

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 95029:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft bilforsikring hos selskabet. Forsikringstagerens familiemedlem klager på vegne af forsikringstageren, idet familiemedlemmet har betalt for bilforsikringen. I klageskema af 16/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi har i årene 2017, 2018 samt delvist 2019 betalt en bilforsikring på den ene af vores biler med [forsikringstageren], vores ældste søn, som bruger. Det var TopDanmarks anbefaling i 2016 at gøre det på denne måde, således at [forsikringstageren] kunne opnå anciennitet. Ved gennemgang af vores forsikringer med ny assurandør fra TopD i foråret 2019, får vi at vide fra ham, at vi har betalt alt for meget for den siden 2017, da man i 2017 lavede et nyt ungbilist produkt til et par hundrede kroner. Vi har til sammenligning betalt over 10.000 kr. per år for den anden model. Assurandøren sagde at han nok skulle sørge for at få pengene tilbage, da de jo ikke havde rådført os om den anden mulighed. Det har selskabet så imidlertid siden ikke givet ham lov til, hvilket fremgår af vedlagte mail korrespondance. Som det fremgår af den har vi også foreslået dem en fremtidig ekstra rabat, for at afbetale det for meget betalte. Hvorved vi kunne forblive kunde. Dette har de imidlertid også endeligt afvist 11.11.2019.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forskellen på de ca. 10.000,- kr. per år for 2017, 2018 og delvist 2019."

Selskabet har i brev af 24/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnets sag nr. 95029 vedlagt klage og bilag fra vores kunde ... [klager], som har skrevet på vegne af hans søn og vores tidligere kunde ... [klagers søn].

...

Indledning

Klager har været kunde i Topdanmark Forsikring A/S [selskabet] siden 2002 og har bl.a. haft en ... [bil 1] forsikret med en Bil Elite og Tophjælp fra d. 1. november 2007. For at klagers søn kunne optjene anciennitet som bilist, blev bilens forsikringer flyttet til klagers søn d. 30. december 2015. Der skete samtidig et produktskifte fra Bil Elite til Kør Smart Ung, og prisen steg også.

Selskabet indførte pr. 25. november 2016 en ny deldækning - Ung Bilist - til bl.a. Bil Elite. Med Ung Bilist kan op til 3 af forsikringstagers hjemmeboende børn optjene anciennitet, når de ved lejlighed benytter den forsikrede bil. Derudover bortfalder den særlige ungeførerselvrisiko, uanset om den unge fører er hjemmeboende.

Vilkår for Bil Elite inkl. Ung Bilist fra november 2016 er vedlagt som bilag A.

Klager er af den opfattelse, at selskabet burde have kontaktet klager ved lancering af den nye deldækning og flyttet bilens forsikringer tilbage til klager, så den lavere pris på Bil Elite kunne være opnået samtidig med, at klagers søn kunne have optjent anciennitet.

Twisten vedrører klagers utilfredshed med, at selskabet ikke vil godtgøre klager forskellen på Kør Smart ung-forsikringen og Bil Elite inkl. Ung Bilist for årene 2017, 2018 og delvist 2019 (klagers søn opsigde bilens forsikringer d. 17. september 2019). Klager har den opfattelse, at der er tale om en forskel på ca. 10.000 kr. pr. år, og det er disse beløb, som klager ønsker refunderet.

Sagsfremstilling

Klager tegnede d. 1. november 2007 en Bil Elite og en Tophjælp for bilen. Klager omregistrerede bilen i 2015 med den ændring, at klager søn blev tilføjet som fast bruger af bilen. Pr. 30. december 2015 opsigde klager forsikringerne på bilen, og klagers søn tegnede en Kør Smart Ung forsikring og en Tophjælp.

Klager betalte 4.162 kr. (2015-priser) for Bil Elite. Prisen for klagers søns Kør Smart Ung var 11.654 kr. (2016-priser).

Klagers søn var hjemmeboende til d. 14. juli 2016, hvor han ifølge CPR-registret flyttede til en anden adresse end klager.

D. 19. august 2019 gennemgik en ny assurandør fra selskabet klagers og klagers søns forsikringer ved et fysisk møde på klagers bopæl. I den forbindelse blev klager gjort opmærksom på dækningen Ung Bilist. Som opfølgning på det tilbud, som selskabets assurandør udarbejdede og fremsendte til klager d. 20. august 2019, skrev vores assurandør blandt andet følgende til klager d. 23. august 2019: 'Den bilforsikring i har i dag hvor [forsikringstageren] står som bruger er korrekt. Vi kunne ikke have lavet det anderledes da han har været bruger af bilen (primær). Derfor var der ikke mulighed for at i var ejer, han bruger og produktet ung bilist.'. Klager svarede d. 6. september 2019, at han mente at være blevet lovet en tilbagebetaling. Korrespondancen fremgår af bilag B.

Efterfølgende fortsatte dialogen med assurandøren, og klager gjorde endnu en gang opmærksom på, at han ikke var tilfreds med at have betalt den høje præmie for Kør Smart Ung forsikringen i de år, hvor Ung Bilist kunne være tilvalgt. Selskabets assurandør undersøgte problemstillingen med vores bilafdeling men fastholdt, at klager ikke kunne få refunderet forskellen mellem præmien på

Kør Smart Ung og Bil Elite inkl. Ung Bilist. Begrundelsen fra selskabet var, at produktet ikke fandtes, da Kør Smart Ung forsikringen blev tegnet, og at det ikke er muligt for selskabet at identificere de situationer, hvor en ny dækning kunne være en fordel for kunden. Dette var klager fortsat ikke tilfreds med, og selskabets assurandør tog derfor sagen op igen, men fastholdt d. 11. november 2019 afgørelsen overfor klager. Korrespondancen fremgår af bilag C.

Herefter hører vi ikke yderligere i sagen, før klager skriver til os d. 16. marts 2020 og gør opmærksom på, at han har anlagt en sag ved ankenævnet, og at alle familiens forsikringer i øvrigt er op-sagt. Klagen til ankenævnet modtages hos selskabet d. 19. marts 2020.

Begrundelse

Selskabet har efter modtagelse af ankenævnsklagen gennemgået sagen igen. Vi fastholder dog, at vi ikke kan imødekomme klagers ønske om at få godtgjort forskellen på Kør Smart ung-forsikringen og Bil Elite inkl. Ung Bilist for årene 2017, 2018 og delvist 2019 (indtil d. 17. september 2019, hvor selskabet modtog en opsigelse).

Klager har den opfattelse, at der er tale om en forskel på ca. 10.000 kr. pr. år, og det er disse beløb, som klager ønsker refunderet. For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at selskabet ikke har vurderet størrelsen af klagers krav. Det vil vi selvfølgelig gøre, hvis ankenævnet måtte give klager medhold.

Her følger vores begrundelse:

Klager ønskede, at klagers søn kunne optjene anciennitet som bilist. På det pågældende tidspunkt var dette kun muligt, hvis klagers søn blev registreret som fast bruger af klagers bil og herefter selv tegnede en bilforsikring til bilen. Klager fulgte selskabets anvisninger og omregistrerede bilen samt opsagde egne forsikringer til bilen. Klagers søn tegnede herefter en Kør Smart Ung forsikring og en Tophjælp til bilen og begyndte at optjene anciennitet.

Deldækningen Ung Bilist blev lanceret d. 25. november 2016. Jf. punkt 36 B i bilag A, kan den primære brugers hjemmeboende børn optjene et års anciennitet pr. skadefrit år. Ancienniteten kan anvendes, hvis den unge senere køber sin egen bilforsikring. Jf. punkt 37 i bilag A kan der udelukkende optjenes anciennitet, så længe den unge er hjemmeboende.

Selskabet har via CPR-registret fået oplyst, at klagers søn pr. 14. juli 2016 ikke længere var hjemmeboende. Det vil sige, at klagers søn var udeboende på tidspunktet for lanceringen af deldækningen Ung Bilist. Alene af den grund har det på intet tidspunkt været muligt for klagers søn at optjene anciennitet med Ung Bilist-deldækningen, idet han ikke opfyldte kravet om at være hjemmeboende. Selskabet afviser som følge heraf klagers ønske om få godtgjort forskellen på de to forsikringer."

Klageren har i brev af 14/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed svar på dokument dateret 03.04.20 fra ..., TopDanmark. Svar er fortsat på vegne af min søn ..., som har givet fuldmagt til dette.

Jeg kan bekræfte at vi flyttede forsikring fra vores egen på bilen til [forsikringstageren] som fast bruger i december 2015. Dette blev udelukkende gjort på foranledning af vejledningen fra vores daværende assurandør i TopD, da det blev beskrevet som den bedste løsning på daværende tids-

punkt. Vores klage går kort fortalt ud på at vi ved møde med vores nye TopD assurandør ... 19. august 2019 blev gjort opmærksom på at vi havde betalt alt for meget for denne forsikring, da man i mellemtiden havde lanceret det væsentligt billigere Ung Bilist produkt (fra november 2016). [Assurandør] gjorde klart at man ville betale pengene tilbage, samt at man ville gøre en undtagelse for at [forsikringstageren] ikke var hjemmeboende. Dette blev så senere afslået fra TopD, jf. korrespondance mellem undertegnede og [assurandør].

Det skal her nævnes at vi søgte at lave en mindelig løsning ved at få en ekstra rabat på fremtidige forsikringer. Vores anførsel af cirka 10.000,- DKK per år skal ses som forskellen på Kør Smart Ung til 11.654,- (2016 pris), og den foreslåede forsikring Ung Bilist på rundt 500,- DKK per år, altså rundt 11.000,- DKK for hhv. 2017, og 2018 samt halvt 2019. Alt i alt cirka 27.500,- DKK).

.../TopD anfører i begrundelse, 1) at TopD ikke havde systemer til at kunne opfange kunder som kunne drage nytte af en ny og billigere forsikring, og 2) at [forsikringstageren] ikke var berettiget til Ung Bilist produktet fra november 2016, da han per juli 2016 var flyttet hjemmefra. Som svar på dette vil vi gerne anholde følgende;

1. Vi mener at TopD har rådgiveransvar, og dermed skulle oplyse os om den nye forsikring som billigere alternativ. Argumentet om at [forsikringstageren] ikke længere var hjemmeboende, og dermed ikke kunne få Ung Bilist produktet mener vi ikke gælder. Dels fordi at man allerede i 2016 nævnte at [forsikringstageren] godt kunne stå som primær bruger selvom han ikke boede hjemme. Og dels fordi [assurandøren]/TopD ved personligt møde 19.08.20 nævnte at man ville se bort fra at [forsikringstageren] ikke var hjemmeboende, og dermed kunne tilbyde ham Ung Bilist. Havde dette ikke været muligt havde vi jo i udgangspunktet opsagt den meget dyre forsikring (se argument nr. 3)), da meget generelt udbød et helt nyt produkt for unge bilister, og som ikke hjemmeboende.

2. Vi mener endvidere, at der sikkert må have været et andet billigere produkt for [forsikringstageren] også som udeboende. TopD har ikke angivet hvad en sådan alternativ forsikring fra dem skulle have kostet. Men dette må således også være gældende, i tilfælde af at man vil fastholde at Ung Bilist ikke gælder for [forsikringstageren] hvis han ikke er hjemmeboende. Vi vil mene at TopD bør svare på dette forhold.

3. De nye bilforsikringer som fremkom blandt alle selskaber i 2016 for unge ikke hjemmeboende er langt billigere, og det er nemmere for dem at optjene anciennitet. Især hvis de er over 25 år, hvilket langt de fleste er når/hvis de skal have bil. Dette er vi først blevet gjort opmærksomme på efter at vi siden august 2019 begyndte at undersøge forholdene. Med disse nye forsikringer ville ingen efter 2016 vælge en så ekstraordinær dyr løsning som nærværende på DKK 11.654,- per år som opkrævet af TopD. Havde TopD levet op til deres rådgiveransvar havde de oplyst både [forsikringstageren] og os om dette i 2016, og vi ville alene på dette grundlag have opsagt forsikringen, og ventet med at tegne en ny til når [forsikringstageren] ville være fyldt 25 år, og tidligst når han en gang selv skulle have bil. Således havde dette også sparet os de penge i de cirka 2,5 år, uden at tegne en anden forsikring.

Vi er uenige med TopD's begrundelse jvf. vores punkt 1), men under alle omstændigheder må vores argument under punkt 3) grundlæggende være nok til at lægge til grund at TopD har misligholdt deres pligt til at rådgive om alternativ, hvilket har medført den præmiebetaling som var alt for høj i forhold til de nye markedsforhold fra slutningen af 2016 til midt 2019. Enten ved at få et

markant billigere produkt i perioden, eller ved at vente med at tegne den langt billigere løsning når [forsikringstageren] en dag får egen bil."

Selskabet har i brev af 5/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal herved vende tilbage med følgende bemærkninger.

Klager har den opfattelse, at selskabets assurandør i august 2019 lovede klager, at selskabet ville refundere præmien for Kør Smart ung-forsikringen, samt at selskabet ville tilbyde klagers søn, at han kunne være dækket af Ung bilist-produktet, selvom klagers søn ikke længere var hjemmeboende. Selskabets assurandør deler ikke denne opfattelse. Efter assurandørens opfattelse lovede han kun klager, at han ville undersøge det nærmere. Hvis klager kan dokumentere hans påstand, skal selskabet bede klager fremsende denne dokumentation, hvorefter vi vil vurdere sagen igen.

Selskabet fastholder, at rådgiveransvaret ikke kan strækkes til situationer, hvor selskabet ikke er i dialog med kunden om kundens forsikringsforhold. Det er korrekt, at klagers søn godt kunne stå som primær bruger på bilen, selvom han ikke var hjemmeboende. Det er imidlertid ikke et argument for, at klagers søn kunne være blevet omfattet af Ung Bilist produktet, da det blev lanceret i november 2016, eftersom Ung Bilist kun dækker hjemmeboende børn, som ikke er faste brugere af bilen. Dette fremgår bl.a. af selskabets hjemmeside. Skærmpoint af den relevante tekst er vedlagt som bilag D.

Klager har opfordret selskabet til at svare på, om der var et billigere produkt end Kør Smart Ung, som klagers søn kunne have tegnet, da han flyttede hjemmefra. Selskabet kan oplyse, at Kør Smart Ung-produktet var det billigste alternativ for klagers søn på daværende tidspunkt. Såfremt klagers søn havde tegnet vores almindelige bilforsikring (Bil Standard), da han flyttede hjemmefra, havde prisen været næsten det dobbelte af Kør Smart Ung-forsikringen, nemlig 22.412 kr. om året. Selskabet bemærker, at denne pris er beregnet i 2020-priser, da det ikke systemmæssigt er muligt at beregne priser tilbage i tid, men der er kun foretaget indeksering af prisen i perioden 2016-2020. Bil Standard er derudover en forsikring, hvor prisen falder ved kørsel uden skader og stiger ved skader. Da klagers søn har haft to skader i hhv. 2016 og 2017, var denne forsikring således blevet dyrere. Selvriskoen på denne forsikring er dog en smule lavere end på Kør Smart Ung, nemlig 8.011 kr. (mod 10.140 kr.). Priseksemplet er vedlagt som bilag E.

Klager henviser til en række nye og billige bilforsikringer, som fremkom blandt alle selskaber i 2016 for unge ikke-hjemmeboende, og som skulle være særligt attraktive for unge over 25 år. Klager er af den opfattelse, at hvis selskabet havde kontaktet klager på dette tidspunkt, ville klager have opsagt Kør Smart Ung forsikringen og enten tegnet én af disse nye bilforsikringer med det samme eller ventet til klagers søn var over 25 år. Selskabet bemærker, at Kør Smart Ung forsikringen i 2016 og frem til primo 2020, hvor produktet ikke længere kan tegnes, var selskabets eneste selvstændige produkt til unge under 28, uanset om de boede hjemme eller var udeboende. Selv hvis selskabet havde været i kontakt med klager på daværende tidspunkt, ville rådgivningen derfor have været den samme som i december 2015.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående fortsat afvisningen klagers ønske om få godtgjort forskellen på de to forsikringer."

Klageren har i brev af 19/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed svar på dokument dateret 05.05.20 fra ..., Top Danmark. Svar er fortsat på vegne af min søn [forsikringstageren], som har givet fuldmagt til dette.

Undertegnede fastholder stadig, at assurandør under fysisk møde udtrykkeligt nævnte at vi kunne få denne overbetaling refunderet, idet han udtrykkeligt nævnte at det var en fejl at vi var fortsat med denne forsikring, grundet det billigere produkt på markedet. Senere nævnte han rigtigt, at han kun ville arbejde for sagen, da han gav os ret. Og slutteligt kunne han ikke overbevise sine overordnede. Jeg tog noter fra mødet og min kone kan bevidne det samme. Dette nævner jeg blot for at bevidne hvad der blev udtrykt. Jeg er fuldt bevidst om at TopD ikke ønskede at kompensere for dette.

Assurandør udtrykte også klart, at man kunne se igennem fingre med det faktum at [forsikringstageren] ikke var hjemmeboende, og derved give ham Ung Bilist produktet. Efterfølgende har vi fået samme bud fra andre selskaber. Så dette er åbenbart praksis i markedet, at man godt kan bøje dette krav. Igen vil det så blive påstand mod påstand, nu hvor TopD udtrykker noget andet end hvad deres assurandør udtrykte ved mødet.

Det afgørende argument, såfremt ovenstående og tidligere argumenter ikke tages til indtægt for en afgørelse, må imidlertid være det forhold at forsikringerne til unge bilister blev ændret markant, inklusiv især at det ikke længere vil være ekstraordinært dyrt for dem at optage bilforsikring, når blot de er fyldt 25 år. Således ville det i vores tilfælde ikke være formålstjenligt at betale den dyre forsikring til opsparing af anciennitet, som i gamle dage. Da [forsikringstageren] jo ikke selv påtænker at få bil i mange år endnu, ville det være fuldt tilstrækkeligt for ham først at begynde at tegne forsikring på den anden side af de 25 år, når han en gang vil købe egen bil. Således ville vi have opsagt forsikringen med det samme med denne viden i hånden, og dermed sparet de ca. 11.000,- per år.

Konklusionen må således være at TopD undlod at informere om både UngBilist, såvel som om reglen om meget billigere forsikringer for unge bilister over 25 år. TopD var vidende om at vi havde den dyre forsikring, og rådgav os direkte til at [forsikringstageren] skulle opføres som primær bruger. Vel vidende at han IKKE var primær bruger og ikke hjemmeboende. Og vidende om at vi ene og alene gjorde dette for at optjene anciennitet til [forsikringstageren] efter den gamle model. Så vi mener at TopD har rådgivet direkte til løsningen, vel vidende at et langt billigere alternativ efterfølgende kom på markedet/alternativet om først at optage bilforsikring til en langt lavere præmie efter det fyldte 25. år. Og endelig har TopD undladt at informere os om dette, så vi kunne spare disse penge. Det er dette forhold vi mener er imod lov og god praksis – TopD har et rådgiveransvar. Endelig anfører TopD i forrige svar at man ikke har systemer til at opfange hvilke forældede forsikringer man som kunde hos dem måtte sidde med. Dette kan ikke være et argument, og må stride direkte imod rådgiveransvaret. Samtidigt antyder dette svar at TopD anerkender at de har et problem med dette i deres systemer.

Slutteligt vil igen gerne understrege at vi søgte en mindelig løsning med TopD, hvor vi kunne forblive kunde fremadrettet, og få en rabat på fremtidige forsikringer, indtil vi havde opnået besparelser svarende til hvad vi havde betalt for meget. Dette ønskede TopD ikke. Vi mener at have været en god og loyal kunde i mange år, med et ikke uvæsentligt antal af forsikringer. Vi står således

også uforstående over for denne behandling. Ud over hvad vi mener må være både retslige og praksis forhold for branchen."

Selskabet har i brev af 4/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager fastholder sin opfattelse af, at selskabets assurandør lovede klager, at selskabet ville refundere præmien for Kør Smart ung-forsikringen, samt at klagers søn kunne være dækket af Ung bilist-produktet, selvom klagers søn ikke længere var hjemmeboende.

Selskabets assurandør deler fortsat ikke denne opfattelse. [Det er i øvrigt også bemærket, at klager oplyser, at assurandøren senere havde nævnt, at han '*ville arbejde for sagen*'. Selskabet bestrider fortsat, at der skulle være begået en fejl, og at det skulle være aftalt med klageren, at der ville ske tilbagebetaling. Der vil i en situation som den foreliggende være mulighed for at overveje en kulancen dækning, men sådanne overvejelser forpligter ikke selskabet, når der ikke er givet et egentligt dækningstilsagn.] Selskabet har tidligere opfordret klager til at fremsende evt. dokumentation for sin påstand. Dette har klager ikke gjort. Selskabet skal endnu en gang opfordre klager til at fremsende evt. dokumentation, hvorefter vi vil vurdere sagen igen. [Det bemærkes venligst, at det er klageren, der har bevisbyrde for, at der er givet et dækningstilsagn af selskabets assurandør, herunder for, at assurandøren skulle have fraveget selskabets indtegningsregler omkring hjemmeboende børn.]

Klager fremfører, at andre selskaber efterfølgende har tilbudt at se igennem fingre med kravet om, at klagers søn skal være hjemmeboende for at være omfattet af lignende produkter som selskabets Ung bilist-dækning. Til det skal selskabet blot bemærke, at vi ikke er forpligtet af eventuel praksis i branchen, når det drejer sig om selskabets indtegningsregler.

Som det afgørende argument fremfører klager, at billige forsikringer til unge over 25 år kom på markedet kort tid efter, at klager havde tegnet en Kør Smart Ung forsikring til klagers søn. Klager fremfører, at selskabet som følge heraf burde have rådgivet klager om at vente med at tegne en bilforsikring, til klagers søn var fyldt 25 år. Selskabet har tidligere oplyst, at Kør Smart Ung-produktet var selskabets billigste alternativ for klagers søn på daværende tidspunkt og frem til 2020, og at prisen på selskabets almindelige bilforsikring til unge havde været næsten det dobbelte, nemlig 22.412 kr. Selskabet kan tilføje, at prisen ved en indtegningsalder på 24 år på Bil Standard er 14.990 kr., hvilket er højere end de 11.654 kr., som var prisen for Kør Smart Ung forsikringen til klagers søn i 2016. Der sker ikke yderligere prisfald ved en alder på 25 år.

Endelig fremfører klager, at selskabet burde have systemer til at opfange og kontakte alle kunder, der potentielt kunne få fordel af at skifte til et nyt eller opdateret produkt. Selskabet fastholder, at rådgiveransvaret ikke kan strækkes til situationer, hvor selskabet ikke er i dialog med kunden om kundens forsikringsforhold. Der henvises i den forbindelse også til nævnets praksis fx kendelse nr. 85819, hvor nævnet fandt, at et forsikringsselskab ikke har en almindelig pligt til at orientere den enkelte forsikringstager om selskabets nye forsikringsprodukter. I den konkrete sag ville det som fremført tidligere heller ikke have ændret på selskabets rådgivning. Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående fortsat afvisningen af klagers ønske om få godtgjort forskellen på de to forsikringer."

Ankenævnet for Forsikring

8.

95029

Klageren har i kommentar af 26/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke nye elementer at belyse. Men vil igen understrege at vi mener at TopD har forsømt at oplyse os om de nye produkter, som i dette tilfælde ville have betydet at vi ikke ville have fortsat med denne dyre forsikring. Det ville have været langt billigere at lade vores søn optage forsikring igen når han en gang selv får bil efter det fyldte 25. år. Der er ingen logik i at fortsætte med den dyre forsikring som ung for at spare anciennitet op, som man gjorde i gamle dage. Dette forhold har TopD undladt at informere os om."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder et eksempel på et tilbud fra selskabet på Bil Standard (2020-priser) til forsikringstageren. Af selskabets assurandørs mail af 23/8 2019 til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Den bilforsikring i har i dag hvor [forsikringstageren] står som bruger er korrekt. Vi kunne ikke have lavet det anderledes da han har været bruger af bilen (primær). Derfor var der ikke mulighed for at i var ejer, han bruger og produktet ung bilist."

Af klagerens mail af 6/9 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Kære [assurandør],

Hermed endelig feedback på dine opdaterede tilbud.

[Forsikringstageren]

...

Kør smart ung - hvorfor er den stadig på 10.000? Du sagde at han kunne indgå som hjemmeboende på ung smart til den billige præmie som [klagerens øvrige børn]. Vi antager hans anciennitet på 6/12 kan fortsætte. Også i tilfælde af at han skifter selskab. Vi forventer en tilbagebetaling, som du lovede, da I kunne have tilbudt os Kør Smart Ung langt tidligere, i stedet for denne langt dyrere løsning. Det var jeres anbefaling at han skulle stå som primær bruger. Vi afventer dit svar og afstemmer efterfølgende med [forsikringstageren]."

I klagerens svar af 28/10 2019 og selskabets assurandørs mail af 3/10 2019 hedder det bl.a.:

"Kære [assurandør],

Så gik der noget tid igen. Jeg vil gerne have en telefonsamtale med dig en af de nærmeste dage i denne uge for at gennemgå nedenstående. Evt. i morgen tirsdag formiddag eller hele onsdag.

Jeg har givet et par bemærkninger i nedenstående. Der ud over har jeg spørgsmål til detaljer i de enkelte policer, som vi kan berøre per telefon.

Best regards,
[Klageren]

...

On 3 Oct 2019, at 10.21, [assurandøren] <...@topdanmark.dk> wrote:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95029

Kære [klageren]

Som aftalt sender jeg dig hermed svar på diverse vedr. jeres forsikringer/problematikker som jeg forstiller mig vi kort vender mandag.

...

Bilerne:

Jeg fjerner vejhjælpen på [bil 2] og [bil 3] og beholder denne på [bil 4].

Ydermere har jeg givet jer bedste pris på bilerne samlet samt tilføjet 'ung bilist' på alle biler. Korrekt?

[Klageren]; Ung Bilist er anført på bilerne - betyder det at alle tre børn er på denne ordning? Og hvad med skiftet på [forsikringstageren] til dette produkt - bevarer han sin optjente anciennitet?

...

Vedr. [bil 1] præmien

Jeg har nu været (sammen med vores bilafdeling) denne sag igennem og har følgende: Da i tegner forsikringen på denne bil (januar 2016) fandtes ung bilist ikke. Derfor var det eneste produkt 'kør smart ung' og dette er korrekt hvis man ønskede at give anciennitet til ens børn så var det sådan man gjorde det.

I 2017 fik vi et nyt produkt (ung bilist) og derefter sendte vi info ud. Dog har i indregistreret [bil 1] med [forsikringstageren] som sekundær bruger og derfor koster den de 10.000 kr. pr. år. Det i kunne have gjort var at om registrere bilen og tilvælge ung bilist i 2017 da produktet opstod. Det er desværre ikke noget vores system opfanger og derfor har vi ikke mulighed for at tilbagebetale præmie.

[Klageren]; Absolut ikke tilfredsstillende - vi har dermed betalt 3x10.000kr for meget for årene 2017, '18 og '19. Husk igen - det var JERES anbefaling at vi skulle gøre det sådan, ikke vores egen beslutning.

Konklusion:

Jeg ved i ikke vil være tilfredse med mit svar - men jeg har gjort hvad jeg kunne, undersøgt problemstillingerne og kan kun sige at jeg fremadrettet (såfremt i forbliver kunder i Top) vil servicere jer således at vi ikke i fremtiden vil have i sådanne situationer.

I er ALTID velkommen til at kontakte mig, og heller engang for meget end engang for lidt.

God dag / weekend, vi tales ved mandag morgen.

PS. Jeg har vedhæftet jeres forsikringsoversigt.

[Assurandør]"

Af klagerens mail af 30/10 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Kære [assurandør],

Tak for vedlagte. Som nævnt for dig per telefon i dag vil vi afvente TopDanmarks stillingtagen til det udestående vi har mht. for høj betaling af bilforsikring på [bil 1]/[forsikringstageren], inden vi tager stilling til om vi vil fortsætte med TopDanmark. Ind til dette er afgjort antager vi at eksiste-

rende forsikringer forbliver i kraft, samt at nye forsikringer på undertegnedes ulykkesforsikring samt bilforsikring på bilen [bil 3] er trådt i kraft.

Som understreget af flere omgange føler vi os snydt på bilforsikringen på den tidligere [bil 1], hvor vi i 2016 klart på TopDanmark's klare anbefaling skrev [forsikringstageren] på som primær bruger, så han kunne optjene anciennitet. Det kostede som bekendt ca. 10.000kr per år. Vi erfarer så ved gennemgang med dig i år at TopDanmark har haft Ung Bilist produktet siden 2017, som kun koster et par hundrede kroner i tillæg til vores bilforsikringer per bil. Altså kunne vi have sparet rundt 10.000 kr. per år siden 2017, såfremt TopDanmark havde gjort os opmærksom på dette. Vi er ikke blevet oplyst om det nye produkt hos jer, og vi vil understrege at vi tog denne dyre forsikring på jeres specifikke anbefaling, mens Ung Bilist havde været fuldt tilstrækkeligt.

Vi har været fast og loyal kunde hos jer i mange år, og uden nævneværdige skader. Og vores forsikringer er af en vis størrelse med samlet præmie i størrelsesorden 40.000 kr. fordelt på 17 forsikringer. I er ikke de billigste i markedet, og vi har indhentet tilbud fra anden side hvor vi kan få samme dækning til en bedre pris. For at forblive kunde i Topdanmark er det afgørende for os om TopDanmark kan tilgodese de ca. 30.000 kr. som vi føler os snydt for. Dette kan bedst gøres ved en engangsudbetaling. Vi vil også være OK med at det gøres ved en nedsat præmie, eksempelvis på vores tre biler i en periode på op til tre år, svarende til de 30.000 kr. samlet. Endelig har vi også et udestående spørgsmål på dækning af udgifter for udskiftning af punkterede termoruder af to omgange (hhv. 22.04.2015 og 17.07.2019) på hhv. DKK 5200,- og DKK 10925,-. Disse ser vi også gerne i tilgodeser, evt. i kombination med nedsat bilpræmie for at opnå en samlet kompensation på de 30.000kr.

Vi forventer at du tager denne situation videre til rette vedkommende som kan tage stilling til dette, og afventer jeres snarlige svar."

Af selskabets assurandørs mail af 11/11 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]

Så har din sag været oppe og vende med mit bagland.

Kort fortalt så kan i ikke opnå nogen kompensation på [bil 1], da forsikringen har været oprettet som den skulle på det givende tidspunkt. Altså var det den eneste mulighed man havde for at [forsikringstageren] fik anciennitet i sin tid. Derfor er der ikke tale om en forkert rådgivning, ej heller tale om manglende info vedr. det nye produkt da bilen ikke har været igennem en ny indregistrering.

Dette er det korte svar - jeg har desværre ikke mulighed for at hjælpe jer selvom jeg gerne vil.

Det eneste jeg kan gøre er at stå fast ved det fremtidige tilbud jeg har givet - beklager men det er det "eneste" jeg kan hjælpe jer med."

Af skærmpoint fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:



Af bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder nr. 330 af 7/4 2016 fremgår bl.a.:

"Kapitel 4 Rådgivning

§ 8. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.

Stk. 2. En finansiell virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, jf. dog § 2. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, jf. dog stk. 5, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Stk. 3. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal orientere om de risici, der er relevante for kunden.

Stk. 4. En finansiell virksomhed, der yder rådgivning, skal oplyse kunden om, at rådgivningen ikke er uafhængig, og at rådgivningen kun omfatter de produkter, som den finansielle virksomhed udbyder.

Dette gælder dog ikke, hvis den finansielle virksomhed kan dokumentere, at rådgivningen er uafhængig.

Stk. 5. En finansiel virksomhed kan udbyde produkter med standardiseret information med lille eller ingen tilknyttet individuel rådgivning. I så fald skal den finansielle virksomhed gøre særskilt opmærksom på dette. Bestemmelsen gælder ikke for lån med sikkerhed i fast ejendom.

...

Kapitel 7

Særlige regler for forsikringsselskaber

...

Forsikringsaftalen

...

§ 26. Et forsikringsselskab skal årligt oplyse kunden om de skadesforsikringer, som kunden har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer.

Stk. 2. Hvis et forsikringsselskab ikke har kendskab til den enkelte kundes identitet, eller hvor der i en forsikringsordning er en bemyndiget, kan de i medfør af stk. 1 krævede oplysninger udleveres til den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale."

Af vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 til § 26 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder nr. 330 af 7/4 2016 fremgår bl.a.:

"§ 26

Bestemmelsen gælder for skadesforsikringer, og har til formål løbende at give kunden mulighed for at danne sig et overblik over sine forsikringer med henblik på at kunne overveje, om der er behov for tilpasninger.

Oplysningen om det eventuelle behov for ændringer af forsikringen skal gives ud fra en generel betragtning, mens en mere individuel vurdering fordrer, at der er kontakt mellem selskabet og kunden. Der skal kun oplyses om ændringsbehov, hvis kunden har en ændringsadgang i forsikringen.

En mulighed er at henlede kundens opmærksomhed på, at man løbende bør være opmærksom på sine forsikringsbehov, især ved ændringer i ens livsfaser, f. eks. hvis kunden bliver gift eller skilt, får børn, flytter, eller får tilvækst i værdi af ejendele."

Af forsikringsbetingelserne for Bil Elite 6740-2 November 2016 fremgår bl.a.:

"Ung bilist

Tillæg til kaskoforsikringen

36. Hvad dækker forsikringen?

A Selvrisiko jf. punkt 9 C for unge førere bortfalder, hvis der er købt tillægget ung bilist

B Den primære brugers hjemmeboende børn, delebørn og plejebørn optjener et års anciennitet pr. skadefrit år. Den optjente anciennitet kan anvendes, hvis den unge senere køber sin egen bilforsikring i Topdanmark.

C Hvis bilen er registreret i et firmanavn, er det en forudsætning for køb af dækningen, at den registrerede primære bruger er en privatperson

D Forsikringen dækker højst tre hjemmeboende unge

37. Optjening af anciennitet

Der kan udelukkende optjenes anciennitet i den periode, forsikringen er i kraft, og så længe den unge er hjemmeboende. Ancienniteten regnes fra den dato, tillægget er købt – for den enkelte unge dog tidligst fra den dato, hvor den unge har erhvervet kørekort.

Er den unge skyld i en skade, optjenes der ikke anciennitet i det pågældende år, hvor skaden sker.

Der kan højst optjenes fire års anciennitet for skadefri kørsel. Den optjente anciennitet kan ikke bruges uden for Topdanmark. Den optjente anciennitet bortfalder, hvis den ikke er benyttet senest fem år efter, dækningen er ophørt, eller den unge er flyttet hjemmefra."

Nævnet udtaler:

Klageren havde sin bil forsikret hos selskabet med en Bil Elite-forsikring. Den 30/12 2015 op-sagde han forsikringen, og sønnen tegnede en Kør Smart Ung forsikring og en Tophjælp, hvor-ved sønnen kunne optjene anciennitet som bilist. Sønnen betalte 11.654 kr. (2016-priser), mens klageren forinden betalte 4.162 kr. (2015-priser).

Den 25/11 2016 indførte selskabet en ny deldækning "Ung Bilist" til blandt andet Bil Elite, hvor 3 af forsikringstagerens hjemmeboende børn kunne optjene anciennitet, når de ved lejlighed benytter den forsikrede bil.

Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke vil tilbagebetale forskellen på Kør Smart Ung og Bil Elite inkl. Ung Bilist for årene 2017, 2018 og delvist 2019, idet han mener, at assurandøren på et møde den 19/8 2019 oplyste, at man havde betalt for meget siden 2017, og idet assurandøren lovede tilbagebetaling. Klageren kræver ca. 10.000 kr. pr. år tilbagebetalt.

Klageren har blandt andet anført, at det var på selskabets anbefaling, at bilen blev omregistre-ret til sønnen, og at selskabet har et rådgiveransvar, og derfor skulle have oplyst om den nye

forsikring. Argumentet om, at forsikringstageren ikke længere var hjemmeboende, og dermed ikke kunne være omfattet af deldækningen Ung Bilist holder efter klagerens opfattelse ikke, dels fordi selskabet i 2016 nævnte, at sønnen kunne stå som primær bruger, selvom han ikke boede hjemme, og dels fordi assurandøren ved mødet den 19/8 2019 oplyste, at man ville se bort fra, at sønnen ikke var hjemmeboende.

Klageren mener videre, at der må have været et andet billigere produkt for sønnen som udeboende. Han henviser til, at de nye bilforsikringer – som kom på markedet blandt alle selskaber i 2016 for unge ikke-hjemmeboende – er billigere. Såfremt klageren/sønnen havde fået rådgivning om det billigere produkt, eller om at der var billigere løsninger, ville de have opsagt forsikringen.

Selskabet har oplyst, at klageren i 2015 ønskede, at sønnen kunne optjene anciennitet, og at Kør Smart Ung-produktet på daværende tidspunkt var det billigste produkt for sønnen. Selskabet har videre oplyst, at assurandøren den 19/8 2019 gennemgik klagerens og sønnens forsikringsforhold, og at klageren i den forbindelse blev gjort opmærksom på dækningen Ung Bilist. Assurandøren lovede kun, at han ville undersøge forholdet nærmere. Selskabet har anført, at rådgiveransvaret ikke kan udstrækkes til situationer, hvor selskabet ikke er i dialog med kunden om kundens forsikringsforhold. Selskabet har oplyst, at sønnen var hjemmeboende til den 14/7 2016, hvor han ifølge CPR-registret flyttede til en anden adresse.

Selskabet har oplyst, at Kør Smart Ung forsikringen i 2016 var selskabets eneste selvstændige produkt til unge under 28 år, uanset om de boede hjemme eller var udeboende. Selv hvis selskabet havde været i kontakt med klageren på daværende tidspunkt, ville rådgivningen derfor have været den samme som i december 2015.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabets assurandør på mødet den 19/8 2019, gav et vildledende tilsagn om tilbagebetaling af præmien for bilforsikringen eller anden form for kompensation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets bestrider, at assurandøren har lovet tilbagebetaling, og at det af assurandørens mail af 23/8 2019 fremgår, at "den bilforsikring i har i dag hvor [forsikringstageren] står som bruger er korrekt. Vi kunne ikke have lavet det anderledes da han har været bruger af bilen (primær). Derfor var der ikke mulighed for at i var ejer, han bruger og produktet ung bilist".

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren for mangelfuld rådgivning i forbindelse med lanceringen den 25/11 2016 af den nye deldækning "Ung Bilist"?

Af § 8, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder - der var gældende på tidspunktet for lanceringen af deldækningen "Ung Bilist" - fremgår det, at selskabet skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, og at selskabet af egen drift skal yde rådgivning, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Det fremgår videre af § 26 – der findes i kapitlet om regler i det løbende aftaleforhold – at "et forsikringsselskab skal årligt oplyse kunden om de skadesforsikringer, som kunden har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer".

Det fremgår af vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 til bestemmelsen, at "bestemmelsen gælder for skadesforsikringer, og har til formål løbende at give kunden mulighed for at danne sig et overblik over sine forsikringer med henblik på at kunne overveje, om der er behov for tilpasninger. Oplysningen om det eventuelle behov for ændringer af forsikringen skal gives ud fra en generel betragtning, mens en mere individuel vurdering fordrer, at der er kontakt mellem selskabet og kunden. Der skal kun oplyses om ændringsbehov, hvis kunden har en ændringsadgang i forsikringen. En mulighed er at henlede kundens opmærksomhed på, at man løbende bør være op-

Ankenævnet for Forsikring

16.

95029

mærksom på sine forsikringsbehov, især ved ændringer i ens livsfaser, f.eks. hvis kunden bliver gift eller skilt, får børn, flytter, eller får tilvækst i værdi af ejendele".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har handlet i strid med kravet om god skik, ligesom der ikke er grundlag for på et erstatningsretligt grundlag at pålægge selskabet at tilbagebetale en del af præmien til forsikringstageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke kunne tegnes deldækningen Ung Bilist hos selskabet, da klageren i december 2015 ønskede, at sønnen skulle optjene anciennitet som bilist.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der i sagen ikke findes oplysninger om, at klageren eller forsikringstageren i perioden fra december 2015 til august 2019 har haft kontakt med selskabet vedrørende bilforsikringens dækningsområde/pris, hvorfor der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet i denne periode af egen drift skulle have ydet rådgivning om det nye forsikringsprodukt.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at selskabet først den 25/11 2016 indførte muligheden for deldækningen, som alene indeholdt mulighed for, at hjemmeboende børn kunne optjene anciennitet, og at forsikringstageren var flyttet den 14/6 2016.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

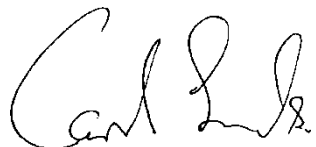
Ankenævnet *for* Forsikring

17.

95029

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carsten Sennels', written in a cursive style.

Carsten Sennels