

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

Dato: 27. oktober 2020

Sag: FO-19/15979-20

Sagsbehandler: /jhh

Direkte tlf.: +45 41 71 51 34

Trygs ikke-varslede prisstigninger fra 2016-2020

Forbrugerombudsmanden kan hermed vende tilbage til Tryg Forsikring A/S' ("Tryg") høringsvar af 1. maj 2020.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Tryg ikke havde hjemmel i Trygs forsikringsbetingelser for privatkunder til at foretage løbende ikke-varslede prisforhøjelser over for sine privatkunder i perioden fra marts 2016 til februar 2020. De kunder, som har betalt disse prisstigninger, og hvis krav endnu ikke er fortabt ved forældelse eller passivitet, har derfor et tilbagesøgningskrav mod Tryg.

Forbrugerombudsmanden anmoder Tryg om senest den 25. november 2020 at oplyse, om Tryg vil anerkende Forbrugerombudsmandens vurdering. I så fald vil Forbrugerombudsmanden invitere til et møde med henblik på at finde en forligsmæssig løsning på spørgsmålet om tilbagebetaling af de uretmæssigt opkrævede beløb, der ikke er fortabt ved passivitet eller forældede.

Sagens faktum

Forbrugerombudsmanden modtog den 5. december 2019 en anonym henvendelse om, [REDACTED]

[REDACTED] Forbrugerombudsmanden anmodede den 28. februar 2020 Tryg om oplysninger til brug for Forbrugerombudsmandens behandling af sagen.

Det fremgår af Trygs høringsbrev af 1. maj 2020, at Tryg i perioden fra marts 2016 til februar 2020 i tillæg til indeksregulering og uden forudgående varsel gennemførte individuel prisregulering for en mindre andel af privatkundernes forsikringer. Reguleringer "i opadgående retning" har varieret fra kunde til kunde, men prisstigningerne har været under 5 % og blev derfor ikke varslet. Tryg har ikke gennemført generelle prisstigninger med forudgående varsel i perioden.

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@
forbrugerombudsmanden.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVS MINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

Tryg har oplyst, at denne praksis ophørte i februar 2020, så Tryg i dag varsler alle prisændringer over for sine privatkunder.

Prisstigningerne er gennemført med hjemmel i et aftalevilkår, der siden 2016 har været en del af samtlige af Trygs forsikringsbetingelser gældende for privatkundeforsikringer. Vilkåret har følgende ordlyd:

”Vi varsler væsentlige ændringer af betingelser og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.

Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.

Indeksreguleringen betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen.”

Tryg varslede indførelsen af aftalevilkåret i starten af 2016 ved breve, der havde en ordlyd som eksemplet vedlagt som **bilag 1**.¹

Disse breve indeholdt en række oplysninger, men beskrev vilkårsændringen på følgende måde:

[Bilag 1, side 1, tredje afsnit]

Ændringer i de generelle betingelser

Vi vil samtidig informere dig om, at vi har ændret i de generelle betingelser for dine forsikringer med hensyn til, hvornår og hvordan vi kan varsle eventuelle prisændringer og gebyrer. På vedlagte oversigt kan du se ændringerne, som gælder fra den dag, dine forsikringer har hovedforfald.

[Bilag 1, side 2, første afsnit]

Ændring af de generelle bestemmelser

Under ”Ændring af, betingelser, vilkår, priser” har vi præciseret, hvordan væsentlige ændringer skal varsles.

Derudover har vi tilføjet et nyt afsnit om gebyrer, der beskriver, hvornår vi kan ændre og indføre nye gebyrer, samt med hvilket varsel.

