

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 100774:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkes-, bil- og indboforsikring. I klageskema af 25/11 2023 har klageren bl.a. anført:

"Jeg klager ikke over en skade, men over at Alka ikke har oplyst mig om at jeg vil få et evt. gebyr ved opsigelsen hos [andet forsikringsselskab] som de skulle varetage, det har de ikke tydeliggjort og jeg har skriftligt klaget til dem. Jeg kunne desværre ikke bestille mine forsikringer online på grund af jeg havde hemmelig adresse, og havde jeg selv gjort det online, ville jeg kunne finde en rubrik med flueben i hvor det var oplyst mig om at det kunne medføre gebyr, men eftersom jeg ikke har haft mulighed for det og jeg har gået ud fra, når sælger fortæller mig at han vil opsiges forsikringerne hos [andet forsikringsselskab] med løbende måned plus en måned, svarer jeg Ja, i den tro på at det ikke vil medføre gebyr. I min klage til Alka gør hun mig blot opmærksom på at det står på [andet forsikringsselskab] hjemmeside omkring de forskellige gebyrer. Hun skriver også om at Jeg har fortalt jeg ofte har skiftet forsikringer og så mener hun også at jeg burde vide det. Det er ikke fordi jeg ikke ved at hvis man opsiger sin forsikringer for hurtigt at der ikke vil komme et gebyr på. Men jeg sidder som privat borger og ikke kender forskellen på pr hovedforfald og md. + 1 md? Jeg synes bestemt at sælger skulle have sagt til mig hvis vi opsiger den måned plus en måned risikerer du at der kommer et gebyr på 500 kr. pr Forsikring. Men det sagde han på intet tidspunkt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de betaler for det gebyr Jeg har fået fra [andet forsikringsselskab] efter de opsagde mine forsikringer, da jeg ikke blev oplyst om at opsigelse løbende måned ville betyde et gebyr for mig på 500 kr. pr fors."

Ankenævnet for Forsikring

2.

100774

Selskabet har den 3/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, at klagers tidligere forsikringsselskab

har pålagt klager gebyr ved opsigelse. Et gebyr klager ønsker Alka Forsikring skal refundere.

Klager kontaktede den 30. maj 2023 Alka Forsikring for at tegne forsikringer i selskabet. Der var tale om to ulykkesforsikringer og en bilforsikring.

Klager havde angiveligt forsøgt at tegne forsikringerne online, hvilket desværre ikke var muligt, fordi klager har adressebeskyttelse og selskabet derfor ikke kan få verificeret korrekt adresse digitalt.

Ved samtalen med selskabets sælger/rådgiver blev det aftalt, at Alka Forsikring skulle overtage ulykkesforsikringerne den 1. juli 2023 og bilforsikringen 1. august 2023.

Rådgiveren oplyste i samtalen, at forsikringerne ville blive opsagt i klagers tidligere selskab med en frist på løbende måned plus en måned, hvilket er såkaldt forkortet opsigelsesvarsel i modsætning til en opsigelse pr. hovedforfald.

Klager havde ingen bemærkninger til dette.

Forsikringerne i Alka Forsikring blev således sat i kraft på de ovennævnte datoer.

Klager har tidligere været forsikret i Alka Forsikring igennem flere perioder - 2017 og 2020 - og der har ligeledes været en del kommunikation mellem klager og selskabet omkring tegning, fortrydelse og gentegning igennem november 2023.

De to ulykkesforsikringer er imidlertid i skrivende stund opsagt af andet selskab [det andet forsikringsselskab] medens en ny personbilforsikring ser ud til at være tegnet og sat i kraft den 27. oktober 2023 og fortsat være i kraft (men afventer ifølge det mig oplyste opsigelse fra [det andet forsikringsselskab]).

Klager indsendte den 29. oktober 2023 en klage til Alka Forsikrings kundeklageafdeling, hvor hun oplyste, at fra [det andet forsikringsselskab] havde pålagt hende gebyr i forbindelse med opsigelsen

af forsikringerne og påpegede, at Alka Forsikrings rådgiver ikke havde oplyst om fra [det andet forsikringsselskabs] gebyrer, hvorfor klager rejste krav om, at Alka Forsikring skulle refundere hende de af [det andet forsikringsselskab] pålagte gebyrer.

Klager bemærkede i sin mail, at hun ofte skiftede forsikringsselskab og derfor 'udmærket ved hvordan man gør', hvilket understøttes af, at det er tredje gang klager tegner forsikring i Alka Forsikring indenfor seks år.

Blandt forsikringsselskaberne er der forskel på om der opkræves gebyr ved forkortet opsigelse og i givet fald størrelsen af dette gebyr, ligesom gebyrerne kan variere både for de enkelte forsikringstyper og aftaler samt over tid.

Alka Forsikring opkræver f.eks. ikke gebyr for forkortet opsigelsesvarsel.

Selskabets rådgivere kan ikke til enhver til være vidende om de enkelte selskabers gebyrpraksis og derudover er klager den nærmeste til at gøre sig bekendt med de regler der gælder i det forsikringsselskab hun har valgt.

Klager er den nærmeste til at vide, hvornår en aktuel forsikring har sit hovedforfald og eftersom klager bemærker, at hun ofte skifter forsikring og ved, hvordan man gør, må klager i sagens natur også være bekendt med det såkaldte forkortede opsigelsesvarsel og at det hos nogen selskaber koster et gebyr.

Klager bemærker i sin klage, at hun altid krydser af i 'løbende udgang af opsigelsen', hvorfor det kan undre, at klager ikke nævnte dette ønske i sin samtale med rådgiveren.

At klager ikke har haft noget at sige i forløbet er en sandhed med modifikationer. I kraft af klagers eget udsagn om at havde kendskab til at skifte selskab, kunne klager blot have nævnt, at hun ønskede overførsel til hovedforfald.

Klager kunne desuden have udnyttet sin fortrydelsesret og annulleret aftalen med Alka Forsikring. At klager først ultimo oktober - fire måneder efter forsikringerne blev overflyttet – opdagede, at tidligere selskab havde opkrævet gebyr kan ikke lastes Alka Forsikring.

Alka Forsikring må fastholde, at forholdet mellem klagers tidligere selskab (som klager nu har valgt at vende tilbage til) og klager alene er et anliggende mellem klager og dette selskab og må fastholde, at vi ikke kan tilbyde at betale de af [det andet forsikringsselskab] pålagte gebyrer for forkortet opsigelsesvarsel.

Set i lyset af at [det andet forsikringsselskab] igen har overtaget klagers to ulykkesforsikringer og formentlig også vil overtage klagers personbilforsikring, finder Alka Forsikring det endnu mere indlysende, at gebyrspørgsmålet er et anliggende mellem klager og fra [det andet forsikringsselskab].

Klager har i den forbindelse ikke oplyst, om og i givet fald, hvordan fra [det andet forsikringsselskab] har forholdt sig til spørgsmålet.

Det skal bemærkes, at det forhold, at klager ikke kunne tegne en forsikring online efterselskabets opfattelse ikke gør forsikringstegning sværere (vel snarere tværtimod), men som nævnt er det ikke en mulighed at tegne forsikring online, når man har beskyttet adresse."

Klageren har i meddelelse af 2/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Med hensyn til at 'jeg udmærket ved hvordan man skifter forsikringsselskab' er det rigtigt, at jeg har gjort det før, men jeg plejer/ plejede at gøre det online, det har jeg kunnet gøre førhen med hemmelig adresse, Ikke sikkert det har været hos Alka. Det har ofte medført samtaler med forsikringsselskaber, Jeg er altid blevet oplyst omkring hvornår opsigelse kunne medføre et eventuelt gebyr enten mundtligt fra sælgerne, eller også har det været beskrevet tydeligt på den formular

Ankenævnet for Forsikring

4.

100774

man udfylder online, hvornår opsigelsen skal ske og hvilken en opsigelse man vælger, afgør om der kommer gebyr på eller ej.

Jeg ved som privatperson ikke hvilke opsigelsesudtryk der betyder hvad, Løbende udgang af opsigelse, løbende måned +1 måned.

Løbende måned +1 måned er hvad Alka har, og det er gebyrfrit. Og jeg kan læse i svaret fra Alka at de skriver det er = med forkortet opsigelse, det forvirrer mig hvorfor det skal have to udtryk. Og det er det anede jeg ikke.

Jeg har aldrig forlangt at Alka skal vide hvad andre selskabers gebyrer er, men Alka ved godt hvad forkortet opsigelse betyder og hvad de andre udtryk for opsigelse er, det er de undervist i og det står også når man skal opsiges det online. Sælger som jeg talte med har ikke oplyst mig at det kan medføre gebyr. Alle andre steder bliver man altid oplyst omkring gebyr også hvis man bare låner en bog på biblioteket får man at vide hvis ikke du aflevere den inden for den dato kommer der gebyr.

Ja man kan godt mene at jeg burde at have nærlæst [afgivende selskabs] forretningsbetingelser, men alle ved at en sælger er dygtig til at tale, Det er han undervist og trænet til, og jeg havde fuld tillid til ham.

Og selvom at jeg havde læst alle forretningsbetingelser er det ikke sikkert jeg vil have forstået det.

Men igen vil jeg gerne pointere, at hvis man påtager sig det ansvar at opsiges andres forsikringer, må man tydeliggøre over for kunden at dette kan medføre et gebyr. Sælger gav mig ikke andre valg han foreslog en ting som jeg så takket ja til.

(i fuld tillid) Havde sælger foreslået at man også kunne opsiges det ved hovedforfald og at dette IKKE vil medføre et gebyr havde jeg helt sikkert valgt dette. Men den mulighed fik jeg ikke.

jeg synes at Alka fremadrettet når de påtager sig ansvaret for at opsiges folks forsikringer hos andet selskab af de tydeliggøre overfor kunden hvornår det kan medføre gebyr, så har man selv et valg.

...

Når Alka tilbyder at opsiges mine forsikringer varetager de mine interesser. Men det er ikke i min interesse at de gør det på sådan en måde at jeg bliver påkrævet 1500 kr."

Selskabet har i brev af 8/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører ikke nye oplysninger eller nye anbringender i sine bemærkninger og Alka Forsikring har ikke yderligere at tilføje til selskabets svar til Ankenævnet for Forsikring af 3. januar 2024, men må i det fastholde den meddelte stillingtagen.

Selskabet har dog hæftet sig ved klagers bemærkning om, at hun har talt med [afgivende selskab] eller maillet med [afgivende selskab], men at det forhold, at hun har valgt at 'gå tilbage til' [afgivende selskab] er en privat sag.

Alka Forsikring er naturligvis enige i, at det er en privat sag, i hvilket selskab man ønsker at have sine forsikringer.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100774

Alka Forsikring finder det imidlertid interessant at vide, hvordan [afgivende selskab] har forholdt sig til de pålagte gebyrer, da klager efter få måneder gentegnede alle forsikringerne i [afgivende selskab]."

Sekretariatet bad i meddelelse af 29/4 2024 selskabet om at fremlægge telefonsamtalen med klageren, hvilket selskabet efterkom den 30/4 2024. Sekretariatet har gennemlyttet telefonsamtale mellem klageren og selskabets rådgiver.

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede den 30/5 2023 telefonisk ulykkes-, bil- og indboforsikringer. Selskabet op-sagde forsikringer hos det afgivende forsikringsselskab med forkortet varsel med ikrafttræden pr. 1/7 2023. Det afgivende forsikringsselskab opkrævet har opkrævet forkortet opsigelsesgebyr på 2 x 500 kr. fra klageren. Klageren har forud for sagens indbringelse for nævnet flyttet sine ulykkesforsikringer tilbage til det afgivende forsikringsselskab. Klageren ønsker, at selskabet dækker opsigelsesgebyrerne ved det afgivende forsikringsselskab.

Klageren har anført, at "havde jeg selv gjort det online, ville jeg kunne finde en rubrik med flueben i hvor det var oplyst mig om at det kunne medføre gebyr, men eftersom jeg ikke har haft mulighed for det og jeg har gået ud fra, når sælger fortæller mig at han vil opsig forsikringerne hos [afgivende forsikringsselskab] med løbende måned plus en måned, svarer jeg Ja, i den tro på at det ikke vil medføre gebyr ... Det er ikke fordi jeg ikke ved at hvis man opsiger sin forsikringer for hurtigt at der ikke vil komme et gebyr på. Men jeg sidder som privat borger og ikke kender forskellen på pr hovedforfald. og md. + 1 md? Jeg synes bestemt at sælger skulle have sagt til mig hvis vi opsiger den måned plus en måned risikerer du at der kommer et gebyr på 500 kr. pr forsikring. Men det sagde han på intet tidspunkt". Klageren har anført, at "jeg har aldrig forlangt at Alka skal vide hvad andre selskabers gebyrer er, men Alka ved godt hvad forkortet opsigelse betyder og hvad de andre udtryk for opsigelse er, det er de undervist i og det står også når man skal opsig det online".

Selskabet har afvist at dække opsigelsesgebyrerne. Selskabet har anført, at rådgiveren oplyste, at forsikringerne ville blive opsagt med en frist på løbende måned plus en måned, hvilket klageren ikke havde bemærkninger til.

Selskabet har anført, at klageren er den nærmeste til at vide, hvornår en aktuel forsikring har sit hovedforfald. Selskabet har anført, at "eftersom klager bemærker, at hun ofte skifter forsikring og ved, hvordan man gør, må klager i sagens natur også være bekendt med det såkaldte forkortede opsigelsesvarsel og at det hos nogen selskaber koster et gebyr. Klager bemærker i sin klage, at hun altid krydser af i 'løbende udgang af opsigelsen', hvorfor det kan undre, at klager ikke nævnte dette ønske i sin samtale med rådgiveren". Selskabet har anført, at klageren kunne have udnyttet sin fortrydelsesret og annulleret aftalen med selskabet. Selskabet har anført, at "set i lyset af at klagers [tidligere forsikringsselskab] igen har overtaget klagers to ulykkesforsikringer og formentlig også vil overtage klagers personbilsforsikring, finder Alka Forsikring det endnu mere indlysende, at gebyrspørgsmålet er et anliggende mellem klager og [tidligere forsikringsselskab]".

Det fremgår af telefonsamtalen, at klageren kontakter kundeservice, fordi hun ikke kunne tilmelde sig via hjemmesiden. Det fremgår, at "og det var noget, du gerne ville flytte over til Alka, ikke? *Jo, det er ved [afgivende forsikringsselskab]. Ja, men ikke ulykken, den er ved [fagforening], så den skal jeg ind og opsige også.* Jamen så gør du det bare manuelt og så sætter jeg den til at starte pr. 1/7, fordi der plejer at være den her opsigelsesperiode på en måned plus løbende måned. *Ja...* Og med hensyn til de andre forsikringer så sender jeg en opsigelse over til [afgivende forsikringsselskab], så der behøver du ikke gøre noget. Og det vil også sige at så flyttes de også over til Alka pr 1/7. *Okay og jeg skal lige høre, hvad kostede ulykkesforsikringen?*".

Senere i samtalen fremgår det, at "det vil så sige, at så starter alle forsikringerne pr 1/7 og det er også der vi begynder at trække der. Så stopper din sidste betaling ved [afgivende forsikringsselskab] den 1/6. *Så vil jeg bare lige skynde mig at ringe over og opsige til [fagforening] og håbe på, at de også kun har en måneds opsigelse.* Yes. Og hvis der skulle være noget i form af, at de

lige pludselig siger at der er noget med 3 måneder eller et eller andet, så ringer du bare tilbage og så får vi det bare tilrettet med starten hos os, ikke? jo..."

Nævnets flertal udtaler:

Flertallet bemærker, at det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt.

Efter en gennemgang af sagen – herunder telefonsamtalen – finder flertallet, at rådgiveren burde have givet klageren muligheden for at vælge mellem at flytte forsikringerne til hovedforfald eller efter løbende måned + en måned. I den forbindelse burde rådgiveren loyalt have gjort opmærksom på, at en hurtig flytning (før forsikringens hovedforfald) kan medføre ekstra omkostninger for klageren.

Flertallet bemærker, at det ville have været nærliggende for rådgiveren at oplyse om risikoen for opsigelsesgebyr, idet klageren i samtalen siger, at "så vil jeg bare lige skynde mig at ringe over og opsigelse til [fagforening] og håbe på, at de også kun har en måneds opsigelse" hvortil rådgiveren svarer, at "hvis der skulle være noget i form af, at de lige pludselig siger at der er noget med 3 måneder eller et eller andet, så ringer du bare tilbage og så får vi det bare tilrettet med starten hos os".

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

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen – herunder telefonsamtalen – finder mindretallet, at klageren ikke har bevist, at hun har modtaget forkert eller så mangelfuld information/rådgivning fra selskabet, at nævnet har grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100774

Mindretallet har blandt andet lagt vægt, at klageren har oplyst, at hun havde kendskab til, at det kan koste opsigelsesgebyrer, hvis man flytter en forsikring hurtigt. Klageren må herefter være nærmest til at undersøge eventuelle opsigelsesgebyrer ved det afgivende forsikrings-selskab. Klageren kunne ligeledes i telefonsamtalen have spurgt ind til, om det kan komme til at koste et gebyr, når rådgiveren oplyser, at forsikringerne flyttes pr. 1/7 2023.

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

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal dække opsigelsesgebyrerne ved klagerens tidligere forsikringsselskab i det omfang, klageren kan dokumentere, at hun har betalt opsigelsesgebyr. Erstatningen forrentes efter renteloven.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand