelig grad har bevist, at brugerne af bilerne var forsikringstagers sønner.

Der er ved denne vurdering bl.a. lagt vægt på den forklaring, som først blev afgivet til selskabet af henholdsvis forsikringstager og dennes søn mv.

Der er ikke grundlag for at antage, at der i forbindelse med selskabets henvendelser til forsikringstager og dennes sønner er sket misforståelser i en sådan grad, at brugerforholdene skulle være anderledes end angivet i første telefonsamtale.

Det forhold at kunden – og særligt kundens ægtefælle – efterfølgende forklarer, at der er andre brugerforhold end oplyst i første samtale med selskabet, og det forhold, at der efterfølgende er afgivet erklæringer fra sønnerne og ægtefællens arbejdsgiver, ændrer ikke på vurderingen.

Nævnet finder endvidere, at den varslede præmiestigning er berettiget.

9. 91002

Nævnet finder, at selskabet i fornødent omfang har taget hensyn til de indsigelser, som er kommet fra forsikringstager og dennes ægtefælle i forløbet efter, at præmiestigningen var varslet.

Præmiestigningen gives på baggrund af de forhold som kan lægges til grund på tidspunktet for varslingen, og nævnet finder herefter ikke, at selskabet skal bevise, at årsagen til præmieforhøjelsen fortsat er til stede, efter den varslede forhøjelse er trådt i kraft.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand