Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2021 blev i sag nr. 96208:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. Han har i klageskemaet af 11/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Jeg har modtaget en meddelelse om en vild forhøjelse (87 %) af min forsikringspræmie med en forklaring i ubrugbare generelle vendinger og samtidig en oplysning om, at de fleste har opnået et fald i præmien pga. den nye beregning. I svaret på min klage til selskabet forsikrer man mig om, at præmiestigningen ikke er møntet på mig.
>
> Jeg kan forstå, hvis man vil tjene flere penge. Jeg kan forstå, hvis der er særlige forhold, der gør, at netop min præmie skal stige så markant, men jeg kan ikke acceptere, at jeg intet får at vide om, hvad det er ved mine forhold, der betinger, at netop jeg bare skal affinde mig med en sådan beslutning/prioritering fra forsikringsselskabets side, når der absolut ingen ændringer er sket.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker en forklaring, jeg kan forstå – og som har med mig at gøre. En forklaring, der bl.a. sætter mig i stand til at forstå, at jeg ikke er blandt 'flertallet af vores medlemmer betyder det, at deres pris falder.' Det er ikke acceptabelt, at en så drastisk ændring er helt uigennemsigtig for en forsikringstager."

I brev af 4/1 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Medlemmet har pr. den 29. januar 2019 tegnet bilforsikring i LB Forsikring.
>
> Ved brev af 20. november 2020 varslede vi, at vi pr. fornyelsesdatoen 1. januar 2021 ændrede bilforsikringen på en række punkter, herunder således at præmien steg fra 4.246 kr. til 7.923,62 kr.

Medlemmet anmodede ved mail af 1. december 2020 om en forklaring på præmiestigningen. Vi besvarede medlemmets henvendelse ved mail af 8. december 2020. Medlemmet har herefter indbragt spørgsmålet om præmiestigningen for Ankenævnet for Forsikring.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt K ('Forsikringens varighed og opsigelse'), at forsikringen er tegnet for en 1-årig periode og fortsætter, indtil en af parterne opsiger den med mindst én måneds varsel til fornyelsesdagen. Af betingelsernes punkt L ('hvornår kan LB Forsikring ændre vilkår og priser') fremgår endvidere, at vi varsler væsentlige ændringer, der medfører en forringelse af pris eller vilkår med det varsel, der gælder for opsigelse til fornyelsesdagen (hovedforfald).

Som anført har vi varslet præmiestigningen ved brev af 20. november 2020 med virkning fra den 1. januar 2021, hvilket således er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Om årsagen til præmiestigningen kan vi oplyse, at LB Forsikring har valgt at ændre sit bilforsikringsprodukt for både nye og eksisterende medlemmer. Alle eksisterende medlemmer bliver således varslet over til det nye bilforsikringsprodukt, således som medlemmet i den aktuelle sag er blevet det, ligesom alle nye medlemmer får tilbud med udgangspunkt i det nye forsikringsprodukt. Prisen på det nye forsikringsprodukt beregnes på en helt anden måde end tidligere. Der indgår ganske mange parametre i en kompliceret tarifering, hvor vægtningen af forskellige parametre adskiller sig væsentligt fra det gamle forsikringsprodukt. Af samme årsag er det ikke muligt at påpege et enkelt forhold som årsag til en præmiestigning/et præmiefald, da ganske mange parametre som nævnt indgår. Vi kan dog nævne, at bl.a. bilens alder har betydning, da bilen blot er fra 2019, og at bilens alder er et generelt tungtvejende parameter i vores tariferingsmodel. Endvidere kan det nævnes, at bilens drivmiddel har betydning. Således har vi kunnet konstatere, at vi i vores gamle tariferingsmodel havde prissat elbiler væsentligt lavere, end hvad den statistiske risiko tilsiger.

Vi har naturligvis stor forståelse for, at medlemmet er utilfreds med prisstigningen. Denne er dog som anført et resultat af vores samlede nye tariferingsmodel. Vi har som anført varslet prisstigningen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og § 19 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, ligesom vi har orienteret medlemmet om, hvorledes han skal forholde sig, såfremt han ikke ønsker at fortsætte forsikringsaftalen for bilen hos os.

Vi må derfor fastholde vores ændring af præmien pr. 1. januar 2021."

Klageren har i mail af 4/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"LB Forsikring skriver i sit indlæg af 11-01-2021, at jeg klager over, at min forsikring er blevet forhøjet. Det er kun delvis rigtig. Hvis jeg havde fået et tilfredsstillende svar, dvs. et, der gav mig en ide om, hvorfor netop min forsikring skulle forhøjes med 87 %, ville jeg bare have skiftet forsikringsselskab, fordi det efter min mening er uacceptabelt, når intet er ændret i øvrigt. Imidlertid er det uigennemsigtigheden, der fik mig op i 'det røde felt' og især, at den fortsatte i LB Forsikrings svar i mail af 8. december.

LB Forsikrings indlæg af 11-01-2021 går dog noget længere med en forklaring, selv om man anfører mængden af parametre som undskyldning for, at det skal holdes hemmeligt – nogen må jo kende de parametre, der har været afgørende for en så voldsom stigning, som jeg har oplevet. Jeg

kan forstå, at nyere biler betaler mere – og det virker logisk. Jeg må også forstå, at den anden vigtigste risikoparameter er, at jeg kører i elbil. Det er til gengæld en overraskelse, som bl.a. Foreningen af Danske elbilister mig bekendt aldrig har bemærket, og som ikke slår ud i de tilbud, jeg har søgt fra konkurrerende selskaber.

Jeg vil stadig hævde, at LB Forsikring, selv om de har overholdt formelle spilleregler omkring selve varslet, har spillet med 'fordækte kort'. Gennemsigtighed har ikke været på dagsordenen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 20/11 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Nyt om din bilforsikring
Vi har ændret din bilforsikring. For dig vil det betyde, at din pris og selvrisiko ændrer sig. Der er også ændringer i dine dækninger. I dette brev kan du læse mere om de væsentligste ændringer.

Vil du have et overblik over alle ændringerne, så gå ind på www.bauta.dk/nybil.

Du kan selv ændre din bilforsikring på Min Side
På Min Side kan du selv ændre i din fremtidige bilforsikring.

Ændringerne træder i kraft fra 1. januar 2021.

Din pris stiger
En af de største ændringer i bilforsikringen er, at vi har gjort op med den måde, vi tidligere har beregnet prisen på. Vi har lavet denne ændring for at sikre, at prisen i højere grad end tidligere afspejler den generelle risiko for skader, som vi ser den med udgangspunkt i statistiske data om bilen og brugeren i kombination med vores viden om skader og risiko.

For flertallet af vores medlemmer betyder det, at deres pris falder, mens det for andre betyder en prisstigning.

For dig betyder det, at din pris stiger.

I 2021 ville du have betalt ..... **4.246,00 kr.**
Fremover koster din bilforsikring ..... **7.923,62 kr.**
Begge priser er inklusiv lovbestemte afgifter og gebyrer.

Du får en lavere selvrisiko
Din selvrisiko falder fra **3.120,00 kr.** til **3.000,00 kr.** Din selvrisiko vil fremover ikke blive reguleret årligt.

Din selvrisikodækning bliver ændret til udvidet glasskadedækning
En af ændringerne i vores bilforsikring er, at det ikke længere er muligt at have selvrisikodækning. Derfor ændres den til en udvidet glasskadedækning.

Det betyder, at du fortsat ikke skal betale selvrisiko ved skader på bilens glas, herunder lygter og spejle. Men ved skader som følge af tyveri, hærværk og nedstyrtende genstande, vil du skulle betale din valgte selvrisiko på **3.000,00 kr.**

For din selvrisikodækning har du tidligere betalt (2020) ..... **319,24 kr.**
For udvidet glasskadedækning skal du nu betale ..... **167,82 kr.**

Dækning af ekstraudstyr bliver forhøjet
Vi har hævet beløbsgrænsen for ekstraudstyr, så vi som standard dækker op til 50.000 kr. pr. skade (mod tidligere 20.000 kr.). Samtidig har vi ændret i vilkårene, så ekstraudstyr også omfatter afmonteret udstyr (som fx sommer-/vinterhjul, tagbokse, sæder og lignende) og standardværktøj (værktøj som kun anvendes til den forsikrede bil). Tidligere var afmonteret udstyr og standardværktøj dækket uanset værdi. Vær opmærksom på, om ændringen kan have betydning for dig.

Sikkerhedsudstyr er altid dækket og indgår ikke i grænsen på de 50.000 kr.

Vi præciserer vilkår for skader opstået i elektriske og/eller elektroniske dele
Din kaskoforsikring vil fremover ikke dække skader, som opstår i og er begrænset til elektriske og/eller elektroniske dele. Vi dækker heller ikke kortslutninger, som fører til skader på mekaniske dele.

Det er en præcisering, som ligestiller elbiler med benzin- og dieseldrevne biler. Vi dækker som hidtil de skader på elbiler, der måtte opstå som følge af et skadetilfælde som fx en kollision, hærværk, brand og lignende. Men vi dækker ikke fremover skader i elektroniske og elektriske dele, som kunne opstå som følge af fx manglende vedligeholdelse eller slitage.

Når du betaler din forsikring, accepterer du samtidig disse ændringer
Hvis du ikke ønsker at fortsætte din kaskodækning og eventuelle tilvalgsdækninger, kan du kontakte os for at opsige disse på telefon … eller bilforsikring@lb.dk. Ansvarsforsikringen kan kun opsiges ved afmelding over for SKAT, eller hvis du flytter bilforsikringen til et andet forsikringsselskab. Hvis du ønsker at flytte bilforsikringen til et andet forsikringsselskab, skal du bede det nye selskab om at sende en opsigelse til os."

I mail af 1/12 2020 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Netop hjemvendt … læser jeg brev om ændring af bilforsikring (af 20. november 2020) og siger chokeret til mig selv: 'Her er begået en fejl!' Hvis ikke, må jeg have en forklaring på, hvad det er ved mig, ved bilen eller ved adressen i …, der kan retfærdiggøre en stigning på 87 % (fra 4.246 til 7.923,62).

Jeg kan ikke klare mig med generelle termer som 'med udgangspunkt i statistiske data om bilen og brugeren i kombination med vores viden om skader og risiko.' Den bil, jeg i øjeblikket kører i, har jeg haft i små to år; den forrige i 5 år. Begge elbiler, begge uden skader. Jeg bor det samme sted, som jeg har boet i mange år, og normalt er det ikke os, der er op i årene, der forvolder skader. Jeg bilder mig ind at have været elitebilist i mange år. Så ???? Forklaring udbedes."

Selskabet har i mail af 8/12 2020 til klageren bl.a. bemærket:

"Jeg kan godt forstå din undren. Derfor er det også vigtigt for mig at understrege at præmiestigningen ikke er møntet på dig alene. Vi kigger generelt bredt, og sammenholder den med viden om vores medlemmer. Det er den forsikringsmæssige tanke. Heri indgår statistik som en naturlig del af beregningsgrundlaget, som nævnt i skrivelsen.

Når det er sagt, vil jeg medgive at det er en høj præmiestigning. Den er ikke desto mindre korrekt, og det er den bedste præmie vi kan tilbyde ud fra de forudsætninger du har i dag.

Det er altid muligt at skrue på forudsætningerne, for at gøre præmien lavere. Fx en højere selvrisiko."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"15. GENERELT FOR ALLE DÆKNINGER

…

J. HVORNÅR KAN LB FORSIKRING ÆNDRE VILKÅR OG PRISER

LB Forsikring kan ud over den aftalte indeksregulering ændre i forsikringsvilkår, pris, forsikringssummer og selvrisici i følgende tilfælde:

- Ved stigende udgifter til at udbetale erstatninger fx pga. stigende priser hos leverandører (udover indeks) eller ved øget skadesfrekvens/skadesudgifter
- Ved ændringer i lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at skadesforebygge.

Vi varsler væsentlige ændringer, der medfører en forringelse af pris eller vilkår med det varsel, der gælder for opsigelse til fornyelsesdagen (hovedforfald), og vi giver dig samtidig besked om, hvordan du kan opsige din forsikring, hvis du ikke ønsker at fortsætte den.

…

K. FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE

Opsigelse til fornyelsesdagen

Forsikringen er købt for en 1-årig periode og fortsætter, indtil en af parterne opsiger den med mindst 1 måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren har bilforsikring med årlig forfaldsdato den 1/1. Ved brev af 20/11 2020 meddelte selskabet, at der skete en række ændringer i klagerens bilforsikring med virkning fra den 1/1 2021 – blandt andet steg den årlige præmie fra 4.246 kr. til 7.923,26 kr.

6. 96208

Klageren har anført, at han ønsker en ordentlig forklaring på forhøjelsen af forsikringspræmien, som er på 87 %. Han har anført, at der ikke er sket ændringer i hans forhold, der kan begrunde en præmiestigning som den foreliggende.

Selskabet har anført, at præmiestigningen er korrekt varslet efter forsikringsbetingelsernes varslingsregler.

Selskabet har i brev af 20/11 2020 anført, at "vi har gjort op med den måde, vi tidligere har beregnet prisen på. Vi har lavet denne ændring for at sikre, at prisen i højere grad end tidligere afspejler den generelle risiko for skader, som vi ser den med udgangspunkt i statistiske data om bilen og brugeren i kombination med vores viden om skader og risiko." I brev af 4/1 2021 til nævnet har selskabet anført, at bilforsikringsproduktet er blevet ændret for nye og gamle medlemmer, og at prisen på det nye produkt beregnes på en helt anden måde end tidligere. Der indgår ganske mange parametre i en kompliceret tarifering. Selskabet anfører, at bilens alder og drivmiddel har betydning. Klagerens bil er blot fra 2019 og er en elbil, som i det gamle tariferingssystem var prissat væsentligt lavere, end hvad den statistiske risiko tilsagde.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets præmiestigning. Af forsikringsbetingelsernes punkt 15.K fremgår det, at selskabet kan opsige forsikringen med en måneds varsel til den årlige forfaldsdato, og selskabet er således også – som det mindre i det mere – berettiget til at varsle præmieforhøjelser med samme varsel. Dette fremgår også af forsikringsbetingelsernes punkt 15.J. Nævnet bemærker, at selskabet i almindelighed er berettiget til at opkræve den præmie, som findes er rigtig i forhold til en given risiko.

Nævnet finder efter gennemgangen af sagen heller ikke grundlag for at kritisere selskabets begrundelse til klageren for præmiestigningen. Nævnet bemærker, at selskabets begrundelse må anses for egnet til i hovedtræk at give en forståelse af baggrunden for selskabets beslutning. Det havde dog været hensigtsmæssigt, hvis selskabet allerede i brevet af 20/11 2020 havde oplyst om betydningen af bilens alder og det forhold, at der er tale om en elbil.

7. 96208

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen