

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. oktober 2020 blev i sag nr. 93078:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 6/11 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Codan forsikring har varslet en præmiestigning pr. 1. november 2018, fra 4890.00 kr./pr./år. til 5609.00 kr./pr./år. En samt stigning på 719,00 kr./pr./år.

Årsagen skulle være fordi prisen ikke har fulgt med de skader deres kunder har haft. Som det fremgår af e-mail korrespondancen mellem Codan og undertegnet. Se bilag 1, henviser Codan til Vejdirektoratets ulykke rapport 2017, hvor der skulle stå at der er sket flere ulykker. Ulykke rapporten er vedhæftet se bilag 3. Argumentationen for prisstigningen er jeg ikke enig i.

Jeg har talt med ..., fra Vejdirektoratet, der har udarbejdet rapporten, og han mener ikke at man entydigt kan konkludere at der har været flere personbils ulykker i 2017.

Må jeg venligst henvise til Codans seneste regnskab af 17-08-2017 revideret af KPMG, Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Her har jeg følgende kommentar.

- 1) I juni 2017 betalte selskabet interim dividende på 45 mio. kr. til moderselskabet Codan Forsikring A/S.
- 2) Selskabet har opnået en vækst i salget af forsikringer via pengeinstitutter og selskabets brutto-præmier udgør 653 mio. kr. i første halvår 2017, hvilket er en stigning på 38 mio.
- 3) Selskabet har i første halvår af 2017 oplevet vækst, drevet af bedre salg samt en forbedret kundefastholdelse. Selskabet har i første halvår 2017 har realiseret en stigning i bruttopræmierne på 6 %, eller 39 mio. kr.

Ankenævnet for Forsikring

2.

93078

4) Bruttoerstatningsprocenten er forholdet mellem selskabets erstatningsudgifter og præmieindtægter. Bruttoerstatningsprocenten for 1. halvår 2017 udgør 59,2 mod 62,2 for samme periode sidste år. Faldet på 3 procentpoint.

5) administrationshonorar til Codan Forsikring er steget med 7 mio. kr.

6) Der er ikke efter 30. juni 2017 indtruffet begivenheder af væsentlig betydning for selskabets finansielle eller forretningsmæssige stilling.

Bemærk venligst her punkt 4. Hvor man kan læse at Bruttoerstatningsprocenten er faldet med 3 procentpoint, altså en klar tilståelsessag, hvor Codan erkender at de i 2017 har haft betydelige færre skader og dermed udgifter... Se bilag 5, for regnskab.

Det der bør lægges til grund for en evt. prisstigning skal være Top Ledelsens regnskab, der er retvisende, og ikke en rapport fra vejdirektoratet.

Det jeg tror der egentlig ligger til grund for den forhøjet prisstigning, skal findes i en skade jeg fik lavet tilbage i februar 2018, hvor jeg fik ødelagt min forrude over natten, mens den holdt parkeret.

Jeg har taget en kopi fra det der hedder Codan 'Min side', der kan man læse at den omtalte skade er præmie belastende. Se bilag 4. Men når man læser min Police betingelser på side 10 under pkt. 9.1 afsnit 'Hvordan reguleres præmietrin' kan man læse at '9.1 Elite bilist Forsikringens præmietrin reguleres ikke på den årlige fornyelsesdato, uanset om der har været anmeldt en skade'. Se bilag 6. Det er derfor min klare opfattelse at Codan forsøger at hæve min præmie ulovligt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Codan ikke kan hæve min præmie på deres forlæggende grundlag."

Selskabet har den 23/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget forsikringstagerens kommentarer efter afgørelsen af 26. februar 2020 fra Datatilsynet. Vi har noteret, at forsikringstageren ønsker, at nævnet sletter alle tidligere indlæg og bilag, hvor lydfilen omtales.

Vi kan oplyse, at vi er indforståede med, at samtlige vores tidligere indlæg og bilag i sagen slettes, og at disse indlæg erstattes med et nyt samlet indlæg med ny bilagsnummerering. Vi er indstillede på, at ankenævnet træffer afgørelse i sagen på baggrund af det nye indlæg i sagen.

Herefter følger vores nye indlæg vedrørende forsikringstagerens klage over præmieforhøjelsen.

Vi har modtaget klagen fra ... (herefter forsikringstageren), der har bilforsikring i Codan. Han klager over, at Codan har forhøjet præmien på hans forsikring. Han henviser til, at hans forsikring er en Elitebilistforsikring, hvor præmietrinnet ikke reguleres i forbindelse med en skade.

Vi har fastholdt, at vi har været berettiget til at forhøje præmien, da der er tale om en generel præmieforhøjelse i Codan. Præmieforhøjelsen har således ikke sammenhæng med, at forsikringstageren har haft en enkelt mindre skade tilbage i februar 2018.

Sagens faktiske omstændigheder

Forsikringstageren har tegnet Elitebilistforsikring i Codan. Ved brev af 20. september 2018 varslede vi, at prisen for forsikringen pr. hovedforfald den 1. november 2018 steg med 719 kr. fra 4.890 kr. til 5.609 kr. Varslingsbrevet vedlægges som bilag A.

Forsikringstageren klagede ved e-mail af 29. september 2018 over præmieforhøjelsen og fremsendte ved e-mail af 8. oktober 2018 på vores forespørgsel sit policenummer, så vi kunne identificere policen og redegøre for præmieforhøjelsen. Dette gjorde vi ved e-mail af 9. oktober 2018, hvor vi forklarede, at der var tale om en generel prisjustering. Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Forsikringstageren har tegnet en elitebilistforsikring. Dette indebærer, at forsikringens præmietrin ikke reguleres som følge af en skade, således som det er tilfældet for trinbilistforsikringer, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1. Codan har dog altid ret til at forhøje præmien som følge af en ændring af tariffen. I så fald skal præmieforhøjelsen varsles i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 12.3.

I nærværende tilfælde er der netop tale om en generel forhøjelse af præmien (ændring af tariffen), der omfatter et meget stort antal policer (det præcise antal er en forretningshemmelighed).

Præmieforhøjelsen er således helt uafhængig af, at forsikringstageren i februar 2018 havde en skade på sin bil. Det bemærkes, at skaden i februar 2018 var beskeden (alene en glasskade på 6.101,89 kr. begået af en ukendt skadevolder, mens bilen holdt parkeret). Vi henviser i denne forbindelse til mail af 26. november 2018 fra vores Head og Portfolio Analysis, Underwriting, ..., jf. bilag B.

Vi henviser ligeledes til den uddybende redegørelse fra vores Head of Portfolio Analysis af 3. januar 2019, der vedlægges som bilag C. Vi skal fastholde, at præmiestigningen, som vi har varslet over for forsikringstageren, er led i en generel præmiestigning, der involverer et meget betydeligt antal policer, og uden sammenhæng med den i øvrigt ganske beskedne skade, som forsikringstageren var uden skyld i. Da der er tale om forretningshemmeligheder, skal vi anmode ankenævnet om ikke at fremlægge tallene for forsikringstageren og ikke medtage dem i kendelsen, der efterfølgende offentliggøres på nævnets hjemmeside. Vi har til brug for dette sendt ankenævnet en version af udtalelsen, hvor alle tallene, der kan udgøre forretningshemmeligheder, er fjernet, jf. bilag C (offentlig).

På udskriften fra 'Mit Codan' om glasskaden fra februar 2018 er det anført under 'Præmiekonsekvens', at 'Skaden er præmiebelastende'. Vi forstår godt, hvis forsikringstageren på denne baggrund har fået indtryk af, at skaden har haft betydning for hans præmie, men det er ikke tilfældet. Oplysningerne på 'Mit Codan' er hentet fra det bagvedliggende skadebehandlingssystem. Her sondres der mellem 'belastende' og 'ikkebelastende' skader således, at 'ikke-belastende' skader er skader, hvor der er en ansvarlig modpart, som Codan kan gøre regres overfor, jf. bilag D. Det var

der ikke i nærværende tilfælde, hvorfor skaden er registreret som 'belastende'. Det er en rubrik i skadebehandlingssystemet, som skal udfyldes, og som kan have betydning for præmien for trinbilister (men ikke for elitebilister, hvor præmien som anført ikke reguleres som følge af en skade). Det kan også have betydning for en forsikringstager, der i forbindelse med tegning af ny bilforsikring i et andet selskab skal oplyse om antal tidligere skader, hvor udgangspunktet er, at det alene er belastende skader (skader hvor kravet ikke kan rettes mod en ansvarlig modpart) der skal oplyses om, jf. UfR 2012.1031Ø. Vi har imidlertid forståelse for, at det forekommer misvisende for en forsikringstager, at skaden i 'Mit Codan' er anført som 'præmiebelastende', når skaden som anført ikke har haft konsekvenser for præmiereguleringen. Vi forstår derfor godt, at forsikringstageren har været forvirret over, om præmieforhøjelsen pr. 1. november 2018 har været relateret til hans skadehistorik. Vi må imidlertid igen understrege, at det ikke er tilfældet, og at der er tale om en generel præmieforhøjelse for et meget stort antal policer.

I relation til forsikringstagerens bemærkninger om Codans regnskaber mv. skal vi blot bemærke, at der i regnskabet ikke udspecificeres bruttoerstatningsprocenten på produktniveau, da det betragtes som en forretningshemmelighed. Blot fordi Codans samlede bruttoerstatningsprocent er faldet, kan det derfor ikke konkluderes, at det samme gør sig gældende for vores motorforsikringsprodukter. Som oplyst i vores e-mail af 3. oktober 2018 til forsikringstageren er motorskaderne generelt er blevet dyrere at dække grundet øget teknik i bilerne, ligesom antallet af skader er steget. Vi har vurderet det nødvendigt på generelt niveau at forhøje vores indtægter i form af præmier.

Vi har noteret forsikringstagerens oplysning om, at han har været i kontakt med vores kundeservicekonsulent ..., som i en mail til forsikringstager har bekræftet, at præmieforhøjelsen skete på grund en skade. Som det fremgår af mailen fra kundekonsulenten, er denne sendt på baggrund af en samtale mellem ham og forsikringstageren.

Oplysningen fra forsikringstager har givet os anledning til at drøfte kontakten med kundekonsulenten. Forsikringstageren rettede henvendelse til Codan og blev gennem sine indtastninger stillet om til ..., der er erhvervskundekonsulent og derfor ikke almindeligvis beskæftiger sig med privatforsikringer, herunder bilforsikringer. Kundekonsulenten har oplyst, at forsikringstageren har angivet en noget anderledes baggrund for opkaldet end den faktiske. Han oplyste således ikke kundekonsulenten om, at han var i en tvist med Codan vedrørende præmieforhøjelsen. Derimod oplyste han, at han havde en tvist med sin ægtefælle vedrørende baggrunden for præmieforhøjelsen. Han fortalte, at de havde haft en bilskade, og at det var årsagen til, at de var steget i præmie, hvilket han bad kundekonsulenten bekræfte. Dette indvilligede kundekonsulenten i og sendte herefter den pågældende e-mail.

Det er således vores opfattelse, at forsikringstageren dels gav en meget misvisende baggrund for sit opkald, dels at han lagde ordene i munden på kundekonsulenten for at få ham til at komme med en tilkendegivelse, der kan støtte forsikringstageren i sin ankenævns sag mod Codan.

Kundekonsulenten har blot forholdt sig til, hvad forsikringstageren har oplyst ham om, og hvad der fremgår af skadebehandlingssystemet. Kundekonsulenten kunne her se, at der den 13. september 2018 var varslet præmiestigning på 15 %. Han kunne endvidere se, at skaden fra februar 2018 var anført som 'præmiebelastende', hvilket som anført er en rubrik i skadebehandlingssystemet, som skal udfyldes (uanset om der er tale om en trinbilistpolice eller en elitebilistpolice), og som er til intern brug. At skaden i skadebehandlingssystemet er registreret som 'belastende' er

således uden sammenhæng med, om skaden faktisk kommer til at resultere i en præmieforhøjelse, hvilket den jo ikke kan for kunder med elitebilistpolicer. Kundekonsulenten, der som anført ikke almindeligvis beskæftiger sig med privatforsikringer, har imidlertid samme misforståelse som forsikringstageren af terminologien 'præmiebelastende'. På baggrund af denne oplysning i skadesystemet sammenholdt med forsikringstagerens oplysninger og med, at præmien faktisk var forhøjet, er kundekonsulenten gået ud fra, at forsikringstagerens oplysninger var korrekte. Han har ikke været opmærksom på, at der var tale om en elitebilistpolice, og at præmieforhøjelsen derfor måtte have en anden årsag. Og for at hjælpe forsikringstageren med at redde trådene ud med konen, bekræftede han forsikringstagerens oplysninger i den efterfølgende mail.

Det skal understreges, at årsagen til præmieforhøjelsen ikke fremgår nogen steder i skadebehandlingssystemet, som kundekonsulenten har svaret forsikringstageren ud fra.

I skadebehandlingssystemet under selve skaden står der intet om præmieforhøjelsen – kun at skaden er udfyldt som 'belastende' – og under policeoplysninger i skadesystemet står der blot, at præmien den 13. september 2018 er varslet forhøjet med 15 %. Vi henviser til en print af skærmen vedlagt som bilag E. Kundekonsulenten kan således slet ikke ud fra disse oplysninger sige noget om, hvorfor præmien er forhøjet. Fastsættelse af præmieforhøjelse henhører derimod under Privat og Underwriting. Kundekonsulenten burde således ikke have udtalt sig herom, men i stedet søgt oplysning herom i den relevante afdeling. Han forstod dog ikke vigtigheden af forespørgslen, da forsikringstageren virkede helt sikker i sin sag, da der blot var tale om en beskeden præmiestigning, og da forespørgslen efter det oplyste alene skyldtes en uenighed med ægtefællen, hvor forsikringstageren havde brug for at få bekræftet sin opfattelse af forholdene for at få overbevist ægtefællen.

Vi mener derfor, at der ikke bør lægges afgørende vægt på mailen fra kundekonsulenten.

På denne baggrund må vi fastholde, at præmieforhøjelsen er sket på baggrund af en generel præmiestigning og ikke er relateret til en tidligere skade."

Klageren har den 5/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har noteret mig at Codan i Bilag C, har en offentlig version, samt en version som KUN Ankenævnet for Forsikring er i besiddelse af.

Det er tilsyneladende Codan' opfattelse at de indsendte forretningshemmelige tal er så vigtig en bevisbyrde at de ønsker dette indgået i sagens behandling.

Undertegnet skal hermed gøre indsigelse i at, Codan fremlægger bevismateriale som KUN Ankestyrelsen har kendskab til.

Det må forventes at de beviser begge parter fremlægger til [Ankenævnet] for Forsikring er fuld transparente, således at når Ankenævnet for Forsikring kommer med deres endelige afgørelse, så har man mulighed for at tolke afgørelsen, med de beviser der nu engang er fremlagt i sagen.

Dette skal tillige ses i lyset af at Codan tidligere i sagen forløb ikke har været ærlige i deres sagsfremstilling. I bilag 19. Her påstod Codan forsikring at de IKKE havde sendt en lydfil til Ankenæv-

net, men som det fremgår af telefonreferatet talte Datatilsynet med ..., Ankenævnet for forsikring, der bekræftede at Codan FAKTISK havde sendt en lydfil.

Sidst men ikke mindst skal jeg oplyse at man ved almindelige offentlige retssager, har ret til at gøre indsigelse mod de beviser, der bliver fremlagt mod en i retten. Beviset kan ikke bruges i sager, hvis det er opnået i strid med lovens grundlæggende bestemmelser. Man har ret til at bestride bevisets troværdighed og anfægte, at det lovligt kan anvendes i retten.

For at afgørelsen fra Ankenævnet for Forsikring, skal være så troværdig, er det af overordentlig betydning at alle parter har haft adgang til de fremsendte beviser.

