

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101907:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 30/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"jeg havde 5 eller 6 forskellige forsikringer hos [andet forsikringsselskab] som jeg så fik overført til Topdanmark men ønskede så alligevel ikke at skifte til dem da jeg hellere ville ha' [andet forsikringsselskab] fordi jeg ikke bryder mig om Topdanmark. Da jeg så ville skifte fik jeg at vide at det kunne jeg ikke uden at betale et gebyr pr. forsikring da jeg skulle stå hos dem i 1 år før dette kunne lade sig gøre og de trak så næsten 1700 kr. i alt næsten 2500 kr. fra min konto d 1/5-24 hvilket jeg selvfølgelig har klaget over til dem men det hjælper intet da de bliver ved med at sige at jeg skal være kunde 1 år før jeg kan flytte

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

jeg vil ha' de penge de ulovligt har opkrævet retur og en undskyldning"

Selskabet har den 5/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren havde tegnet fire private forsikringer i selskabet pr. 1. marts 2024. Efter dialog med sit 'nye' forsikringsselskab ([andet forsikringsselskab]) valgte klageren inden for det første forsikringsår at gøre brug af sin ret til at opsig forsikringerne med – såkaldt – kort varsel. I den forbindelse har selskabet opkrævet et aftalt 'kort opsigelsesgebyr'. Det er selskabets opkrævning af kort opsigelsesgebyr, som der klages over.

2.0 Kort Sagsfremstilling

Klageren tegnede pr. 1. marts 2024 fire forsikringer i selskabet: en indboforsikring (policenummer: ..., **bilag 1**), en heltidsulykkesforsikring (policenummer..., **bilag 2**) en knallertforsikring (police-

nummer..., **bilag 3**) og en hundeforsikring (policenummer ..., **bilag 4**). Forsikringerne blev betalt månedsvis.

Den 12. april 2024 modtog selskabet meddelelse om 'kort opsigelse' fra klagerens nye forsikrings-selskab pr. 1. juni 2024. EDI-udskrift fremlægges, som **bilag 5**.

Selskabet noterede klagerens ønske om kort opsigelse, og fremsendte præmieopkrævning for maj 2024 sammen med gebyr for kort opsigelse: indbo – 463 kr., heltidsulykke – 463 kr., knallert – 463 kr. og hundeforsikring 230 kr. hvilket er et samlet gebyr på i alt 1.619 kr. for alle fire forsikringer (**bilag 6**).

Efter at have været i kontakt med selskabets klageansvarlige, der fastholdt opkrævningen af gebyr, er sagen indbragt for nævnet (**bilag 7**).

3.0 Forsikringsbetingelser

De gældende forsikringsbetingelser for alle fire forsikringer fremlægges. I alle vilkår fremgår tekst om kort opsigelse (enslydende):

Forsikringstageren har dog en særlig mulighed for at opsige forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Topdanmark.

Se forsikringsbetingelser for ulykkes – vilkår nr. 6632-4, punkt 7A, 2., s. 6 (**bilag 8**).

Se forsikringsbetingelser for knallert – vilkår nr. 6384-8, punkt 8B, s. 6 (**bilag 9**).

Se forsikringsbetingelser for indbo – vilkår nr. 6676-2, punkt 7A, 3., s. 7 (**bilag 10**).

Se forsikringsbetingelser for hund – vilkår 6570-3, punkt 8B, 2. s. 6 (**bilag 11**).

Selskabet har oplyst størrelsen af sit gebyr på sin hjemmeside, jf. udskrift fra hjemmesiden fremlægges som **bilag 12**.

4.0 Selskabets vurdering

Efter at have modtaget klage via Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen igen, men må desværre meddele, at afgørelsen fastholdes.

Alle klagerens forsikringer i selskabet trådte i kraft den 1. marts 2024, og forsikringerne blev opsagt den 12. april 2024 af klagerens nye forsikringsselskab pr. 1. juni 2024. Dette er ubestridt faktum i sagen.

Herefter gør selskabet gældende:

at klageren via sit nye forsikringsselskab opsagde sine fire forsikringer i selskabet inden for det første forsikringsår,

at selskabet korrekt – efter de indgåede forsikringsaftaler – har været berettiget til at opkræve opsigelsesgebyrer på i alt 1.619 kr. for klagerens opsigelse af forsikringerne (3 x 463 kr. plus 1 x 230 kr.),

at størrelsen af de enkelte gebyrer er rimelig

og

at det er sædvanlig praksis i branchen, at der opkræves et – højere – gebyr, når forsikringer opsiges med kort varsel inden for det første forsikringsår (dette begrundet i). Se også udskrift fra Forsikring og Pensions hjemmeside (**bilag 13**).

Ankenævnet for Forsikring

3.

101907

For god ordens skyld henvises også til Lov om Forsikringsvirksomhed § 72 (tidligere Lov om Finansiell Virksomhed § 57), og til gældende praksis i Ankenævnet for Forsikring fx kendelserne nr. 81476, 85928 82082, 80205, 88226 og 94881 samt 100461.

Selskabet er ikke bekendt med dialogen mellem klageren og det nye forsikringsselskab. Selskabet skal blot for god ordens skyld bemærke, at det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt. Heri ligger også, at et selskab loyalt bør gøre opmærksom på, at en 'hurtig flytning' (før forsikringens hovedforfald – 'kort opsigelse') kan medføre ekstra omkostninger i form af – også højere – opsigelsesgebyrer."

Klageren har i brev af 19/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"jeg ved godt at de mener at de har ret til at tvinge mig til at ha' forsikring hos dem hvilket jeg absolut ikke mener er fair da jeg vel kan vælge hvilket firma jeg er kunde hos"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af police af 29/1 2024 for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

Dækning	...	Ikraftdato
Indbo inkl. bagage	...	01.03.2024
...		
Cykler og cykeldele	...	01.03.2024
Ansvar	...	01.03.2024
...		

Prisoplysninger

Årsdag 1. marts Betales månedlig

Pris:

01.03.2024 Pris 116 kr.

...

Forsikringens startdato og forsikringsperioden

Forsikringen gælder fra det aftalte tidspunkt, dog tidligst på den dato, hvor vi har sendt dig en kvittering for, at forsikringen er aktiv.

Hvis vi har brug for flere oplysninger, kontakter vi dig, før forsikringsperioden starter.

Privatforsikringer gælder som udgangspunkt for et år ad gangen og bliver automatisk fornyet hvert år. Forsikringen kan opsiges af dig selv eller af Topdanmark med mindst en måneds varsel til forsikringens fornyelsesdag (årsdag).

Du har dog altid mulighed for at opsiges forsikringen med kort varsel, hvis du betaler et gebyr. Gebyret finder du på www.topdanmark.dk/gebyr."

Ankenævnet for Forsikring

4.

101907

Af police af 29/1 2024 for ulykkesforsikringen fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

Dækning

Invaliditet, tand- og tyggeskader

Dødsfald

Strakserstatning ved brud og overrivning

Ikraftdato

01.03.2024

01.03.2024

01.03.2024

...

Prisoplysninger

Årsdag 1. marts Betales månedlig

Pris:

01.03.2024 Pris 214 kr.

...

Forsikringens startdato og forsikringsperioden

Forsikringen gælder fra det aftalte tidspunkt, dog tidligst på den dato, hvor vi har sendt dig en kvittering for, at forsikringen er aktiv.

Hvis vi har brug for flere oplysninger, kontakter vi dig, før forsikringsperioden starter.

Privatforsikringer gælder som udgangspunkt for et år ad gangen og bliver automatisk fornyet hvert år. Forsikringen kan opsiges af dig selv eller af Topdanmark med mindst en måneds varsel til forsikringens fornyelsesdag (årsdag).

Du har dog altid mulighed for at opsiges forsikringen med kort varsel, hvis du betaler et gebyr. Gebyret finder du på www.topdanmark.dk/gebyr."

Af police af 29/1 2024 for knallertforsikringen fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

Ansvar 01.03.2024

...

Prisoplysninger

Årsdag 1. marts Betales månedlig

Pris:

01.03.2024 Pris 80 kr.

...

Forsikringens startdato og forsikringsperioden

Forsikringen gælder fra det aftalte tidspunkt, dog tidligst på den dato, hvor vi har sendt dig en kvittering for, at forsikringen er aktiv.

Hvis vi har brug for flere oplysninger, kontakter vi dig, før forsikringsperioden starter.

Privatforsikringer gælder som udgangspunkt for et år ad gangen og bliver automatisk fornyet hvert år. Forsikringen kan opsiges af dig selv eller af Topdanmark med mindst en måneds varsel til forsikringens fornyelsesdag (årsdag).

Du har dog altid mulighed for at opsiges forsikringen med kort varsel, hvis du betaler et gebyr. Gebyret finder du på www.topdanmark.dk/gebyr."

Ankenævnet for Forsikring

5.

101907

Af police af 29/1 2024 for hundeforsikringen fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

Dækning	...	Ikraftdato
Ansvar	...	01.03.2024
...		

Prisoplysninger

Årsdag 1. marts Betales månedlig

Pris:

01.03.2024 Pris 41 kr.

...

Forsikringens startdato og forsikringsperioden

Forsikringen gælder fra det aftalte tidspunkt, dog tidligst på den dato, hvor vi har sendt dig en kvittering for, at forsikringen er aktiv.

Hvis vi har brug for flere oplysninger, kontakter vi dig, før forsikringsperioden starter.

Privatforsikringer gælder som udgangspunkt for et år ad gangen og bliver automatisk fornyet hvert år. Forsikringen kan opsiges af dig selv eller af Topdanmark med mindst en måneds varsel til forsikringens fornyelsesdag (årsdag).

Du har dog altid mulighed for at opsiges forsikringen med kort varsel, hvis du betaler et gebyr. Gebyret finder du på www.topdanmark.dk/gebyr."

Af opsigelse af 12/4 2024 fra et andet forsikringsselskab fremgår bl.a.:

"Modparts Forsikringsselskab...: [andet forsikringsselskab]

Grund til opsigelse: Kort opsigelse Opsiges pr.: 01.06.2024

...

Dokumenttype	Modtaget/Afsendt	...	Opsiges pr.
ACCEPT	AFS. 12.04.2024	...	01.06.2024
OPSIGELSE	MOD. 12.04.2024	...	01.06.2024"

Af opgørelse af 18/4 2024 fremgår bl.a.:

"Her får du en ny betalingsspecifikation for: Flere forsikringer

Beløbet opkræves via Betalingsservice den 1. maj 2024.

Sådan kommer vi frem til beløbet:

Opkrævningsgebyr 3,00 kr.

Indbo

...

Pris fra 01.05.2024 til 01.06.2024 114,74 kr.

Skadesforsikringsafgift til staten 1,26 kr.

Gebyr for kort opsigelse 463,00 kr.

I alt for denne forsikring **579,00 kr.**

Ankenævnet for Forsikring

6.

101907

Heltidsulykke udvidet 5%

...

Pris fra 01.05.2024 til 01.06.2024 211,66 kr.
Skadesforsikringsafgift til staten 2,34 kr.
Gebyr for kort opsigelse 463,00 kr.
I alt for denne forsikring **677,00 kr.**

Reg.pligtig knallert

...

Pris fra 01.05.2024 til 01.06.2024 344,71 kr.
Statsafgift 19,17 kr.
Skadesforsikringsafgift til staten 3,12 kr.
Gebyr for kort opsigelse 463,00 kr.
I alt for denne forsikring **830,00 kr.**

Hundeforsikring

...

Pris fra 01.05.2024 til 01.06.2024 40,55 kr.
Skadesforsikringsafgift til staten 0,45 kr.
Gebyr for kort opsigelse 230,00 kr.
I alt for denne forsikring **271,00 kr.**

I alt til betaling **2.360,00 kr.**"

Af korrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"13. juni 2024

...

1/5.25 trak i over 1600 kr i ulovlige, iflg. forbrugerloven, gebyrer fra mig som i påstod i havde krav på fordi jeg opsagde mine forsikringer hos jer hvis i ikke tilbagefører disse penge i en fart til konto ... ser jeg ikke anden udvej end at gå til forbrugerklagenævnet med denne sag

...

18. jun. 2024

...

Alle dine forsikringer er opsagt af andet selskab med kort opsigelse til den 1. juni 2024. Da det er sket indenfor det første år, så er der et forhøjet opsigelsesgebyr på dine forsikringer. Det fremgår også af vores hjemmeside <https://www.topdanmark.dk/forsikringer/gebyrer-og-afgifter/> (se punktet opsigelse og genoptagelse af forsikring).

Dit nye forsikringsselskab ved godt, at det er normalt at forsikringsselskaber opkræver et forhøjet gebyr ved opsigelse indenfor det første år. Det er derfor vigtigt at de rådgiver omkring dette.

Det jeg kan tilbyde er, at du får genoptaget dine forsikringer hos Topdanmark, så sender vi fortrydelser til dit nye selskab og hvis du efterfølgende stadig er interesseret i at skifte forsikringsselskab, så skal dit nye selskab sende opsigelser pr hovedforfald, som er den 1. marts."

Af udskrift af 3/7 2024 fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Gebyrer og afgifter

Her er overblikket

Som forsikringsselskab opkræver vi forskellige gebyrer, afgifter og bidrag på dine forsikringer. Her får du en oversigt over de bidrag og afgifter, vi opkræver til staten, og de gebyrer, vi som forsikringsselskab selv opkræver.

...

Opsigelse og genoptagelse af forsikring

...

Opsigelse til årsdag er gratis – ellers er der et administrationsgebyr

Du kan opsig dine forsikringer gratis én gang om året en måned inden forsikringens årsdag. Hvis årsdagen fx er 1. august, skal du sige forsikringen op senest 30. juni.

› Log ind og se dine forsikringers årsdag

Resten af året kan du opsig din forsikring med løbende måned plus 1 måneds varsel mod at betale et administrationsgebyr. Det er som udgangspunkt på 78 kr. Har du haft forsikringen i mindre end et år, er gebyret større – se nedenfor.

Hvis du har fået slettet en forsikring – eksempelvis på grund af manglende betaling – og både du og vi siden ønsker at genoptage forsikringen, opkræver vi et genoptagelsesgebyr.

Gebyr ved opsigelse af ny forsikring

...

Hjemforsikring – indbo og ansvar

463 kr.

...

Hundeforsikring

230 kr.

...

Knallertforsikring

463 kr.

...

Ulykkesforsikring

463 kr."

Af udskrift fra Forsikring og Pensions hjemmeside fremgår bl.a.:

"Der er flere måder, du kan opsig dine private forsikringer på. Her beskriver vi dine muligheder.

Opsigelse til udløb

Det er altid gratis for dig at opsig din forsikring til det normale udløb (hovedforfald). Typisk skal du bare gøre det mindst en måned før hovedforfaldet.

Skifter du til et andet forsikringsselskab, klarer dit nye selskab ofte opsigelsen for dig, hvis du har givet dem samtykke til det.

Kort opsigelse

Du kan benytte dig af kort opsigelsesvarsel, som betyder, at du kan opsige din forsikring med 30 dages varsel til den 1. i en måned. Det koster dig normalt et gebyr pr. forsikring. Du kan ikke benytte muligheden på livsforsikring, ejerskifteforsikringer og korttidsforsikringer af højst en måneds varighed.

Har du haft din forsikring i mere end et år i det pågældende selskab, er gebyret typisk på omkring 60 kroner. Har du derimod haft forsikringen i mindre end et år, kan gebyret være væsentlig højere fx 500 kroner. Tjek i dine vilkår, hvad der gælder for din forsikring.

Grunden til, at der er et gebyr, er, at forsikringsselskaberne har haft udgifter, da de oprettede din forsikring."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen:

"7 Varighed, opsigelse og ændring**A Hvor længe gælder forsikringen?**

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden)
2. Forsikringen fortsætter, hvis ikke du eller Topdanmark opsiger den skriftligt med mindst en måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen)
3. Du har en særlig mulighed for at opsige forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk/gebyr. Du kan også få oplyst beløbet, hvis du kontakter os."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for ulykkesforsikringen:

"7 Varighed, opsigelse og ændring**A Hvor længe gælder forsikringen?**

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden)
2. Forsikringen fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiger den skriftligt med mindst en måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen). Forsikringstageren har dog en særlig mulighed for at opsige forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Topdanmark."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for knallertforsikringen:

"8 Varighed, opsigelse og ændring**A Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden).**

B Forsikringen fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiger den skriftligt med mindst en måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen). Forsikringstageren har dog en særlig mulighed for at opsige forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af Topdanmarks prisliste på www.topdanmark.dk, men kan også oplyses ved henvendelse til Topdanmark."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for hundeforsikringen:

"8 Varighed, opsigelse og ændring

B Hvor længe gælder forsikringen?

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden).
2. Forsikringen fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiges den skriftligt med mindst en måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen). Forsikringstageren har dog en særlig mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisen på www.topdanmark.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Topdanmark."

Nævnet udtaler:

I forbindelse med selskabsskifte blev klagerens indboforsikring, ulykkesforsikring, knallertforsikring og hundeforsikring i selskabet opsagt i løbet af forsikringernes første år. Selskabet opkrævede et forhøjet opsigelsesgebyr hos klageren på i alt på 1.619 kr. Klageren ønsker, at selskabet tilbagebetaler opsigelsesgebyret.

Klageren har anført, at han ved selskabsskiftet fik at vide, at "det kunne jeg ikke uden at betale et gebyr pr. forsikring da jeg skulle stå hos dem i 1 år før dette kunne lade sig gøre". Klageren har anført, at selskabet trak næsten 1700 kr. i gebyr den 1/5 2024, og at gebyrerne er ulovligt opkrævet.

Selskabet har anført, at størrelsen af de enkelte gebyrer er rimelig, og at det er sædvanlig praksis i branchen, at der opkræves et højere gebyr, når forsikringer opsiges inden for det første forsikringsår. Selskabet er ikke bekendt med dialogen mellem klageren og det nye forsikrings-selskab.

Det fremgår af policerne af 29/1 2024 for indbo-, ulykke-, knallert- og hundeforsikringen, at forsikringerne træder i kraft den 1/3 2024, og at forsikringerne "gælder som udgangspunkt for et år ad gangen og bliver automatisk fornyet hvert år. Forsikringen kan opsiges af dig selv eller af Topdanmark med mindst en måneds varsel til forsikringens fornyelsesdag (årsdag). Du har dog altid mulighed for at opsiges forsikringen med kort varsel, hvis du betaler et gebyr. Gebyret finder du på www.topdanmark.dk/gebyr".

Ankenævnet for Forsikring

10.

101907

Det fremgår af opsigelse af 12/4 2024 fra et andet forsikringsselskab, at "Grund til opsigelse: Kort opsigelse ... Opsiges pr.: 01.06.2024 ... Modtaget/Afsendt AFS. 12.04.2024. MOD. 12.04.2024".

Det fremgår af selskabets opgørelse af 18/4 2024, at "Indbo ... Gebyr for kort opsigelse 463,00 kr. ... Heltidsulykke udvidet 5% ... Gebyr for kort opsigelse 463,00 kr. ... Reg.pligtig knallert ... Gebyr for kort opsigelse 463,00 kr. ... Hundeforsikring ... Gebyr for kort opsigelse 230,00 kr."

Det fremgår af udskrift af 3/7 2024 fra selskabets hjemmeside, at "Du kan opsig dine forsikringer gratis én gang om året en måned inden forsikringens årsdag. ... Resten af året kan du opsig din forsikring med løbende måned plus 1 måneds varsel mod at betale et administrationsgebyr. Det er som udgangspunkt på 78 kr. Har du haft forsikringen i mindre end et år, er gebyret større – se nedenfor. ... Gebyr ved opsigelse af ny forsikring ... Hjemforsikring – indbo og ansvar 463 kr. ... Hundeforsikring 230 kr. ... Knallertforsikring 463 kr. ... Ulykkesforsikring 463 kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne til indbo-, ulykkes-, knallert- og hundeforsikring, at forsikringerne gælder for et år ad gangen, at forsikringerne kan opsiges med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr, og at gebyret fremgår af selskabets hjemmeside.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets gebyr for førtidig opsigelse af forsikringerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at opsigelsesgebyrerne er hjemlet i forsikringsbetingelserne, samt at forsikringerne trådte i kraft den 1/3 2024 og blev opsagt pr. 1/6 2024.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets hjemmeside og af policerne, at selskabet opkræver et gebyr ved opsigelse med forkortet varsel, og at der gælder et forhøjet gebyr, når opsigelse med forkortet varsel sker inden for det første år af forsikringen.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

101907

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings