

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101504:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Klagen vedrører familie/indbo og husforsikring. I klageskema af 12/4 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Klagen omhandler uretmæssig ændring af forsikringer – indboforsikring og husforsikring. Uretmæssig hævnning på min klients bankkonto samt om fortrydelsesretten.

Ankenævnet for Forsikring bedes venligst betragte nedefornævnte beskrivelse.

Alm. forsikring A/S - uretmæssig og uden forsikringstagerens samtykke eller oplysning hertil ændre forsikringsforholdene således, at forsikringen blev både væsentlig dårligere og markant dyrere end forsikringen ellers tidligere havde været.

Alm. forsikring A/S - ikke har oplyst forsikringstageren tilstrækkelig i forbindelse med uretmæssig telefonopkald, hvilket der ikke er givet samtykke til.

Alm. forsikring A/S - ikke har lyttet til forsikringstageren, om at han ikke kan tage nogen stilling til sine forsikringsforhold ved telefon, hvorfor han har hyret hjælp til at varetage disse opgaver, og alle henvendelser skal ske i almindelig brevform.

Alm. forsikring A/S – ikke har overholdt lov om forsikringsaftaler § 34b, § 34b stk. 2, § 34c, § 34d, § 34e, § 34e stk. 2, 3 og 4, § 34f, samt § 34g. Endvidere er lov om fortrydelsesret ligeledes tilside-sat § 34i, § 34j, samt § 34j stk. 1–3.

Alm. forsikring A/S – manglende klagebehandling af sagen samt uvillighed hertil.

Alm. forsikring A/S – handler i strid med bekendtgørelsen om god skik for finansielle

virksomheder.

Oplysninger om sagens forløb.

Sagen tager sin begyndelse da Forsikringsrådgiver ... ulovligt og uden samtykke kontakter ... årige [klageren] på telefonen. [klageren] oplyser, at han blandt andet på grund af sin alder ikke kan træffe nogen aftale eller beslutninger på telefonen og telefonsamtalen afsluttes.

[klagerens] alder på [høj alder], må både før og efter være Forsikringsrådgiver ... bekendt. På trods af dette, eller måske netop på baggrund af det, kontakter Forsikringsrådgiver ... igen [klageren] på telefonen endda yderligere 2 gange, hvor [klageren] fastholder, at han ikke kan træffe nogen form for beslutningsafgørende aftale med ham.

Alligevel fremsender Forsikringsrådgiver ... den 27. februar 2024 et alm. brevpost bilag 1., hvor der er foretaget ændringer i forsikringerne – Indboforsikring og Husforsikring. I brevet fremgår det, at begge forsikringer er blevet markant dyrere og væsentlig forringet, hvilke er til stor ulempe for forsikringstager.

Den 8. marts 2024 kontakter undertegnede Alm. Brand A/S klageansvarlige, hvor der tydeligt gøres opmærksom på at min klient ikke ønsker at der foretages ændringer i nævnte forsikringer. Der gøres endvidere opmærksom på den manglende eller tvivlsomme aftaleindgåelse, og for en sikkerheds skyld henvises der endvidere til fortrydelsesfristen på 14 dage. Bilag 2.

Eneste tilbagemelding fra Alm. Brand Forsikring A/S er vedlagt Bilag 3.

På trods af den manglende aftaleindgåelse fra min klient, samt min klage af den 8. marts 2024 med henvisning til fortrydelsesfristen gennemfører og opkræver Alm. Brand Forsikring A/S den forhøjede forsikringspræmie og hæver yderligere pengebeløb på min klients bankkonti via betalingservice den 5. april 2024 bilag 4 og 5, hvilket er i strid med gældende lov, hvorfor myndighederne vil blive involveret i herværende sag."

Selskabet har den 22/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet skal indledningsvist bemærke, at selskabet allerede den 13. marts har ændret klagers policer i overensstemmelse med advokatens bemærkninger. Policeændringen på Hus- og Indboforsikringen er ændret tilbage jf. fortrydelsesretten, pr. den 27. februar 2024, så policerne nu fremstår med samme dækninger mv. som før de pågældende ændringer.

Sagens forløb

Klager har blandt andet forsikret sin Hus- og Indboforsikring hos os, og den 27. februar 2024 er vi i dialog med klager telefonisk, hvor klager giver samtykke til at tilføje dækningerne 'udvidet vandskade' og 'blæsevejr' til Husforsikringen samt ændre den generelle selvrisiko fra 3.555 kr. til 0 kr. Dette betyder, at der sker en prisstigning, og vi sender derfor en opkrævning på det tilføjede til klager (se advokats bilag nr. 4). På baggrund af samtykke fra klager sker der ligeledes en ændring på Indboforsikring, hvor vi ændrer den generelle selvrisiko fra 1.387kr. til 0 kr. Dette betyder ligeledes en prisstigning, hvorfor vi fremsender en opkrævning til klager (se advokats bilag nr. 5).

Samme dag sender vi endvidere en ny Hus- og Indbopolice (bilag A+B) via e-mail, samt et ændringsreferat (se advokats bilag 1), som vi fremsender pr. brev.

Ankenævnet for Forsikring

3.

101504

Selskabet gør opmærksom på, at vi ikke modtager noget af fremsendte retur med fejl/ubekendt.

Den 7. marts 2024 modtager vi en klage fra klagers advokat (se advokats bilag 2). Den 8. marts orienterer vi advokaten om manglende fuldmagt, og denne modtages senere på dagen (se advokats bilag 'fuldmagt').

Den 13. marts 2024 kontakter vi kunden telefonisk med henblik på svar på klage. Her oplyser vi klager, at han kan gøre brug af fortrydelsesretten, hvorfor vi annullerer policeændringerne – og at vi vil fremsende nye policer.

Den 19. marts 2024 fremsender vi ny police på Husforsikringen, hvoraf det fremgår, at dækningerne 'udvidet vandskade' og 'blæsevejr' ikke længere er omfattet af forsikringen. Ligeledes fremgår det, at den generelle selvrisko er 3.753 kr. (inklusive indeksregulering) (bilag C).

Den 12. april 2024 indgiver advokaten sagen til Ankenævnet for Forsikring på vegne af klager (se advokatens bilag 'skrivelse J. nr. 0121-24').

Begrundelse og afgørelse

Efter gennemgangen af sagen på ny, fastholder selskabet, at vi allerede har imødekommet kravet om annullering af de policeændringer, der sker på henholdsvis Hus- og Indboforsikringen den 27. februar 2024.

Hvad angår advokatens bemærkning om, at forsikringerne skulle være blevet dårligere efter policeændringerne, stiller vi os uforstående overfor dette, da klager netop fik påført udvidede dækninger samt ikke skulle betale en generel selvrisko ved en eventuel dækningsberettiget skade.

Selskabet bemærker for god ordens skyld, at klager giver samtykke i førnævnte telefonsamtale, hvor policeændringerne aftales. Selskabet har før dette tidspunkt ikke været underrettet om, at alt skulle fremsendes pr. post, ligesom klager havde repræsentant til at hjælpe sig med forsikringer mv.

Vi skal beklage, at vi ikke behørigt har informeret advokaten om, at huspolice allerede blev rettet den 13. marts 2024, og at vi efterfølgende har fremsendt den tilrettede police via e-mails, men vi kan bekræfte, at vi har noteret, at al information fremover skal sendes pr. brev til klager. Ligeledes beklager vi, at vi først pr. dags dato har ændret den generelle selvrisko på Indboforsikringen. Klager vil derfor modtage en ny police og ristoro snarest muligt.

Afslutningsvist gør selskabet opmærksom på, at klagen allerede er behandlet i marts måned, og det er således ikke korrekt, at selskabet slet ikke har svaret.

Selskabet skal derfor anmode Ankenævnets sekretariat om at afslutte sagen på det foreliggende grundlag. Såfremt der er brug for yderligere oplysninger, står selskabet til rådighed."

Klagerens repræsentant har i brev af 6/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Allerførst vil jeg ikke undlade at komme med en kommentar, om at det er foruroligende, at Alm. Brand A/S ikke finder det etisk forkert, at kontakte en ... årig, og fremsende forsikringsændring

Ankenævnet for Forsikring

4.

101504

elektronisk til egen hjemmeside vel vidende, at sådanne elektroniske beskeder ikke bliver set, særlig når der tidligere er blevet oplyst, at al henvendelse skal ske med brevpost, hvilket måske kan være årsag til at bilag 1 er fremsendt med brevpost.

Derudover fastholder Alm. Brand A/S påstand om, at [klageren] den 27. februar 2024 skulle have indgået aftale om ændring af sine forsikringer, hvilket ikke er korrekt, hvorfor jeg skal opfordre Alm. Brand A/S til at uploade den lydfil der er foretaget ved telefonsamtalen den 27. februar 2024 til herværende portal.

Undertegnede fremsender den 7. marts 2024 en klage (bilag 2) fra Alm. Brand A/S hjemmeside via kontaktformularen, hvor jeg anmoder om en mailadresse, da det ikke er muligt at vedhæfte et PDF-dokument med fuldmagt. Herefter modtager undertegnede en mailadresse, som ønskes bekræftet. Bekræftelsen blev modtaget 7. marts 2024 (bilag 6)

I skrivelsen fra Alm. Brand A/S af den 22. maj 2024, oplyses det, at Alm. Brand A/S skulle have kontaktet [klageren] telefonisk den 13. marts 2024, hvorfor jeg skal anmode Alm. Brand A/S om at til veje bringe denne samtale til Ankenævnet for Forsikrings hjemmesides portal.

Endvidere oplyses det, at Alm. Brand A/S skulle have fremsendt en ny police hvilket ikke er korrekt. [klageren] har ikke modtaget noget fra Alm. Brand A/S siden brevet af den 27. februar 2024. (Bilag 1)

Det er med undren at Alm. Brand A/S i svarskrivelse af den 22. maj 2024 påstår at have imødekommet en annullering af policeændringerne allerede ved undertegnede's skrivelse samt ved telefonsamtale den 13. marts 2024, uden at give undertegnede besked herom. Det er endnu mere underligt, og temmelig selv modsigende, at Alm. Brand A/S ca. en lille måned efter, den 5. april 2024, hæver præmieforhøjelsen på [klagerens] bankkonto bilag 4 og 5.

Det er ikke min opfattelse, at Alm. Brand A/S har redegjort for min klage eller fremkommet med dokumentation, for at [klageren] skulle have givet tilsagn om, at han ønskede en policeændring der vil stille han med et dårligere produkt til en højere pris.

Der er heller ikke redegjort for hvorfor Alm. Brand A/S har hævet præmieforhøjelsen på [klagerens] bankkonto efter at en annullering skulle havde fundet sted.

Det skal dog oplyses, at Alm. Brand A/S har tilbageført nogle af de uretmæssige hævet beløb. Der mangler dog stadig et mindre beløb, som Alm. Brand A/S bedes redegøre for.

Jeg finder det af stor betydning for at sagen kan få den rigtige afslutning, at telefonsamtalerne mellem Alm. Brand A/S og [klageren] bliver lagt ind på Ankenævnet for Forsikrings side, således at disse optagelser kan give klarhed om forløbet."

Selskabet har i brev af 28/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Derudover skal selskabet bemærke, at vi har modtaget besked fra CPR-registret om, at klager nu er afdøet ved døden.

Selskabet afventer derfor flere oplysninger om, hvem der varetager klagers dødsbo, og som selskabet skal korrespondere med fremover.

Bemærkninger til sagens forløb

For god ordens skyld bemærker selskabet, at vi fastholder, at klager oprindeligt gav tilsagn om at ændre forsikringerne. Tilsvarende bemærker vi, at ændringerne tidligere også er annulleret i overensstemmelse med den indgivne klage.

Som vi tidligere har oplyst, beklager selskabet, at klagers repræsentant ikke blev orienteret om annulleringerne, herunder at nogle af policerne blev sendt pr. mail.

Selskabet har ved første indlæg til Nævnet fremlagt alle policerne.

Samtidig kan vi oplyse, at det beløb, der blev hævet på klagers konto, kort tid efter udbetales via klagers NemKonto igen.

Den 5. april 2024 trækkes der 463,81 kr. for husforsikringen i forbindelse med de ændringer, der laves den 27. februar 2024. Et par dage efter, den 10. april 2024, udbetaler vi 456,81 kr. til klagers NemKonto. Her får vi desværre ikke returneret de 7 kr. i betalingservice-gebyr.

Ligeledes den 5. april 2024 trækkes der 105,75 kr. for indboforsikringen i forbindelse med de ændringer, der laves den 27. februar 2024. Den 17. maj 2024 udbetaler vi 75,62 kr. til klagers NemKonto. Da klager har indbetalt 105,75 kr., mangler vi herfor at returnere 27,13 kr. Sammenlagt med de førnævnte 7 kr., mangler vi at udbetale i alt 34,13 kr. til klager.

Det videre forløb

Selskabet vil naturligvis gerne udbetale beløbet på 34,13 kr., men da vi er blevet orienteret fra CPR-registeret om, at klager er afgået ved døden, har selskabet brug for yderligere oplysninger om, hvad der skal ske med klagers forsikringer, og hvem der behandler boet, som vi kan afregne til.

Selskabet fremlægger ligeledes gerne den oprindelige optagne telefonsamtale til boets repræsentant, såfremt dette ønske fastholdes.

Såfremt klagers repræsentant på nuværende tidspunkt er bekendt med, hvem der varetager boet, beder vi klagers repræsentant oplyse nærmere herom. I modsat fald afventer selskabet at høre fra pågældende, der behandler dødsboet."

Klagerens repræsentant har i brev af 6/8 2024 bl.a. anført:

"Undertegnede kan hermed oplyse, at boet efter [klageren] ønsker at sagen forsættes uden ændringer.

Boet bestyres af de efterladte, med bistand fra undertegnede.

Der vedlægges fuldmagt.

Hermed bemærkninger til Alm. Brand Forsikring A/S skrivelse af den 28. juni 2024.

Ankenævnet for Forsikring

6.

101504

Allerførst skal jeg positivt bemærke, at Alm. Brand Forsikring A/S nu har tilkendegivet at telefonsamtalerne med [klageren], som er efterspurgt siden min skrivelse den 7. marts 2024 kan blive udleveret. Det undrer mig dog, at Alm. Brand Forsikring A/S ikke blot uploader lydfilerne til Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside portal.

Der er tale om telefonsamtaler fra den 27. februar 2024 og frem til den 13. marts 2024. Og for at gøre det helt klart, ønskes overnævnte telefonsamtaler fremlagt til sagen.

Endnu en gang er det nødvendigt at præcisere, at [klageren] ikke har givet tilsagn til at ændre hans forsikringer. Såfremt Alm. Brand Forsikring A/S fremlægger de originale optagelser vil det kaste lys over dette. Men under alle omstændigheder respekterer Alm. Brand Forsikring A/S ikke en annullering af forsikringsændring iht. retten om fortrydelse, hvor der inden fristen på 14 dage blev indsendt en anmodning om ikke at ændre forsikringerne.

Fortrydelsesretten blev ikke respekteret da der den 5. april 2024 uretmæssige blev hævet kr. 569,56 på [klagerens] bankkonto for præmie forhøjelse.

Et beløb der efterfølgende er forsøgt at få tilbage, og det ser nu ud til at Alm. Brand Forsikring A/S vil efterkomme dette efter sagen er blevet delt med Ankenævnet for forsikring.

Der er dog en lille beregnings fejl i Alm. Brand Forsikring A/S opstilling i skrивelsen af den 28. juni 2024.

Til herværende regnestykke fremlægges 3 bilag.

I bilag 7 fremgår beløbet fra bilag 4 og 5, hvor der den 5. april 2024 blev hævet et beløb på kr. 569,56.

Bilag 8 er der den 11. april 2024 med teksten "for meget indbetalt" ? indsat kr. 456,81 på [klagerens] bankkonto.

Og bilag 9 er der den 22. maj 2024 med tekst "police 163038269" indsat kr. 75,62.

Den 5. april 2024	<u>hævet kr. 569,56</u>
Den 11. april 2024	indsat kr. 456,81
Den 22. maj 2024	indsat kr. 75,62

Beløb fra den 11. april og den 22. maj lagt sammen udgør kr. 532,43. Beløbet trækkes fra beløbet der blev hævet den 5. april, hvilke ender ud med et tilgodehavende til boet efter [klageren] på kr. 37,13.

Det kan oplyses, at [klagerens] Nem konto forsat er aktiv for indbetalinger, hvorfor Alm. Brand Forsikring A/S blot kan tilbagebetale beløbet hertil.

Bilag 10

Ankenævnet for Forsikring

7.

101504

Som bilag 10 vedlægges en kopi af opkrævning fremsendt 10 dage efter [klagerens] død. Af opkrævningen fremgår det, at præmien for husforsikringen udgør kr. 2.617,61, og er formentlig den "gamle" og oprindelige forsikring.

I bilag 1 fremgår det, at en forsikrings ændring på husforsikringen ville have betydet en meromkostning på mere end kr. 1.100,00, da beløbet i bilag 1 udgør kr. 3.741,00.

Jeg finder det utroligt, at det kan være lovligt for et forsikringsselskab at kontakte ældre mennesker på telefonen uden nogen form for forudgående samtykke og med henblik på at ændre og fordyre forsikringerne.

Det er en sag jeg finder nødvendigt at forfølge uagtet Ankenævnet for forsikrings afgørelse."

Selskabet har i brev af 22/8 2024 bl.a. anført:

"Selskabets supplerende kommentarer

Selskabet har noteret sig klagers repræsentants oplysninger om, at boet bestyres af de efterladte med bistand fra klagers repræsentant samt de to fuldmagter. Selskabet kan oplyse, at vi ligeledes den 24. juli 2024 har modtaget oplysninger fra skifteretten om, at boet er udleveret til pågældende.

Selskabet fremlægger herefter den oprindelige telefonsamtale med klager som bilag E. Selskabet bemærker, at der ikke er optaget flere samtaler med klager.

Derudover bemærker selskabet, at vi oprindeligt netop har accepteret at annullere ændringerne, og vi henviser her til vores tidligere indlæg.

Tilsvarende udbetaler selskabet dags dato 37,13 kr. til klagers NemKonto, idet det oplyses, at kontoen stadig er aktiv. Selskabet skal oplyse, at vi er enige i dette beløb.

Klagers repræsentant har yderligere fremlagt bilag 10, som er den opkrævning, selskabet har fremsendt. Opkrævning vedrører betaling for præmie på hus- og indboforsikringen for perioden 1. juli 2024 til 30. juni 2025. Selskabet kan oplyse, at vi afventer oplysninger fra boet om, hvad der skal ske med klagers forsikringer, og vi har skrevet til boets kontaktperson herom den 7. august 2024. Selskabet har i øvrigt ikke ændret på klagers forsikringer i forbindelse med fremsendelse af denne opkrævning."

Klagerens repræsentant har i brev af 6/9 2024 bl.a. anført:

"Jeg kan dog ikke undlade at bemærke, at samtalen er godt i gang ved den uploadede lydoptagelses begyndelse. Dette begrundes blandet med, at [klageren] altid præsenterede sig hver gang han tog sin telefon, men også egen erfaring med pludselige opkald fra forsikringsselskaber, som jo i den forbindelse starter med at fortælle hvem de er og hvorfra der ringes. Dette 'forspil' er undladt på lydoptagelsen. Hvor lang tid samtalen har været i gang inden den fremlagte lydoptagelse ved kun Alm. Brand forsikring.

Dernæst finder jeg Alm. Brand Forsikrings repræsentant, [navn] for meget manipulerende med stor fokus på konkrete beløb som [klageren] kan blive fri for at betale, hvilket gør [klageren] temmelig forvirret, hvilket kommer til udtryk flere gange under den 9.22 minutters optagelse.

Desværre er der ikke særlig meget fokus på de konsekvenser en forsikringsændring har, blandt andet for den årlige præmieforhøjelse, da det ikke nævnes og det kan derfor være svært at overskue, særligt for en ... årlige, hvilket også kommer til udtryk ved tiden på lydfilen 3.44, hvor [klageren] fortæller at han er syg og har svært ved at gennemtænke det hele.

Det er herefter med stor undren at Alm. Brand Forsikrings repræsentant [navn] ikke har etisk forståelse til at stoppe samtalen eller spørge [klageren] om ikke han har en pårørende der kan hjælpe ham, men det sker tydeligvis ikke.

6.15 Spørger [klageren] Alm. Brand Forsikrings repræsentant [navn] om han kan se hvor gammel han er, og her bekræfter [navn], at han er vel vidende om [klagerens] alder på ... år. Og igen fortæller [klageren] at han har ..., men det påvirker ikke Alm. Brand Forsikrings repræsentant [navn] som har stor iver med at fortælle at [klageren] kan spare ca. kr. 4.000,00 hvilke han gentager flere gange.

Selvom [klageren] er tøvende og tvivlende for en beslutning og igen 7.25 fortæller at han ikke tænker som han tidligere har gjort, tager Alm. Brand Forsikrings repræsentant [navn] 8.23 beslutningen at opdaterer husforsikringen uden at fortælle hvilke konsekvenser en sådan opdatering har af præmieforhøjelse.

Sidst på optagelserne anmoder [klageren] om at modtage et fysisk brev da han vil sikrer at undertegnede kan gennemse hvad forsikringsændringen gik ud på for det havde han desværre ingen anelse om da telefonrøret var lagt på.

Afslutning konklusion med faktum.

Afslutningsvis må det konkluderes, at ... årige [klageren] var i en uopfordret telefonsamtale med Alm. Brand Forsikrings repræsentant [navn] blevet manipuleret til at ændre sine forsikringer uden at han endelige var klar over hvad det indebar, og havde på intet tidspunkt noget overblik over hvad der foregik, eller hvilke konsekvenser det måtte have, hvilket han selv fortæller flere gange i telefonsamtalen, ved at oplyse Alm. Brand Forsikrings repræsentant [navn] at han ikke kan gennemtænke det så godt mere som tidligere.

Men hvor mange ... årige har åndsevne til at indgå en uopfordret telefonforretning med en meget manipulerende telefonsælger, det kan man jo spørge sig selv om, men en ting er sikkert [klageren] var Alm. Brand Forsikrings repræsentant [navn] vel vidende om, hvilket bliver bekræftet på lydoptagelserne.

Faktum er:

Den 27. februar 2024 ændres forsikrings indbo, og husforsikring. Brevet (bilag 1) blev modtaget den 5. marts 2024.

Den 7. marts 2024 fremsender undertegnede skrivelse (bilag 2) til Alm. Brand Forsikring A/S og henviser til fortrydelsesretten på 14 dage, og anmoder om, at der ikke foretages ændringer i [klagerens] forsikringer.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101504

Den 8. marts 2024 (bilag 3) modtages bekræftelse om at Alm. Brand Forsikring A/S har modtaget min skrivelse af den 7. marts 2024.

Den 5. april 2024 (bilag 4 og 5) hæver Alm. Brand Forsikring A/S præmieforhøjelse for indbo, og husforsikring, hvilket kan lade sig gøre da tidligere betalingerne var tilmeldt betaling service.

Den 12. april 2024 fremsender undertegnede en klage til Ankenævnet for Forsikring.

Alm. Brand Forsikring A/S påbegynder tilbagebetalingen af de uretmæssige hævede beløb fra [klagerens] bankkonto.

Den 22. august 2024 tilkendegiver Alm. Brand Forsikring A/S, at ville tilbagebetale rest beløbet af det tidligere uretmæssige hævede beløb.

Det er min opfattelse, at det ikke havde været muligt at få Alm. Brand Forsikring A/S til at respektere fortrydelsesretten på 14 dage, og få det uretmæssige hævet beløb tilbage uden sagens indgivelse til Ankenævnet for Forsikring."

Nævnet udtaler:

Selskabet foretog på baggrund af telefonsamtale med forsikringstageren den 27/2 2024 ændringer i forsikringstagerens indboforsikring og husforsikring. Selskabet fjernede selvriskoen på begge forsikringer og tilføjede blæsevejrsdækning og udvidet vandskade på husforsikringen. Selskabet har pr. 13/3 2024 annulleret ændringerne som følge af fortrydelsesretten. Selskabet har den 5/4 2024 hævet 569,56 kr. fra forsikringstagerens bankkonto. Selskabet har den 11/4 2024 tilbagetalt 456,81 kr. og den 2/5 2024 tilbagebetalt 75,62 kr. Sagen er den 12/4 2024 indbragt for nævnet af forsikringstagerens repræsentant, og forsikringstageren er under klagesagen afgået ved døden. Selskabet har herefter tillige tilbagebetalt 37,13 kr. Advokaten – der også varetager boet efter forsikringstageren – har oplyst, at dødsboet ønsker, at "sagen forsætter uden ændringer".

Dødsboet har anført, at forsikringstageren ikke har givet tilsagn til at ændre forsikringerne, at selskabet ikke har respekteret fortrydelsesretten, og at selskabet den 5/4 2024 uretmæssigt har hævet 569,56 kr. på forsikringstagerens bankkonto. Dødsboet har anført, at "Jeg finder det utroligt, at det kan være lovligt for et forsikringsselskab at kontakte ældre mennesker på telefonen uden nogen form for forudgående samtykke og med henblik på at ændre og fordyre for-

Ankenævnet for Forsikring

10.

101504

sikringerne. Det er en sag jeg finder nødvendigt at forfølge uagtet Ankenævnet for forsikrings afgørelse".

Det fremgår af § 4, stk. 3, i nævnets vedtægter, at "Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis 1) forbrugeren ikke forudgående over for den erhvervsdrivende har klaget over den erhvervsdrivendes afgørelse eller sagsbehandling, 2) klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne eller i øvrigt er useriøs eller unødigt, 3) klagen på grund af den principielle juridiske karakter, manglende oversættelse af det af parterne indsendte materiale, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre grunde ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet, eller 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre nævnet i at fungere effektivt".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagen – efter at selskabet har annulleret ændringerne af forsikringsaftalerne og har tilbagebetalt 569,56 kr. – ikke længere angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 2, at nævnet må afvise at afgøre sagen. Det bemærkes, at nævnet ikke fungerer som disciplinærnævn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Sagen afvises.

Klagegebyret tilbagebetales.



Ankenævnet *for* Forsikring

11.

101504

Peter Thønnings