Således skal jeg bede Ankenævnet for Forsikring kontakte Codan, med henblik på at de enten offentliggøre ALLE dokumenter, de mener er relevante for deres sagsfremstilling, eller også fjerne dokumenterne.

Når dette er sket, vil jeg skrive mit endelige indlæg, som Ankenævnet for Forsikring kan træffe deres afgørelse på."

Klageren har den 23/5 2020 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"Med venlig henvisning til Ankenævnet for forsikrings skrivelse af 24-04-2020, skal jeg oplyse, efter deres vejledning om den videre sagsbehandling at jeg har tiltro til Ankenævnet for forsikring og mener at den rette videre behandling er at gå med den første anbefaling der lyder ... 'Den ene er, at du alene får bilag C uden tal, mens den jurist, der skal lave udkast til afgørelse i din klagesag, samt de nævnsmedlemmer – der skal afgøre din klagesag – får adgang til bilaget med de pågældende tal. Ankenævnet vil i så fald sammenholde de konkrete tal – der måtte være i din sag – med de tal, der fremgår af bilag C. På den måde kan det sikres, at tallene i bilag C bliver efterprøvet af nævnet'. ...

Herefter følger mine endelige bemærkninger til sagen.

Ved brev af 20. september 2018 varslede Codan, at prisen for forsikringen pr. hovedforfald den 1. november 2018 steg med 719 kr. fra 4.890 kr. til 5.609 kr. Varslingsbrevet har Codan vedlagt som bilag A.

Undertegnet klagede ved e-mail af 29. september 2018 over præmieforhøjelsen, med henvisning til 'Min side' på Codans hjemmeside, hvor jeg kunne læse at skade jeg havde haft i februar 2018, var præmiebelastende. Jeg fastholder derfor at den forhøjede præmie alene skyldes den før omtalte skade fra februar 2018.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Da sagen indbringes for Ankenævnet for forsikring, vælger Codan i forbindelse med deres bevisførelse at indsende en lydfil til Ankenævnet for forsikring som Codan uden min tilladelse har optaget, dette anfægter jeg er i strid med GDPR-forordningen hvilket oplyses til Ankenævnet for forsikring ved skrivelse af 29-01-2019.

...

Da jeg vælger at indberette Codan til Datatilsynet for ulovligt at have optaget en lydfil og derefter sende den for AFF, forsinkes sagen. Under sagsbehandlingen hos Datatilsynet opstår en tvist mellem Codan og undertegnet, da Codan pludselig påstår at DE IKKE skulle have sendt en lydfil til AFF.

Datatilsynet vælger derfor at kontakte AFF for at få en afklaring. Se venligst bilag 19, der er et telefonreferat mellem Datatilsynet og ..., Ankenævnet for forsikring. Her bekræfter ... over for Datatilsynet at Codan HAR sendt en lydfil ind.

Jeg finder det yderst kritisabelt at Codan i en sag som denne vælger for egen vindingsskyld at tale usandt og unødigt sætte Datatilsynet, AFF ved ... og undertegnet i en sådan situation. Der er altså tale om at Codan vil gøre hvad som helst for at vinde sagen. Og man kan derfor kun stille spørgsmålstegn om sandheden ved de øvrige dokumenter som Codan har valgt at fremlægge i sagen.

Datatilsynet afsiger dom i sagen ved skrivelse af 28-02-2020 se venligst bilag 21+22. Her får jeg medhold i min påstand om brud på GDPR-forordningen, og Datatilsynet skriver bl.a. i deres afgørelse 'Efter en gennemgang af sagen finder Datatilsynet, at der er grundlag for at udtale alvorlig kritik af, at Codans behandling af personoplysninger er sket i strid med reglerne i databeskyttelsesforordningens artikel 6, jf. artikel 5, stk. 1, litra c'.

Det videre forløb har herefter været følgende.

Den 12-02-2018, melder jeg en skade til Codan forsikring, da min forrude er gået i stykker. Skaden udbedres og jeg hører ikke mere. Se venligst bilag 4+8. Da jeg ser på 'Min side' under Codans hjemmeside, kan jeg se at sagen er afsluttet, står der under 'præmiekonsekvens' at skaden er 'Præmiebelastende'. På dansk kan det kun betyde en ting, at min præmie vil stige.

Codan har her i deres sagsfremstilling forsøgt at argumentere at dette blot er til intern brug og ikke betyder at min præmie vil stige. Men man kan jo spørge sig selv, hvorfor Codan vælger at skrive sådanne oplysninger på kundens hjemmeside, hvis det kun er til intern brug.

Min [ægtefælle] og jeg har over tid talt om den varslede præmiestigning som Codan har udsendt hvilket vi har stillede os uforstående over for. Bl.a. for hun i sit forsikringselskab ikke har fået en stigning.

Jeg vælger derfor at kontakte ..., Erhvervskonsulent Codan Erhvervsservice, pr. telefon den 10-12-2018 se venligst bilag 7, jeg oplyser at min [ægtefælle] og jeg er lidt uforstående overfor den kommende præmiestigning, hvortil han svarer at det skyldes den skade vi har haft. Det kan han se på [sin] skærm. Jeg beder ham bekræfte dette via en e-mail, hvilket han gør i bilag 7.

Man må naturligvis formode/forvente at Codan har nogle dygtige og kompetente medarbejdere siddende i deres organisation, som kan give deres kunder den bedste kundeservice.

Jeg finder det derfor ubegribeligt at Codan i deres fremlæggelse af sagen, forsøger at undergrave ..., Erhvervskonsulent Codan Erhvervsservices, kompetencer ved at udtale at han ikke er en person der kan udtale sig om den konkrete sag...

Som det fremgår af mine policeforsikringer, under afsnit 9.1, se venligst bilag 6 9.1 Elite bilist Forsikringens præmietrin reguleres ikke på den årlige fornyelsesdato, uanset om der har været an-

meldt en skade. Det er min opfattelse af jeg har hjemmel i min police, når jeg påstår at min forsikring ikke skal stige.

...

At Codan forsøger at hævne min præmie med henvisning til en 'generel' stigning, grundet øget præmieudbetaling, kan jeg kun udtrykke min skarpeste foragt over for. Hvad vil ske til næste år og året derefter, vil min præmie igen stige grundet 'generel' stigning.

Tillige vil jeg igen henvise til Codans seneste regnskab af 17-08-2017 revideret af KPMG, Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Pkt. 4) Bruttoerstatningsprocenten er forholdet mellem selskabets erstatningsudgifter og præmieindtægter. Bruttoerstatningsprocenten for 1. halvår 2017 udgør 59,2 mod 62,2 for samme periode sidste år. Faldet på 3 procentpoint.

Her fremgår det tydeligt af regnskaberne at der har været et samlet fald i præmieudbetalingerne... Se venligst bilag 5. Under Ledelsens beretning uddybes dette således. 'Bruttoerstatningsprocenten er forholdet mellem selskabets erstatningsudgifter og præmieindtægter. Bruttoerstatningsprocenten for 1. halvår 2017 udgør 59,2 mod 62,2 for samme periode sidste år. Faldet på 3 procentpoint kan primært henføres til stigning i præmieindtægten, da selskabets erstatningsudgifter er tæt på niveauet sidste år'. Man kan ligeledes læse at der er udbetalt udbytte på 45 mio. kr. i første halvår af 2017.

Man kan altså i årsrapporten under Ledelsens beretning læse at antallet af erstatningsudgifter er tæt på niveau fra året FØR, altså har der IKKE været yderligere udgifter.

Uagtet hvad Codan måtte fremlægge af hemmelige forretningstal, så er årsrapporten et retvisende billede af resultatopgørelsen. Da Codan ikke ønsker at fremlægge al deres dokumentation, kan man kun betvivle sandheden, som de før har vist at de gerne omgås, til egen vindingsskyld.

Man kan flere steder på nettet se at Codan tilbyder store rabatter til en specifik målgruppe. Bl.a. Borger der har en Akademisk uddannelse. Med henvisning til bilag 18 har jeg fået et konkret tilbud fra Codan hvor jeg kan få 20% rabat på min nuværende forsikring. Således vil den falde fra 7150,00 kr. til 5720,00 kr. En besparelse på 1430,00 kr.

Codan har således en strategi hvor de med den ene hånd hæver præmierne for nogle kunder, under henvisning til, at prisen ikke er fulgt med de skader, kunderne har haft eller blot en 'generel' stigning, samtidig med at man med den anden hånd tilbyder store rabatter til andre kunder.

Vi må som kunder kunne forvente en vis gennemsigtighed hos forsikringsselskaberne, når disse både udregner præmien og når denne hæves. Således at der ikke blot kan henvises til en 'generel' stigning. I min konkrete sag, kan man i bilag 2, se at jeg betalte 4.732,00 kr. pr år og nu betaler jeg 7150,00 kr. Der bør derfor efter min bedste overbevisning sættes en stopper for de prisstigninger Codan lægger for dagen.

Jeg fastholder derfor at Codan uberettiget har hævet min forsikring med henvisning til min police pkt. 9.1 og Codan fremad rettet skal synliggøre evt. stigninger."

Selskabet har den 23/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

9.

93078

"Indlægget indeholder ikke væsentlige nye oplysninger, og giver os ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen. Vi fastholder, at præmiestigningen er begrundet i en generel præmiestigning og ikke er følge af forsikringstagers skade. Vi henholder os i det hele til vores tidligere indlæg i sagen.

Vi skal herefter blot bemærke, at det forhold, at det for nogle grupper er muligt at opnå rabat på deres forsikringer, ikke er af relevans for afgørelsen af nærværende sag."

Til dette har klageren den 22/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Må jeg henlede Ankenævnet for Forsikrings opmærksomhed på at Codan under hele sagen har gjort gældende at min præmiestigning ikke har skyldes min skade, men ene og alene at man har ville styrke visse dele af sin portefølje, grundet mange skader.

Tillige har Codan vedlagt dokumenter med hvad de kalder følsomme oplysninger om skader og omsætning, som de ovenikøbet har bedt Ankenævnet for Forsikring holde hemmeligt for undertegnet.

Codan har altså en strategi hvor man med den ene hånd tilbyder højtuddannet kunder store rabatordninger på 30 %, og samtidig med den anden hånd hæver man præmien tilsvarende for lavtlønnet, uddannet og enlige forsørger...

Som det fremgår af bilag 18, har Codan tilbudt mig en billigere præmie på over 20 %, når jeg om 3 måneder har færdiggjort min akademiske uddannelse som ... Hvilket betyder at jeg pludselig alligevel ikke er i den gruppe der skal betale en højere præmie.

