

Ankenævnet for Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 101549:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 19/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg var i 2020 i dialog med Alm. Brand forsikring, fordi de gerne vil give mig et tilbud på alle mine forsikringer, med det formål at få mig til at flytte alle vores forsikringer fra vores eksisterende forsikringsselskab til Alm Brand Forsikring. En af mine betænkeligheder ved dialogen var at Alm. Brand ville give mig et kunstigt lavt tilbud, for at få mig til at flytte mine forsikringer, og så efter nogle år forhøje præmien igen udover indeksregulering. Det er en situation jeg desværre har prøvet tidligere. Jeg spurgte derfor ind til netop dette. Forsikringskonsulenten forsikrede mig om at der fremadrettet kun ville blive tale om indeksreguleringer af min præmie. Dette er skriftligt dokumenteret under punkt 5 i bilag1. Her skriver forsikringskonsulenten: " Vi kører med samme indeksregulering som alle andre, hvad den bliver kan jeg desværre ikke sige endnu, men der kommer ikke noget mere på ".

Der har løbende været forhøjelser af præmien og jeg har netop modtaget en præmieforhøjelse på 70% på vores boligforsikring og 18% for indboforsikring, uden at dette kan begrundes med indeksregulering (bilag 2). Jeg mener derfor ikke, at Alm. Brand Forsikring overholder den aftale vi har indgået.

Jeg har hverken benyttet mig af min boligforsikring eller af min indboforsikring i perioden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at selskabet skal holde deres aftale og tilbagerulle den 70% præmieforhøjelse de har foretaget på min boligforsikring til noget der kan redegøres for. Jeg foreslår en indeksregulering, f.eks. byggeprisindeks for renovering og ombygning. En stigning på 18% for indboforsikring virker heller ikke til at kunne redegøres med en indeksregulering. Her ønskes også en mere rimelig regulering."

Ankenævnet for Forsikring

2.

101549

Selskabet anførte i brev af 29/4 2024 til nævnet, at sagen ikke havde været klagebehandlet internt, hvorfor sagen blev sat i bero.

I forbindelse med selskabets klagebehandling har selskabet i brev af 30/4 2024 til klageren bl.a. anført:

"Afgørelse

Efter gennemgang af sagen, er det vores vurdering, at der beklagevis er sket en fejl, og at du naturligvis ikke skulle have haft de nævnte prisjusteringer på din Hus- og Indboforsikring.

Det betyder, at vi har fjernet prisjusteringen på forsikringerne, og du vil modtage nye policer snarest muligt.

Endvidere skal vi oplyse, at vi sender dig nye opkrævninger for perioden, som vi beder dig indbetale inden for betalingsfristen.

Afslutningsvis må vi oplyse dig, at vi fremadrettet ikke har mulighed for at videreføre den nævnte aftale om, at der ud over den almindelige indeksregulering ikke vil ske prisjusteringer på dine forsikringer."

I mail af 15/5 2024 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"Jeg ønsker stadig Forsikringsankenævnets vurdering af denne sag af to grunde.

1) Det er min opfattelse, at der er en uhensigtsmæssig praksis hos forsikringsselskaberne. Dette bør der skabes transparens til gennem Forsikringsankenævnet. Forsikringsselskabet beklager, at sagen ikke har været internt klagebehandlet, og ønsker på dette grundlag af afslutte sagen. Det påhviler jo alene Forsikringsselskabet at sikre denne interne klagebehandling, inden sagen eskaleres til Forsikringsankenævnet. I min dialog med kundecenter gjorde jeg det helt klart, at mit næste skridt var at klage til Forsikringsankenævnet. Svaret var en høflig, prompt og skråsikker afvisning af min sag, og nu ønsker Forsikringsselskabet sagen afsluttet med henvisning til manglende klagebehandling. Dette er efter min vurdering en praksis der er designet til at afskrække kunderne fra at klage, og hvis de gør det alligevel, kan selskabet bakke ud af processen med henvisning til den manglende interne klagebehandling. Selskabet er hermed i ond tro når de undskylder sig med den manglende intern klagebehandling. Vedlagt "Dialog med kundecenter" som dokumentation. Det er min opfattelse, at det er en udbredt praksis hos flere selskaber, som jeg er stødt på tidligere, ved samtaler med andre der har haft uoverensstemmelser med deres forsikringsselskab.

2) Det er uklart hvad forsikringsselskabets reelle hensigt er. Selskabet skriver rigtignok til mig at de vil tilbagerulle den uretmæssige prisstigning, men de skriver samtidig i en slutnote at de ikke kan tilbyde at holde denne aftale længere. Så kan de altså bare lave prisstigningen om 3 måneder i stedet for? Kan man bare ændre en aftale som denne efter den er indgået? Det var jo netop en forudsætningen for at indgå aftalen. Det vil jeg også gerne have Forsikringsankenævnets stillingtagen til."

Ankenævnet for Forsikring

3.

101549

Selskabet har i brev af 24/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet bemærker indledningsvist, at selskabet i forbindelse med klagen har annulleret prisstigningerne på klagers hus- og indboforsikring, som blev meddelt klager ved brev af den 14. marts 2024.

Klagen vedrører derfor alene eventuelle fremtidige ændringer i klagers vilkår, herunder mulige prisjusteringer, som ligger ud over den sædvanlige indeksregulering. Selskabet vil derfor i det følgende alene kommentere på dette forhold.

Sagsforløb

Klager var i 2020 i dialog med selskabets privatassurandør, hvorefter klager tegnede diverse forsikringer i selskabet, herunder bl.a. indbo- og husforsikring. Forsikringerne trådte i kraft pr. 1. maj 2020, og policerne vedlægges som bilag A og B. De tilhørende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag C og D.

I forbindelse med tegning af forsikringerne skrev klager den 26. marts 2024 en mail til assurandøren, hvor klager spurgte til regulering af præmie og samtidig bad selskabets assurandør om at bekræfte, at der ikke ville ske prisstigninger bortset fra den almindelige indeksregulering.

Selskabets assurandør besvarede henvendelsen ved mail af den 1. april 2020, hvor han oplyste, at han havde indsat svar på de enkelte spørgsmål.

Selskabets assurandør har her tilføjet til spørgsmål 5 i klagers oprindelige mail "der vil ikke ske dette at du vil miste den prisrabat som du har fået efter et år, det der vil ske er, at der vil komme prisregulering på og det er det".

Klager spurgte til emnet endnu en gang ved mail af den 21. april 2024, og selskabets assurandør svarede ved mail af den 11. april 2020 "Vi køre med samme indeksregulering som alle andre, hvad den bliver kan jeg desværre ikke sige endnu, men der kommer ikke noget mere på".

Mailkorrespondancen er fremlagt af klager som bilag "Dialog med forsikringskonsulent".

Den 14. marts 2024 sendte selskabet herefter et brev til klager, hvor selskabet justerede prisen på klagers indbo- og husforsikring pr. hovedforfald den 1. maj 2024. Bilaget er fremlagt af klager som "Vi ændrer din husforsikring".

Klager rettede herefter henvendelse til selskabet ved mail af den 2. april 2024, hvor klager undrede sig over prisstigningen. Selskabet svarede klager den 11. april 2024, at stigningen skyldtes, at selskabet de seneste år har oplevet øgede skadesudgifter mv., hvilket var årsagen til stigningen.

Klager svarede pr. mail den 11. april 2024 og bad om dokumentation for de øgede udgifter, og selskabet svarede klager den 12. april 2024. Mailkorrespondancen er fremlagt af klager som bilag "Dialog med kundecenter".

Klager har herefter indbragt sagen for Nævnet.

Begrundelse

Den aktuelle prisstigning ved brev af den 14. marts 2024. Selskabet bemærker for god ordens skyld, at selskabet har valgt at annullere den prisjustering, som selskabet meddelte klager ved brev af den 14. marts 2024. Dette skyldes, at selskabet oprindeligt har oplyst klager i april 2020, at klager ikke ville modtage en prisjustering ud over den almindelige indeksregulering.

Selskabet har herved lagt til grund, at selskabet oprindeligt har oplyst til klager, at vedkommende ikke ville modtage øvrige prisjusteringer.

Eventuelle fremtidige ændringer af vilkår og priser i klagers forsikringer

Selskabet bemærker, at klager, ud over de almindelige indeksreguleringer, ikke har modtaget øvrige prisjusteringer fra indtegnings af policerne i foråret 2020 og frem til marts 2024, hvor selskabet sendte brev med oplysning om prisjusteringen, der nu er annulleret.

Selskabet henviser til forsikringsbetingelserne på såvel indbo- som husforsikringen punkt 1.10.1, hvorefter forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiges forsikringen med mindst 1 måneds varsel til hovedforfaldsdag.

Tilsvarende fremgår det af punkt 1.10 vedrørende forsikringens varighed og opsigelse. Det fremgår af punkt 1.10.2, at selskabet kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til forfald.

Endvidere er det anført, at hvis forsikringstageren ikke kan godkende ændringerne, kan vedkommende opsiges forsikringen fra forfald.

Selskabet bemærker, at en forsikringsaftale består både af en police samt tilhørende forsikringsbetingelser, som er det samlede aftalegrundlag mellem parterne.

Da selskabet har foretaget prisjusteringen af den 14. marts 2024, er det denne hjemmel, som selskabet har benyttet sig af. Idet klager oprindeligt blev oplyst, at der ikke ville ske prisjusteringer, har selskabet som oplyst valgt at annullere prisstigningen.

I forbindelse med behandlingen af klagen for Nævnet har selskabet dog samtidig ved brev af den 30. april 2024 skrevet til klager, at vi ikke har mulighed for at videreføre aftalen om, at der fremover ikke vil ske prisjusteringer ud over den almindelige indeksregulering. Brevet er fremsendt til klager pr. mail den 30. april 2024, og klager har fremlagt bilaget som "Afgørelse fra Alm Brand".

Klager tegnede forsikringer i selskabet i foråret 2020, og frem til det tidspunkt, hvor selskabet foretager justeringen af præmierne, er der forløbet 4 år. Selskabet er af den opfattelse, at selskabet på baggrund af bestemmelserne i betingelserne samt oplysningen til klager af den 30. april 2024, fremover er berettiget til at foretage en varsling af klagers vilkår med en måneds varsel.

Hvis selskabet fremover finder, at dette vil være nødvendig fx grundet stigende priser på materialer mv., vil dette ske med en måneds varsel til hovedforfald, som er pr. 1. maj.

Idet selskabet som oplyst har valgt af annullere den prisjustering, som blev foretaget 14. marts 2024 til hovedforfald 1. maj 2024, er selskabet af den opfattelse, at selskabet herved har taget hensyn til klagers forventninger på baggrund af den oprindelige mailkorrespondance mellem klager og selskabet fra april 2020 (fremlagt af klager som "Dialog med forsikringskonsulent").

Ankenævnet for Forsikring

5.

101549

Selskabet bekræfter afslutningsvist, at selskabet frafalder kald og varsel i forhold til Ankenævnets afgørelse i denne sag.

Klageren har i mail af 1/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemlæst brevet fra Alm. Brand og har følgende kommentarer.

Jeg er ikke enig i, at klagen kun vedrører fremtidige prisstigninger. Det er jo ikke den sag jeg har indbragt til Forsikringsankenævnet!

Klagen vedrører primært den nuværende prisstigning som Alm. Brand selv har trukket tilbage her på bagkant, men altså først efter at klageprocessen var igangsat. Ellers var det jo ikke sket! Alm. Brand forsøger blot at undgå en tabt sag i Forsikringsankenævnet, da de åbenlyst ville have fastholdt deres 70% prisforhøjelse, hvis sagen ikke var blevet indbragt til Forsikringsankenævnet. Dette er allerede dokumenteret i den oprindelige sagsfremstilling og det skal vi have transparens til. Så uanset hvad Alm. Brand har gjort under sagsforløbet på bagkant, så ønskes forsikringsankenævnets vurdering af, om prisforhøjelsen på 70% var i tråd med aftalen.

Sekundært og nyt i sagen er nu at Alm. Brand fremadrettet påtænker at se bort fra den aftale der er indgået. Dette gør Alm. Brand med henvisning til forsikringsbetingelserne, hvor de henviser til deres ret til at forhøje prisen. Den betingelse er vi alle klar over. Spørgsmålet til assurandøren var jo netop hvor meget den forhøjelse ville være, og her var svaret at der kun ville være tale om indeksreguleringer. Det er den aftale der er indgået og den forventer jeg at Alm. Brand vil overholde både nu og fremadrettet. Såfremt der er en særlig stor prisændring på byggematerialer som Alm. Brand argumenterer for, så kan man da bare bruge byggeprisindekset eller noget tilsvarende - link nedenfor. Så det er ikke fordi der mangler et indeks man kan bruge.

<https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/nyt/NytHtml?cid=47356>

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for husforsikringen:

"1.10 Forsikringens varighed og opsigelse

1.10.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiges den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald*, som står i policen.

1.10.2 Vi kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til forfald*.

Hvis forsikringstageren* ikke kan godkende ændringerne, kan han/hun opsiges forsikringen fra forfald."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen:

"1.10 Forsikringens varighed og opsigelse

1.10.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiges forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen.

1.10.2 Vi kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til en betalingsdag.

Kan forsikringstageren* ikke godkende ændringerne, har denne ret til at opsiges forsikringen fra forfaldsdagen.

Nævnet udtaler:

Klageren krævede i klageskemaet til nævnet, at selskabet trak varslede prisstigninger, der lå ud over sædvanlige indeksreguleringer, på bygningsforsikringen og indboforsikringen tilbage. Klageren anførte, at han havde indgået en bindende aftale med selskabets assurandør om, at der ikke kunne varsles prisstigninger ud over sædvanlige indeksreguleringer.

Sagen blev herefter på selskabets foranledning sat i bero, hvorefter selskabet klagesagsbehandlede sagen og imødekom klagerens krav om annullering af prisstigningerne. Selskabet har over for nævnet anført, at klagen derfor aktuelt alene vedrører eventuelle fremtidige ændringer i klagerens vilkår, herunder mulige prisjusteringer, som ligger ud over den sædvanlige indeksregulering.

Klageren har anført, at han fortsat ønsker nævnets afgørelse af, om selskabet har været berettiget til fremadrettet at varsle ophævelse af aftalen mellem ham og selskabet om, at der alene kan ske almindelige indeksreguleringer af præmien. Klageren har også anført, at han er utilfreds med, at selskabet anmodede om, at nævnsbehandlingen blev sat i bero med henblik på klagesagsbehandling i selskabet, da han over for selskabet havde anført, at sagen ville blive indbragt for nævnet. Klageren finder det også kritisabelt, at selskabet først efter sagens indbringelse for nævnet har annulleret præmiestigningerne.

Selskabet har til støtte for, at det har været berettiget til fremadrettet at ophæve aftalen om ikke at varsle præmiestigninger ud over sædvanlige indeksreguleringer bl.a. anført, at forsikringerne er oprettet for 1-årige perioder, og fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til hovedforfaldsdag. Det fremgår af punkt 1.10.2 i forsikringsbetingelserne, at selskabet kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til forfald. I forbindelse med behandlingen af klagen for nævnet har selskabet i brev af 30/4 2024 skrevet til klageren, at det ikke har mulighed for at videreføre aftalen om, at der

Ankenævnet for Forsikring

7.

101549

fremover ikke vil ske prisjusteringer ud over den almindelige indeksregulering. Det er selskabets opfattelse, at selskabet på baggrund af bestemmelserne i betingelserne samt brevet til klager af 30/4 2024 fremadrettet er berettiget til at foretage en varsling af klagers vilkår med en måneds varsel til hovedforfald.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet i brev af 30/4 2024 har opsagt aftalen med klageren om, at selskabet ikke må varsle større prisstigninger, end hvad der svarer til sædvanlige indeksreguleringer.

Nævnet har lagt vægt på, at der er tale om et løbende aftaleforhold, og at der i forsikringsbetingelserne under visse nærmere angivne forudsætninger er hjemmel til at foretage opsigelse og ændringer af aftalegrundlaget.

Klageren har et klagepunkt af mere generel karakter omkring selskabets håndtering af hans klage.

Nævnet bemærker, at nævnet ikke fungerer som en disciplinær klageinstans, og at det fremgår af nævnets vedtægter § 4, stk. 3, nr. 2, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

På den baggrund har nævnet ikke anledning til at tage stilling til klagerens øvrige klagepunkt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

101549



Hans-Jørgen Nymark Beck