Emne	Eksisterende tekst	Ny tekst
Ændring af betingelser, vilkår, priser	<p>Vi kan ændre betingelserne og/eller prisen seneste med 30 dages varsel før forsikringsperioden udløber.</p> <p>Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.</p> <p>Indeksregulering eller ændringer som følge af lovmæssige ændringer betragtes ikke som en væsentlig ændring af prisen for forsikringen.</p> <p>Hvis forsikringen ikke betales, ophører forsikringen fra ændringsdatoen.</p>	<p>Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.</p> <p>Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.</p> <p>Indeksregulering betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen</p>

I har oplyst, at privatkunderne, der ikke fik varsel om prisstigningerne, kunne se den forhøjede pris på Betalingservice-opkrævningen. De kunder,

¹ Bilaget er en kopi af Trygs bilag 3 til brevet af 1. maj 2020.

som betalte via girokort, kunne se den forhøjede pris på girokortet. Desuden kunne privatkunder se den opdaterede pris på kundernes *egen side* på Trygs hjemmeside.

I har henvist til, at Tryg har fulgt de retningslinjer, der blev udstukket af Finanstilsynet vedrørende følgende bestemmelse² i bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører:

”Et forsikringsselskab skal senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for forbrugeren. [...]”

I har oplyst, at bekendtgørelsen i 2013 erstattede Finanstilsynets hidtidige retningslinjer, og at der i den forbindelse skete forskellige lempelser, herunder en præcisering af, at kun væsentlige ændringer skulle varsles. I har endvidere oplyst, at Finanstilsynet ikke ville efterkomme Forsikring & Pensions ønske om, at alene prisstigninger på 10 % eller derover skulle anses for væsentlige, men at Finanstilsynet mundtligt har tilkendegivet, at en stigning på mere end 5 % er væsentlig, hvilket Finanstilsynet senest er refereret for i InsideBusiness den 3. marts 2020.

Retsgrundlaget

1. Aftaleloven

Det fremgår af aftalelovens § 38 b, at aftalevilkår skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde, og at aftalevilkår, der ikke har været genstand for individuel forhandling, og som der er opstået tvivl om forståelsen af, skal fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren.

Efter aftalelovens § 36 kan en aftale ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Det følger af retspraksis, jf. fx U.1987.801.H, at byrdefulde aftalevilkår kan tilsidesættes efter bestemmelsen, hvis vilkårenes eksistens og betydning ikke er blevet fremhævet for aftaleparten inden aftaleindgåelsen.

Aftalevilkår kan også tilsidesættes efter § 36, hvis det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes retigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre dem gældende, jf. § 38 c.³

² Nu § 19 i bekendtgørelse nr. 1143 af 15. november 2019.

³ Vi henviser til gennemgangen af denne bestemmelse i vort tidligere brev af 28. februar 2020, punkt 1.1.

2. Betalingsloven

Ifølge § 82 i lov om betalinger er en betalingstransaktion kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen. Betaleren kan autorisere betalingstransaktionen før gennemførelsen af denne, hvis det er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder.

Hvis en virksomhed foretager en uautoriseret betalingstransaktion, kan betaleren som udgangspunkt få dækket sit tab hos udbyderen af betalingstjenesten (dvs. typisk betalerens bank), jf. betalingslovens § 99. Udbyderen vil herefter kunne gøre kravet gældende over for virksomheden.

Er betalingen autoriseret, følger det af § 101, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra udbyderen, hvis betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen, og betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til betingelserne i aftalen. Bestemmelsen finder bl.a. anvendelse ved betalinger via Betalingservice.

En anmodning om tilbagebetaling efter § 101 skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion, jf. § 102, stk. 1.

Ordlyden af de lovbestemmelser, som vi har henvist til i dette afsnit, fremgår af **bilag 2**.

Forbrugerombudsmandens vurdering

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Tryg ikke havde hjemmel i Trygs forsikringsbetingelser for privatkunder til uden varsel at foretage løbende prisforhøjelser i perioden fra marts 2016 til februar 2020.

1. Efter sin ordlyd giver Trygs aftalevilkår alene hjemmel til at foretage indeksreguleringer uden varsel

Det fremgår ikke af ordlyden af det aftalevilkår i Trygs forsikringsbetingelser for privatkundeforsikringer, som ifølge Tryg skulle give en aftalt hjemmel til at foretage prisforhøjelser uden varsel, at Tryg kan foretage ændringer af aftalens betingelser eller prisen. Dette fremgik udtrykkeligt af aftalevilkåret, inden det blev ændret i 2016. Det tidligere vilkår indeholdt sætningen ”*Vi kan ændre betingelserne og/eller prisen senest med 30 dages varsel før forsikringsperioden udløber*”, men denne videreførte Tryg ikke til det nye vilkår.

Efter ændringen af vilkåret beskriver vilkåret således kun, hvilke procedurer Tryg skal følge, når Tryg ændrer aftalen. Det fremgår kun af ordlyden, at Tryg *varsler* væsentlige ændringer af betingelser og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber og at indeksregulering ikke betragtes som en ændring af prisen:

”Vi varsler væsentlige ændringer af betingelser og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.

Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.

Indeksreguleringen betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen.”

Allerede fordi det ikke fremgår af aftalevilkårets ordlyd, at Tryg kan ændre prisen – ud over indeksregulering – for forsikringen uden varsel, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Tryg ikke har haft hjemmel til at foretage prisstigninger på op til 5 % uden forudgående varsel.

Trygs tidligere vilkår forpligtede selskabet til at varsle enhver ændring over for sine kunder. Ifølge Trygs hørings svar af 1. maj 2020, har meningen med at indføre det nye vilkår været at fritage Tryg fra dette krav, når der var tale om ikke-væsentlige ændringer. Dette fremgik dog hverken af selve vilkåret eller af det varslingsbrev, hvor Tryg orienterede sine kunder om ændringen af vilkåret (bilag 1).

I vilkårets første afsnit anvendes formuleringen ”*Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen [...]*” uden at adressere spørgsmålet om ikke-væsentlige ændringer. I andet afsnit anvendes den bestemte form ”*ændringerne*”, hvilket henviser til ændringerne nævnt i vilkårets første afsnit. Vilkalets andet afsnit regulerer således også kun væsentlige ændringer.

Varslingsbrevet gav også det indtryk, at vilkåret kun regulerede væsentlige ændringer, da det nye vilkår blot blev ledsaget af teksten ”*Under ”Ændring af, betingelser, vilkår, priser” har vi præciseret, hvordan væsentlige ændringer skal varsles.*”. Varslingsbrevet indeholdt ingen oplysning om, at Tryg ikke længere skulle varsle prisændringer på under 5 %.

2. Selv hvis aftalevilkåret antages at give hjemmel til at foretage ændringer uden varsel, er prisstigninger ud over indeksregulering en væsentlig ændring

For så vidt angår spørgsmålet om, hvilke ændringer der er væsentlige, beskriver vilkåret ikke, hvad der udgør væsentlige prisstigninger, bortset fra at undtage indeksregulering fra at udgøre en prisændring.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse må *enhver* prisstigning som udgangspunkt anses for en ”væsentlig ændring” af prisen for forbrugeren. Sådanne ændringer skal varsles, så forbrugeren kan vurdere, om forbrugeren ønsker at opsige forsikringsaftalen. Betalingen af forsikringer sker ofte blot en enkelt gang om året via automatiske betalingsløsninger. Under disse omstændigheder er der betydelig risiko for, at forbrugeren ikke opdager prisstigninger, som ikke varsles.

En sådan fortolkning af vilkåret følger også af, at indeksregulering af prisen udtrykkeligt er undtaget fra varslingsforpligtelsen.

Det fremgår af Trygs hørings svar af 1. maj 2020 til Forbrugerombudsmanden, at Tryg internt har anset prisstigninger på under 5 % for at være ikke-væsentlige. Tryg har henvist til et referat af en mundtlig udtalelse fra en kontorchef hos Finanstilsynet, som er blevet udgivet i et branchespecifikt nyhedsbrev i 2013. Denne forståelse har muligvis været kendt i branchen, men oplysningen er ikke videregivet til Trygs kunder. Derfor kan denne væsentlighedsdefinition ikke indfortolkes i aftalevilkåret.

Hvis det desuagtet antages, at vilkåret kan give anledning til fortolknings tvivl, skal vilkåret ifølge aftalelovens § 38 b, stk. 1, fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugerne, da der er tale om standardkontrakter, som ikke har været forhandlet mellem Tryg og Trygs privatkunder.

3. Hvis vilkåret havde givet hjemmel til at foretage prisstigninger uden varsling, ville vilkåret skulle tilsidesættes efter aftalelovens ugyldighedsregler

Selv hvis ændringsvilkåret skulle fortolkes således, at det gav Tryg ret til at foretage prisstigninger på op til 5 % uden forudgående varsel, ville vilkåret efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kunne tilsidesættes efter aftalelovens § 36.

Det skyldes, at vilkåret i så fald ville udgøre et særdeles byrdefuldt vilkår, hvis betydning ikke er blevet tydeligt fremhævet over for kunderne, inden vilkåret fik virkning.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kan det endvidere give anledning til tvivl, om et sådan vilkår ville udgøre et urimeligt aftalevilkår ifølge aftalelovens § 38 c, stk. 1. Da vilkåret ville tildele Tryg en ubegrænset, ubegrundet og uspecificeret ret til at foretage prisstigninger på op til 5 % uden varsel, ville Trygs kunder ikke kunne forudse konsekvenserne for aftalen, ligesom kunderne ville have ringe mulighed for at opdage, når vilkåret faktisk anvendes. Derfor ville vilkåret næppe opfylde gennemsigtighedskravet i aftalelovens § 38 b, stk. 2, hvilket er et væsentligt argument for urimelighed efter § 38 c, stk. 1. Da vilkåret ville medføre, at kunderne

måtte acceptere alle ændringer på op til 5 % uden at få varsel herom, ville vilkåret forringe forbrugerens retstilling væsentligt i forhold til det aftale-retlige udgangspunkt. Derfor ville et sådan vilkår efter Forbrugerombudsmandens opfattelse bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugerne.

4. De særlige varslingsregler i de offentligretlige bekendtgørelser om god skik

Spørgsmålet om, hvorvidt Tryg har overholdt de særlige varslingsregler i bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører og bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder, er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse uden betydning for, om Tryg har haft hjemmel i Trygs forsikringsbetingelser for privatkunder til uden varsel at foretage løbende prisforhøjelser – ud over indeksregulering – over for sine kunder.

Forbrugerombudsmanden skal dog gøre opmærksom på, at Finanstilsynets mundtlige tilkendegivelser om, at en stigning på 5 % er en væsentlig ændring, ikke efter Forbrugerombudsmandens opfattelse i sig selv kan tillægges en sådan betydning, at Trygs gentagne ikke-varslede prisforhøjelser har været i overensstemmelse med god skik efter bekendtgørelsen.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ville en regel om, at forsikringsselskaber kan foretage bindende prisforhøjelser op til 5 % i løbende forsikringsaftaler uden varsel i øvrigt medføre en betydelig forringelse af forbrugernes retsstilling i forhold til det ovenfor anførte udgangspunkt, hvorefter enhver prisforhøjelse – ud over indeksregulering – udgør en væsentlig ændring af et løbende aftaleforhold.

5. Forholdet til reglerne i betalingsloven

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kan det give anledning til tvivl, om forbrugerne har autoriseret betalingerne efter de ikke-varslede prisstigninger i medfør af betalingslovens § 82. Var betalingerne autoriserede, ville forholdet høre under bestemmelsen i betalingslovens § 101. Vi har i første omgang besluttet ikke at forfølge disse spørgsmål, men forbeholder os ret hertil i forbindelse med en eventuel retssag om tilbagebetaling.

-o0o-

Vi anmoder jer om senest den 25. november 2020 at oplyse, om Tryg vil anerkende Forbrugerombudsmandens vurdering. I så fald vil vi invitere til et møde med henblik på at finde en forligsmæssig løsning på spørgsmålet om tilbagebetaling af de uretmæssigt opkrævede beløb, der ikke er fortabt ved passivitet eller forældede.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Jeppe Hornemann Hunsdahl
Fuldmægtig