PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Dom: Tryg Forsikring kunne ikke hæve priser uden varsel

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Sø- og Handelsretten har afgjort, at Tryg Forsikring ikke måtte hæve prisen på sine forsikringer uden at varsle kunderne først. Retten har samtidig afgjort, at de berørte kunder har krav på tilbagebetaling af krav, der ikke er ophørt fx som følge af forældelse.

Opdateret 5. april 2024 kl. 12.20 (link til dom tilføjet samt mindre ændringer i 1. 11. og 12. afsnit)

Forbrugerombudsmanden stævnede i april 2022 Tryg Forsikring, fordi forsikringsselskabet i en årrække havde hævet prisen på en stor del af sine privatkundeforsikringer uden at varsle kunderne om det. Tryg Forsikring hævede i gennemsnit sine priser mellem 3,1 og 3,8 procent udover indeks pr. år.

Sø- og Handelsretten har afgjort, at et af Tryg Forsikrings aftalevilkår var urimeligt og dermed ugyldigt, samt at Tryg Forsikring har handlet i strid med god skik for finansielle virksomheder. Retten har samtidig afgjort, at de kunder, som har betalt de uretmæssige prisstigninger i perioden 2017-2020, har ret til tilbagebetaling, hvis forbrugerens krav ikke er forældet eller ophørt på anden måde.

Sø- og Handelsretten udtaler, at:

”En formulering som i det omtvistede aftalevilkår er et uigennemsigtigt, bredt, ensidigt og arbitrært redskab for Tryg i fortolkningen af, hvad der er væsentligt for at gennemføre en ændring uden varsel. Desuden vil et sådant vilkår kunne medføre betydelige uvarslede forhøjelser set over flere år. Dette er efter rettens opfattelse i strid med aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36, stk. 1.”

Udover at Tryg Forsikrings aftalevilkår var ugyldigt efter aftaleloven, har Sø- og Handelsretten også udtalt, at

”Tryg [har] udvist en adfærd i strid med redelig forretningsskik og god praksis som anført i lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1 og stk. 2, jf. god skik-bekendtgørelsens § 19, stk. 1 (tidligere § 34).”

Særligt i forhold til spørgsmålet om tilbagebetaling udtaler retten:

”Der er tale om klart retsstridige opkrævninger, og forbrugerne har krav på tilbagebetaling af de uretmæssigt opkrævede beløb, medmindre kravene er ophørt.”

Dommen vedrører Tryg Forsikrings prisstigninger på privatforsikringer i perioden fra marts 2016 til februar 2020. Vilkåret som retten kendte ugyldigt var i perioden formuleret på følgende måde:

”Vi varsler væsentlige ændringer af betingelser og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Når du betaler for forsikringen for en ny periode, accepterer du

samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris."

Tryg Forsikring har blandt andet anført i sagen, at de havde hjemmel til hæve prisen som sket, fordi § 19 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, som Tryg Forsikrings aftalevilkår var en spejling af, kun stillede krav om, at væsentlige ændringer skulle varsles, samt at Tryg har fulgt de gældende retningslinjer og Finanstilsynets anvisninger på området.

Det gav Sø- og Handelsretten ikke Tryg Forsikring medhold i men udtalte, at:

"[…] § 19 har karakter af offentligretlig adfærdsregulering, hvorimod hensigten med § 19, ikke er at fungere som aftalevilkår."

De berørte kunder vil som udgangspunkt kunne kræve prisstigningerne tilbagebetalt af Tryg Forsikring. Størrelsen på kundernes tilgodehavender vil dog variere, ligesom nogle kunders krav kan være ophørt, som følge af fx forældelse.

Forbrugerombudsmand, Torben Jensen, siger:

> Forsikringskunder skal naturligvis kende prisen på deres forsikringer, og den kan ikke bare sættes op uden varsel. Retten har nu slået fast, at Tryg Forsikrings aftalevilkår ikke gav selskabet hjemmel til at hæve prisen uden varsel. Det er efter min opfattelse en rigtig afgørelse for forbrugerne, og det er jeg meget tilfreds med.

Fristen for at anke dommen er 4 uger.

Til de kunder, der har haft privatforsikring hos Tryg Forsikring i perioden marts 2016 og februar 2020:

Forbrugerombudsmanden anbefaler, at du tager kontakt til Tryg Forsikring for at undersøge, om du har penge til gode. Vi gør dog opmærksom på, at ankefristen endnu ikke er udløbet, og at Tryg Forsikring derfor stadig kan anke dommen.

Lovgrundlag:

Hvis en virksomhed vil ændre i en allerede indgået aftale, kræver dette efter de almindelige aftaleretlige regler, at der indgås en ny aftale om ændringerne. Ændringerne kræver altså

som udgangspunkt forbrugerens forudgående og udtrykkelige accept.

Det aftaleretlige udgangspunkt kan dog fraviges ved aftale. En virksomhed kan derfor aftale med forbrugeren, at virksomheden får ret til at foretage ensidige ændringer på nogle nærmere angivne betingelser.

Vilkår, der fraviger lovgivningens deklaratoriske regler til skade for forbrugeren, er imidlertid ikke gældende, hvis disse udgør urimelige aftalevilkår efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36, kan aftalevilkår i forbrugeraftaler tilsidesættes, hvis det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre dem gældende.

Efter aftalelovens § 38 b, stk. 2, skal en aftale, der tilbydes forbrugeren, være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

Disse regler gennemfører bestemmelserne i artikel 3 og 5 i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

Bilag 1 til direktivet indeholder en vejledende og ikke-udtømmende liste over vilkår, der kan betegnes som urimelige.

Ét eksempel er kontraktvilkår, hvis virkning eller formål er ”at tillade den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene uden gyldig og i aftalen anført grund.”, jf. punkt 1, litra j i bilaget.

Det er præciseret i blandt andet bilagets punkt 2, litra b, andet pkt., at virksomheder kan forbeholde sig ret til ensidigt at ændre vilkårene i en aftale, der er indgået på ubestemt tid, forudsat at virksomheden forpligtes til at underrette forbrugeren med et rimeligt varsel, og at forbrugeren kan opsige aftalen.

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Læs Sø- og Handelsrettens domsudskrift her (pdf)

KILDE / LOGO: Forbrugerombudsmanden. FOTO: Pressemeddelelse.dk

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-dom-tryg-forsikring-kunne-ikke-haeve-priser-uden-varsel/

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.