Vi kunder og borger, både må, kan og skal kunne forvente at der er en ærlig og retfærdig gennemsigtig forretningspolitik hos de danske forsikringsselskaber."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af oversigt over skadedata på klagerens bilforsikring fremgår bl.a.:

Skadetype:	Bilskade
Skadeanmeldelse modtaget:	12.02.2018
Skadedato:	11.02.2018
Skadestatus:	Skaden er færdigbehandlet
Præmiekonsekvens:	Skaden er præmiebelastende
Sidste handling i sagen:	Kr. 6101,89 udbetalt til [REDACTED]
	Indbo, Løsøre & By [REDACTED]

Af varslingsbrev dateret den 20/9 2018 fremgår bl.a.:

"Information om din forsikring

Vi gennemgår løbende vores forsikringer, og vi kan se, at prisen ikke er fulgt med de skader, vores kunder har. Derfor er vi nu nødt til at tilpasse prisen på din forsikring.

Sådan ændrer prisen på din forsikring sig

Bilforsikring, policenummer ... :

Din pris i dag: 4.890 kr. årligt.

Ny pris fra den 1. november 2018: 5.609 kr. årligt.

Priserne er inklusive den årlige indeksregulering, men uden gebyrer og afgifter. Du kan læse mere om gebyrer og afgifter på codan.dk/gebyrer.

Du er stadig godt forsikret hos os

Vi ved godt, at en prisstigning er ærgerlig, men den er desværre nødvendig for, at vi i fremtiden kan hjælpe dig bedst muligt, hvis uheldet er ude. Du er stadig dækket som hidtil, og vi slækker således ikke på dine dækninger for at holde priserne nede. For du skal altid være godt sikret hos os.

Har du kasko på din bilforsikring, og kan din bil køre lovligt videre efter et uheld, henter vi den, leverer en lånebil og returnerer din reparerede bil fra et af vores fordelsværksteder. Så slipper du for besværet. Har du eller en i din familie været i livsfare under et biluheld, tilbyder vi naturligvis psykologisk krisehjælp.

Din forsikring fortsætter automatisk

Vi håber selvfølgelig, at du fortsat ønsker at være forsikret hos os. Vil du beholde forsikringen, skal du ikke gøre noget. Når du betaler den næste regning, accepterer du samtidig den nye pris. Vil du derimod opsigte forsikringen kan du ringe til os på 33 55 33 22.

Din bil skal være ansvarsforsikret

Bemærk, at ansvarsdækningen i din bilforsikring er lovpligtig. Hvis du vil opsigte din bilforsikring, kan du derfor først gøre det, når et andet forsikringsselskab bekræfter, at de har overtaget ansvarsforsikringen.

Ring, hvis du har spørgsmål

Du er velkommen til at ringe til os, hvis du har spørgsmål til ændringerne eller din forsikring generelt. Vi sidder klar på 33 55 33 22 mandag-torsdag kl. 8-19 og fredag kl. 8-18."

Af mail fra afdelingen med ansvaret for præmiestigningen fremgår bl.a.:

"Hermed noget yderligere information til sagen i Ankenævnet herunder størrelsesorden. Der er tale om forretningshemmeligheder, da det beskriver vores portefølje varslings.

I 2018 har vi lavet præmievarslinger på en andel af vores portefølje i Codan Privat. Kriterierne for præmievarslingen er generel for at styrke lønsomheden i porteføljen og tager ikke hensyn til forsikringstagers individuelle skadehistorik.

Kunderne er udvalgt efter anciennitet, antal produkter og samlet præmievolumen. Præmievarslingsmodellen tager ikke hensyn til diverse information om de forsikrede herunder bilmærke, forsikringssummer, selvrisci, postnumre eller skadehistorik i Codan.

I 2018 har vi sendt præmiestigninger til X forsikringstagere med varslinger på X policer. Den gennemsnitlige stigning er på X kr. svarende til X%.

Fordelt på skadehistorik i Codan er X% af kunderne uden skader, X% har haft en skade og X% to eller flere skader i Codan på de varslede policer.

X svarende til knap X af de varslede policer er X forsikringer og resten er ligeligt fordelt mellem X, X og X forsikringer. X forsikringer er X% uden skader i Codan, så de følger det generelle mønster fra kundegruppen.

Der har været løbende kommunikation til Call centeret i Codan på teammøder omkring præmievarslinger omhandlende baggrund i lønsomhedsforbedringer, proces, tidslinjer, breve, Q&A herunder hvad vi kan kommunikere til kunderne omkring præmievarslingen. Årsagerne er stigende skadeudgifter på alle store forsikringsprodukter drevet primært af flere skader indenfor rejse, elektronik, rør og stikledninger, motor kasko og ulykke.

I skadesystemet er der ikke information om præmievarslinger, og kundekonsulenter eller skadeafdelingen kan derfor ikke svare på konkrete kunders varslingsårsager og eventuelle sammenhæng mellem en enkelt skade og præmiestigning. Ansvar og informationen for præmievarsling er i andre forretningsdivisioner nemlig Privat og Underwriting."

Af intern mail fra skadebehandler til klagesagsbehandler i selskabet fremgår bl.a.:

"Når vi modtager en skadesanmeldelse, så vurderes skaden ud fra, om den er præmie belastende, eller ikke præmie belastende. Rent praktisk ses der på, om Codan kan gøre regres over for en modpart, eller selv må afholde skadesudgiften.

Uanset udfaldet har det ingen konsekvens for kundens årlige præmie, da vi i vores betingelser skriver følgende:

9 Hvordan reguleres præmietrinet?

9.1 Elite bilist

Forsikringens præmietrin reguleres ikke på den årlige fornyelsesdato, uanset om der har været anmeldt en skade."

Af mail fra selskabets erhvervskonsulent til klageren dateret den 10/12 2018 fremgår bl.a.:

"Tak for behagelig samtale, og efter aftale fremsendes denne mail med bekræftelse på at den skade der var i foråret ligge til grund for Jeres præmiestigning på ca. 750,00 kr. årligt.

...

Venlig hilsen / Best regards

...

Erhvervskonsulent

Codan Erhvervsservice"

Af forsikringsbetingelserne for elitebilist forsikring fremgår bl.a.:

"9 Hvordan reguleres præmietrinet?

9.1 Elite bilist

Forsikringens præmietrin reguleres ikke på den årlige fornyelsesdato, uanset om der har været anmeldt en skade.

...

12 Hvordan bringes Bilforsikringen til ophør?

12.1 Opsigelse og ændring

Bilforsikringen er tegnet for et-årige perioder og løber, indtil enten du eller Codan opsiges den skriftligt med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes ophør.

...

12.3 Opsigelse og ændring

Forsikringen kan opsiges og/eller ændres af følgende årsager:

1. Efter enhver skade kan du eller Codan ophæve forsikringen med 14 dages varsel. Dette skal meddeles skriftligt inden 14 dage efter udbetaling af erstatning eller afvisning af skade.

2. KerneKunde fordele er specielle fordele til Codans KerneKunder. Hvis din KerneKunde aftale bliver opsagt eller bortfalder, har du ikke længere de særlige dækninger. Bortfaldet vil ske pr. aftaledatoen for KerneKunde aftalen, hvis forsikringen har forfald denne dato, eller senest ved forsikringens hovedforfald.

Hvis Codan ændrer forsikringsbetingelser eller tarif, kan Codan fra enhver betalingsdato gennemføre ændringerne for denne forsikring med en måneds varsel.

- En indeksregulering er ikke en ændring af tariffen
- Hvis der sker væsentlige ændringer i dækningen, vil du blive frit stillet, så en fortsættelse af forsikringen kræver din accept
- Ved mindre væsentlige indskrænkninger og præmieændringer fortsætter forsikringen på de ændrede vilkår, hvis du betaler præmien for den næste forsikringsperiode. Ellers bortfalder forsikringen."

Nævnet udtaler:

Klageren blev ved brev af den 20/9 2018 varslet en præmiestigning på sin bilforsikring på 719 kr. gældende fra forsikringens hovedforfald den 1/11 2018. Klageren kræver, at selskabet ser bort fra præmiestigningen. Han har blandt andet anført, at præmiestigningen skyldes en tidligere skade, han har haft på bilforsikringen, og at præmiestigningen derfor ikke er berettiget, idet han er indtegnet som elitebilist, hvorefter præmien – i henhold til forsikringsbetingelserne – ikke bliver påvirket af en anmeldt skade. Han har også anført, at en medarbejder hos selskabet har bekræftet, at skaden er årsagen til præmiestigningen, og at skaden står som "præmiebelastende" i selskabets system.

Selskabet har fastholdt præmiestigningen med henvisning til, at den er en del af en varslet præmiestigning på en portefølje af policer, og at præmiestigningen derfor ikke skyldes klagerens skade. Selskabet har anført, at betegnelsen "præmiebelastende" i selskabets systemer er

til intern brug, og at det vedrører spørgsmålet, om selskabet kan søge regres hos en ansvarlig skadevolder, og om skaden skal tælles med, hvis selskabet modtager en anmodning om antal skader fra en andet selskab. Selskabet har også anført, at mailen - som bekræftelser, at præmiestigningen skyldes skaden – kommer fra en erhvervskonsulent, som ikke normalt sidder med privatforsikringer, hvorfor den ikke kan tages til indtægt for at være retvisende.

Af oversigt over skadedata på klagerens bilforsikring fremgår det, at "skaden er præmiebelastende".

Af varslingsbrev dateret den 20/9 2018 fremgår det, at "**Information om din forsikring** Vi gennemgår løbende vores forsikringer, og vi kan se, at prisen ikke er fulgt med de skader, vores kunder har. Derfor er vi nu nødt til at tilpasse prisen på din forsikring. Sådan ændrer prisen på din forsikring sig: Bilforsikring, policenummer ... : Din pris i dag: 4.890 kr. årligt. Ny pris fra den 1. november 2018: 5.609 kr. årligt. Priserne er inklusive den årlige indeksregulering, men uden gebyrer og afgifter. Du kan læse mere om gebyrer og afgifter på codan.dk/gebyrer. ... **Din forsikring fortsætter automatisk** Vi håber selvfølgelig, at du fortsat ønsker at være forsikret hos os. Vil du beholde forsikringen, skal du ikke gøre noget. Når du betaler den næste regning, accepterer du samtidig den nye pris. Vil du derimod opsige forsikringen kan du ringe til os på 33 55 33 22".

Af mail fra afdelingen med ansvaret for præmiestigningen fremgår det, at "der er tale om forretningshemmeligheder, da det beskriver vores portefølje varsling. I 2018 har vi lavet præmievarslinger på en andel af vores portefølje i Codan Privat. Kriterierne for præmievarslingen er generel for at styrke lønsomheden i porteføljen og tager ikke hensyn til forsikringstagers individuelle skadehistorik. Kunderne er udvalgt efter anciennitet, antal produkter og samlet præmievolumen. Præmievarslingsmodellen tager ikke hensyn til diverse information om de forsikrede herunder bilmærke, forsikringssummer, selvrisci, postnumre eller skadehistorik i Codan. I 2018 har vi sendt præmiestigninger til X forsikringstagere med varslinger på X policer. Den gennemsnitlige stigning er på X kr. svarende til X%. Fordelt på skadehistorik i Codan er X% af kunderne

uden skader, X% har haft en skade og X% to eller flere skader i Codan på de varslede policer. X svarende til knap X af de varslede policer er X forsikringer og resten er ligeligt fordelt mellem X, X og X forsikringer. X forsikringer er X% uden skader i Codan, så de følger det generelle mønster fra kundegruppen. Der har været løbende kommunikation til Call centeret i Codan på teammøder omkring præmievarslinger omhandlende baggrund i lønsomhedsforbedringer, proces, tidslinjer, breve, Q&A herunder hvad vi kan kommunikere til kunderne omkring præmievarslingen. Årsagerne er stigende skadeudgifter på alle store forsikringsprodukter drevet primært af flere skader indenfor rejse, elektronik, rør og stikledninger, motor kasko og ulykke. I skadesystemet er der ikke information om præmievarslinger, og kundekonsulenter eller skadeafdelingen kan derfor ikke svare på konkrete kunders varslingsårsager og eventuelle sammenhæng mellem en enkelt skade og præmiestigning. Ansvar og informationen for præmievarsling er i andre forretningsdivisioner nemlig Privat og Underwriting".

Af intern mail fra skadebehandler til klagesagsbehandler i selskabet fremgår det, at "når vi modtager en skadesanmeldelse, så vurderes skaden ud fra, om den er præmie belastende, eller ikke præmie belastende. Rent praktisk ses der på, om Codan kan gøre regres over for en modpart, eller selv må afholde skadesudgiften. Uanset udfaldet har det ingen konsekvens for kundens årlige præmie".

Af mail fra selskabets erhvervskonsulent til klageren dateret den 10/12 2018 fremgår det, at "Tak for behagelig samtale, og efter aftale fremsendes denne mail med bekræftelse på at den skade der var i foråret ligge til grund for Jeres præmiestigning på ca. 750,00 kr. årligt".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 fremgår det, at "Forsikringens præmietrin reguleres ikke på den årlige fornyelsesdato, uanset om der har været anmeldt en skade". Af betingelsernes punkt 12.3 fremgår det, at "Forsikringen kan opsiges og/eller ændres af følgende årsager: 1. Efter enhver skade kan du eller Codan ophæve forsikringen med 14 dages varsel. Dette skal meddeles skriftligt inden 14 dage efter udbetaling af erstatning eller afvisning af skade. 2. KerneKunde fordele er specielle fordele til Codans KerneKunder. Hvis din KerneKunde aftale bliver

opsagt eller bortfalder, har du ikke længere de særlige dækninger. Bortfaldet vil ske pr. aftaledatoen for KerneKunde aftalen, hvis forsikringen har forfald denne dato, eller senest ved forsikringens hovedforfald. Hvis Codan ændrer forsikringsbetingelser eller tarif, kan Codan fra enhver betalingsdato gennemføre ændringerne for denne forsikring med en måneds varsel. • En indeksregulering er ikke en ændring af tariffen • Hvis der sker væsentlige ændringer i dækningen, vil du blive frit stillet, så en fortsættelse af forsikringen kræver din accept • Ved mindre væsentlige indskrænkninger og præmieændringer fortsætter forsikringen på de ændrede vilkår, hvis du betaler præmien for den næste forsikringsperiode. Ellers bortfalder forsikringen".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klagerens præmie steg som led i en varsling af en portefølje af policer, og at præmiestigningen ikke vedrørte klagerens skadesag. Nævnet finder derfor, at selskabet har været berettiget til at foretage præmiestigningen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets ansvarlige afdeling for præmiestigningen har redegjort for porteføljevarslingen, at selskabet i henhold til reglerne om god skik skal handle redeligt over for sine kunder, og at der ikke er forhold i sagen, som skulle indikere, at selskabets forklaring ikke skulle være korrekt eller skulle overtræde gældende regler.

Nævnet har også lagt vægt på, at mailen fra selskabets medarbejder, som bekræfter, at præmiestigningen skyldtes den tidligere skade, kom fra en medarbejder, som normalt ikke beskæftiger sig med privatforsikringer, men derimod erhvervsforsikringer, og at mailen er resultatet af en telefonsamtale mellem medarbejderen og klageren, som fandt sted efter, at klageren indbragte sagen for nævnet.

Nævnet har også lagt vægt på, at præmiestigningen blev varslet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 12.3 og at selskabet er berettiget til selvstændigt at tarifere sine produkter på baggrund af en vurdering af den overtagne risiko.

Ankenævnet for Forsikring

16.

93078

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om rapporten fra Vejdirektoratet, om selskabets regnskab og om, at skaden står som "præmiebelastende" i selskabets it-system – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand