

Ankenævnet for Forsikring

Den 6. august 2025 blev i sag nr. 102406:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har elektronikforsikring og bygningsforsikring. I klageskema af 10/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har været kunde hos Alka siden 1. juli 2023. Den 18. juni 2024 anmelder jeg en skade til Alka via min udvidede elektronikdækning, da min opvaskemaskine er kortslettet. Som bilag 1 vedhæfter jeg forsikringsbetingelserne til min udvidede elektronikdækning side 11. Heraf fremgår det, at hårde hvidevare er dækket og afskrivning på netop min opvaskemaskine er 60 %, da min opvaskemaskine var 5 år. Min selvrisiko er kr. 2.000. Alka opgør ikke skaden under min udvidede elektronikdækning, men under min husforsikring, hvor selvrisikoen er kr. 3.000,00. De afskriver 50 % for levering og montering. Jeg kontakter straks Alka og spørger, hvorfor den ikke er dækket under min udvidede elektronikdækning, da der står i forsikringsbetingelser for husforsikringen, at hvidevarer ikke er dækket, hvis alderen er over 4 år. Se bilag 2. Jeg spørger også, om de kan henvise mig til, hvor det står at levering og montering følger afskrivningstabellen fsva. genstandens alder. Det er aldrig lykkedes mig at få et svar, som jeg forstod og har derfor forsøgt nogle gange at sende mails til Alka med svar på deres henvendelser samt mine spørgsmål. Jeg opgav til sidst. Alka tilbyder ikke en opringning eller andet, så de er sikre på vi er enige og alle forstår alle.

Den 8. august sender jeg min sidste mail til Alka og oplyser jeg ønsker at samle mine forsikringer hos [andet forsikringsselskab], da min elbil er forsikret hos [andet forsikringsselskab] og jeg har tegnet et medlemskab som giver fordelagtige priser. Jeg køber ny elbil pr. 1. august. Jeg modtager svar fra Alka samme dag:

'Jeg giver vores policeafdeling besked om, at du sender din opsigelse snarest'.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102406

Den 23. august har jeg et telefonmøde med [andet forsikringsselskab] nytegnning af indbo, ulykke og husforsikring. De oplyser nu, at jeg er 'spærret', men kan ikke se hvorfor. De råder mig til at kontakte Alka. Jeg kontakter Alka samme dag via mail.

Jeg modtager svar fra Alka den 27. august, bilag 3. Det er ikke lykkedes mig at få et svar på, hvad Alka mener med de ikke kan indfri mine forventninger. Den 16. august modtager jeg en opsigelse på min husforsikring. Se bilag 4. Denne opsigelse læser jeg ikke før nu, da den er sendt til indbakken på Alkas hjemmeside og har ingen mail modtaget om ny skrivelse.

1. Alka spærre mig som kunde, uden at informere mig.
2. Alka opsig min husforsikring efter jeg har oplyst jeg ønsker at skifte til [andet forsikringsselskab].
3. Alka både spærre mig og opsig min husforsikring pga. kommunikation og som blot handler om forklaring/forståelse.
4. Alka spærre mig som kunde + opsig min husforsikring 8 dage efter 'sagen er sluttet'.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de beklager misforståelse, ophæver spærringen, så jeg kan samle mine forsikringer og gøre brug af mine fordele som medlem af [andet forsikringsselskab].

Jeg ønsker ikke at gøre krav på restudbetalingen, blot dette afsluttes."

Selskabet har den 20/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om Alka Forsikrings opgørelse af erstatningen af en opvaskemaskine eller rettere, hvilken forsikring der dækker opvaskemaskinen.

Vi skal i det følgende - forholdsvis kortfattet - opridse sagens forløb, idet vi henviser til den uploadede sagslog fra bygningsskade.

Klager anmeldte den 24. juni 2024 en skade på sin opvaskemaskine til Alka Forsikring. Klager anmeldte skaden på indboforsikringen.

Når man bor i eget hus, er hårde hvidevarer imidlertid dækket på bygningsforsikringen. Afdelingen

for bygningsskade forsøgte at få fat i klager telefonisk uden held.

Det fremgår flere gange i sagens forløb, at klager ikke har ønsket at kommunikere telefonisk, hvorfor afdelingen ved brev af 25. juni 2024 bad klager om at indsende oplysninger om skaden.

Klager oplyste ved mail af samme dato, at der var tale om en integreret Siemens opvaskemaskine fra 2018 og at hun endnu ikke vidste, hvad der var galt med maskinen og ikke havde fået en pris på reparation, men at en ny tilsvarende opvaskemaskine kostede 7.999 kr.

Afdelingen meddelte ved mail af 25. juni 2024, at forsikringen dækkede 50% af prisen for en tilsvarende ny opvaskemaskine, da der var afskrivning grundet opvaskemaskinens alder. Derudover ville der ske fradrag af den gældende selvrisiko.

Der var efterfølgende korrespondance om selvrisko og levering og montering, hvor selskabet tilbød at dække rimelige udgifter til levering og montering.

Klager meddelte ved mail af 26. juni 2024, at hun mente hendes opvaskemaskine hørte under indboforsikringens udvidede elektronikdækning og at indboforsikringen havde en selvrisko på 2.000 kr.

Klager tilføjede, at hun havde kontaktet [butik] og opvaskemaskinen plus levering og montering samlet ville koste 14.594 kr.

Alka Forsikring imødekom klager på den højere pris på opvaskemaskinen og udbetalt yderligere erstatning i forhold til dette og forklarede samtidig, at hårde hvidevarer var dækket på husforsikringen og ikke på indboforsikringen eller indboforsikringens udvidede elektronikdækning og forklarede desuden afskrivningsreglerne i forsikringsbetingelsernes afsnit 14.4.

Herefter var der en løbende dialog på mail mellem klager og selskabet, idet klager fortsat krævede, at opvaskemaskinen skulle dækkes på indboforsikringens udvidede elektronikdækning og med indboforsikringens selvrisko samt at hun ikke ville acceptere, at der blev foretaget afskrivning på levering og montering.

Alka Forsikring forsøgte ad flere omgange at forklare problemstillingen for klager dels ved mail af 1. juli 2024 dels ved mail af 2. juli 2024.

Klager fastholdt sine indsigelser og selskabet forsøgte igen ved mail af 3. juli 2024 og 4. juli 2024 at forklare den rette sammenhæng, hvilket kun førte til yderligere korrespondance om samme problemstilling.

Ved mail af 9. juli 2024 henvendte klager sig på ny, idet hun anførte, at hun havde læst i betingelserne at husforsikringen ikke dækkede hårde hvidevarer der var over 4 år gamle og derfor skulle opvaskemaskinen dækkes under 'tillægsforsikringen'.

Afdelingens fagansvarlige forsøgte ved mail af 12. juli 2024 at forklare klager reglerne for dækning i henhold til de gældende forsikringsbetingelser og på ny ved mail af 18. juli 2024.

Afdelingens supervisor forsøgte at kontakte klager telefonisk, hvilket klager imidlertid afviste, hvorfor supervisoren ved mail af 2. august 2024 igen forklarede opgørelsen af erstatningen (det viste sig dog, at den oplyste pris ikke var korrekt og klager reelt havde fået udbetalt for meget i erstatning, hvilket selskabet dog ikke ville påberåbe sig).

Klager fastholdt ved mail af samme dato alle sine indsigelser, at opvaskemaskinen skulle dækkes på den udvidede elektronikforsikring, fordi husforsikringen kun dækkede hårde hvidevarer op til 4 år samt at selvriskoen derfor kun var på 2.000 kr.

Supervisoren forsøgte igen ved mail af 5. august 2024 at forklare forsikringernes dækning for klager og adresserede klagers fejlagtige opfattelse af, at husforsikringen ikke dækkede hårde hvidevarer over 4 år.

Klager oplyste ved mail af samme dato, at hun fortsat ikke mente at have fået svar og anførte igen, at hun var af den opfattelse, at den udvidede elektronikdækning som en tillægsforsikring også skulle dække opvaskemaskinen og supervisoren forsøgte igen ved mail af 7. august 2024 at forklare forsikringernes dækning for klager.

Klager ville nu gerne vide, hvorfor hun så var blevet tilbudt elektronikdækningen og fastholdt samtidig i sin mail alle sine indsigelser.

Supervisoren forsøgte endnu engang ved mail af 8. august 2024 - med henvisning til både forsikringsbetingelserne og fakta arket - at forklare de forskellige forsikrings dækninger for klager.

Klager meddelte ved mail af samme dato, at hun fortsat ikke havde fået svar på, hvorfor hun skulle tegne en udvidet elektronikdækning, når den ikke dækkede hårde hvidevarer og meddelte, at hun ville opsigte forsikringen snarest.

Korrespondancen mellem klager og supervisoren fortsatte i det følgende dog uden at tilvejebringe nye oplysninger eller en ændret stillingtagen til kravet.

Alka Forsikring modtog endnu en anmeldelse fra klager den 8. juli 2024 om en stormskade sket samme dag på taget på klagers garagebygning.

Det var ikke muligt at se skade på de to fotos klager indsendte, men klager oplyste efterfølgende, at der var tale om skade på nogle 6 år gamle trapezplader og Alka Forsikring sendte efter aftale med klager en håndværker ud for at besigtige og vurdere skadesomfanget.

Det viste sig, at der alene var tale om skade for så vidt angik en aluminiumsinddækning ved sternkant, hvor udbedringsomkostningen ikke ville overstige den gældende selvrisiko og det blev oplyst, at håndværkeren havde aftalt med forsikringstager, at de afregnede indbyrdes.

Klager henvendte sig igen den 11. juli 2024 om en pille oven der, efter det oplyste, gik i stykker i september 2021. Alka Forsikring afviste denne skade, da klagers forsikring først var trådt i kraft 1. juli 2023.

Alka Forsikring varslede ved brev af 16. august 2024, at selskabet på baggrund af forløbet i de anmeldte skadesager var nødsaget til at opsigte klagers husforsikring, således at den fremadrettet udelukkende dækkede bygningsbrandforsikring. Ændringen ville træde i kraft den 2. september 2024.

Forsikringen er overgået til andet selskab 1. december 2024.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. juli 2023 husforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne AH-04.

Klager tegnede desuden den 1. juli 2023 indboforsikring med forsikringsbetingelserne IN01.

Begge forsikringer er overgået til andet selskab den 1. december 2024.

Af forsikringsbetingelserne for husforsikringen afsnit 4.4 fremgår det, at forsikringen dækker fastmonteret bygningstilbehør, fastmonterede bygningsdele samt fastmonterede installationer, der normalt findes i eller til en privat ejendom, herunder bl.a. med henvisning til

Bullet 14 - hårde hvidevarer

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.5 fremgår det, at

11.5 Funktionsfejl i fastmonterede elektriske bygningsinstallationer

11.5.1 Forsikringen dækker funktionsfejl på grund af elektrisk eller mekanisk svigt i de fastmonterede elektriske bygningsinstallationer, som medfører, at installationen er uanvendelig efter dens oprindelige formål.

De elektriske bygningsinstallationer er dækket til nyværdi i de første 4 år af deres levetid og afskrivningstabellerne i punkt 14.4 bliver ikke brugt.

Når en installation er ældre end 4 år ophører dækningen. Vi regner de 4 år fra den første oprindelige købsdato.

Ved fastmonterede elektriske bygningsinstallationer mener vi f.eks. centralvarmefyr, centralstøvsuger, hårde hvidevarer, elektriske markiser, varmepumper, invertere til solcelleanlæg og elektrisk tilbehør til medforsikret svømmebassin/spabad.

Forsikringen dækker således uden afskrivning de første 4 år, men for hvidevarer, der er ældre end 4 år, gælder de almindelige afskrivningsregler i punkt 14.4.1

14.4.1 Hårde hvidevarer, eldrevne genstande, invertere til solcelleanlæg, luft til luft varmepumper og spabade (Luft til vand varmepumper – se punkt 14.4.6)

Alder	Procent af nyværdi
0-2 år	100 %
2-3 år	85 %
3-4 år	75 %
4-5 år	65 %
5-6 år	50 %
6-7 år	40 %
7-8 år	30 %
Herefter	20 %

Klagers opvaskemaskine var købt i 2018 og således på skadetidspunktet mellem 5 og 6 år gammel, hvorfor forsikringen dækker 50% af udgiften til køb af en ny tilsvarende maskine.

For så vidt angår levering og montering fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 14.4 om afskrivning, at ved udskiftning af en skadet genstand – en genstand som ikke kan repareres – bliver erstatningen beregnet med udgangspunkt i prisen for en ny tilsvarende genstand og derefter afskrives efter genstandens alder i forhold til afskrivningstabellerne.

Det fremgår ligeledes, at afskrivning bliver beregnet af den samlede udgift til dækning af skaden, hvilket vil sige inklusive reparations- og håndværkerudgifter, som for eksempel leverings- og monteringsudgifter.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 20 fremgår reglerne om selvrisiko. Det fremgår, at den gældende selvrisiko fremgår af policen under den enkelte dækning og at forsikringstager betaler den første del af enhver skade med selvrisikobeløbet, hvorfor selvrisikoen fratrækkes erstatningen.

Af klagers police for husforsikringen fremgår det, at selvrisikoen udgør 3.000 kr.

For så vidt angår indboforsikringen skal det bemærkes, at indboforsikringens udvidede elektronikdækning kun dækker hårde hvidevarer, hvis man bor i lejlighed eller andelsbolig.

Af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen fremgår det af afsnit 1.2, om hvad forsikringen ikke dækker – bullet 7, at forsikringen ikke dækker 'Bygninger, bygningsdele, hårde hvidevarer samt ting som normalt er omfattet af en bygningsforsikring'

Medmindre man hører til personkredsen i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 1.3 om særlige regler for personer som bor til leje, er andelshavere eller indehavere af en ejerlejlighed.

I de nævnte tilfælde vil indboforsikringen dække hårde hvidevarer, hvis man enten selv ejer tingen eller har pligten til vedligeholdelse eller bygningsforsikringen ikke dækker.

Den udvidede elektronikdækning i forsikringsbetingelsernes afsnit 2.9 er et tillæg til indboforsikringen.

Dækningen er indeholdt i indboforsikringen og beskrevet i indboforsikringens forsikringsbetingelser

og gælder alene for de genstande og skadearter der er omfattet af indboforsikringen.

Den udvidede elektronikdækning gælder således ikke for andre forsikringer heller ikke for husforsikringen.

2.9 Udvidet elektronikdækning (Gælder kun, hvis det fremgår på din police).

2.9.1 Vi dækker, når dine elektriske eller elektroniske ting får en skade, som følge af:

- Spild af væske på tingen, eller tingen har været i kontakt med væske.
- Tingen bliver tabt, ryger ned eller vælter.

Medmindre vi omtaler situationen i punkt 2.9.2.

Du kan se, hvad vi betragter som elektriske eller elektroniske ting i afskrivningstabellerne 'Elektronik 1' og 'Elektronik 2', punkt 3.1.1.1.

Det bemærkes for god ordens skyld, at den udvidede elektronikdækningen også kun erstatter til nypris de første 4 år efter købet, hvorefter de almindelige afskrivningsregler er gældende – beskrevet på side 11.

Alka Forsikring må i det hele fastholde, at klagers opvaskemaskine er erstattet korrekt på klagers husforsikring i henhold til de gældende forsikringsbetingelser og at opvaskemaskinen ikke kan erstattes på klagers indboforsikring eller for den sags skyld på den udvidede elektronikdækning som er tilknyttet indboforsikringen.

Med henvisning til supervisors mail til klager af 2. august 2024 er klager endog kompenseret ud over, hvad hun var berettiget til.

For så vidt angår Alka Forsikrings opsigelse af dækningen for anden bygningsskade på husforsikringen – hvilket vil sige dækninger udover bygningsbrand – skal vi henvise til forsikringsbetingelsernes

afsnit 22.3, hvoraf det fremgår, at både klager og selskabet kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest en måned efter, at selskabet har erstattet eller afvist skaden.

Det bemærkes, at for bygningsbrand gælder særlige regler.

Alka Forsikring må fastholde selskabets berettigelse til at opsige klagers dækning som sket. Opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afsnit 22.3 og er sket med baggrund i nærværende skadeforløb, idet selskabet er af den opfattelse, at det heller ikke i fremtiden vil være muligt at imødekomme klagers forventninger til forsikringens dækning."

Klageren har i brev af 6/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"At jeg ikke har afvist at få en forklaring på Alkas afgørelse telefonisk. Det har været tydeligt, at jeg

ikke har forstået Alkas afgørelse, og her taler vi ikke om accept af afgørelsen. Jeg henviser til mit seneste bilag fra Alka.

Alka har ikke på noget tidspunkt kontaktet mig telefonisk eller oplyst mig, at jeg ikke har kigget på de rigtige bestemmelser iht. mine forsikringsbetingelser.

Der har været mange forskellige medarbejdere indover, og har hver gang skulle forklare mig på ny.

Helt KORT, så skulle man blot have forklaret, at jeg skulle kigge på den bestemmelse og ikke den jeg henviste til - helt som Alkas medarbejder skriver i seneste bilag, som er meget forståelig.

Igen helt kort forklaret, har Alka ikke varslet min opsigelse via mail. Dette finder jeg først ud af ved egen kontakt til Alka efter mit telefoniske møde med [andet forsikringsselskab], som oplyser jeg er låst.

Selve opsigelsen fra Alka er FØRST sket 14 dage efter, hvor jeg opgiver at få en forklaring og få dage efter Alka får besked om, at jeg vil flytte mine forsikringer til [andet forsikringsselskab], hvor jeg også har min bil forsikret.

Jeg fastholder, at Alka skal ophæve deres 'låsning', så jeg kan samle mine forsikringer hos [andet forsikringsselskab], hvor jeg månedligt betaler et medlemskab til [andet forsikringsselskab].

Jeg er uforstående overfor Alkas kommentar om, at Alka ikke i fremtiden kan imødekomme mine forventninger."

Selskabet har i brev af 4/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger giver ikke anledning til yderligere kommentarer for så vidt angår klagens faktum og Alka Forsikring må i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 20. december 2024.

For så vidt angår Alka Forsikrings opsigelse af klagers forsikring er denne som anført sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser, idet Alka Forsikring på baggrund af klagers skadeforløb har vurderet at klagers forventninger til forsikringen heller ikke i fremtiden vil kunne indfris.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at Alka Forsikring ikke har 'låst' klager. Det forhold, at andre forsikringsselskaber muligt ikke ønsker at tegne forsikringer for klager har Alka Forsikring ikke indflydelse på."

Klageren har i brev af 6/1 2025 bl.a. anført:

"Jeg har endnu ikke fået svar på, hvad Alka mener med, at de ikke kan indfri mine forventninger. Det er vel ikke min fejl, at der fra Alkas side var mange forskellige medarbejdere indover for at besvare mine spørgsmål, som medarbejderne ikke kunne svare på. Det lykkedes først at få et svar den 10. oktober 2024 (bilaget korrespondance101024).

Det vil sige, at Alka opsiger min husforsikring fordi de ikke vil svare mig? Kommunikationen foregår via mail og her bliver jeg ikke varslet om opsigelse. Den sender de via 'min side' på Alkas hjemmeside.

Alka opsiger min husforsikring ca. 14 dage efter seneste mailkorrespondance (hvor jeg har opgivet at få et svar) og velvidende om jeg alligevel skal skifte forsikringsselskab for at samle mine forsikringer. Et par dage efter jeg oplyser Alka, at jeg vil skifte til [andet forsikringsselskab] opsiger de min forsikring og låser mig.

Som tidligere oplyst, er det først ved mit telefonmøde med [andet forsikringsselskab] jeg bliver opmærksom på, at jeg er låst og [andet forsikringsselskab] derfor ikke kan tilbyde mig forsikringer. Herefter tager jeg straks fat i Alka for at få en forklaring.

Jeg er uforstående overfor Alkas kommentar i deres skrivelse af 4. ds., at de ikke har låst mig. Det er netop det de har gjort. Jeg er låst for at samle mine forsikringer hos [andet forsikringsselskab], hvor jeg har min bil forsikret og betaler et månedligt abonnement og derfor også har mulighed for billigere forsikringer.

Jeg fastholder Alka skal ophæve min låsning og forventer en undskyldning."

Sekretariatet bad i meddelelse af 21/3 2025 selskabet om at fremlægge e-mail sendt til klageren om, at der var sendt opsigelse til klagerens "Mit Alka". Selskabet fremlagde den 28/3 2025 en oversigt over e-mails sendt til Mit Alka og dokumentation for, at klageren åbnede e-mail af 16/8 2024.

Klageren har i brev af 28/3 2025 anført:

Ankenævnet for Forsikring

9.

102406

"Jeg vil meget gerne have dokumentation over fremsendelsen af selve mailen. Det eneste jeg har modtaget fra Alka, når jeg søger 'Alka du har fået nye vilkår', så har jeg modtaget dette.

...

Alkas gule markering på datoerne 9 og 10 oktober, er noget Alka selv har lagt ind, da jeg pr MAIL opsiger min rejseforsikring (jeg er ikke på 'mit alka' for at opsige);

...

Jeg har aldrig modtaget en SMS eller mail, at der er nyt på 'mit Alka'. Jeg har kun modtaget en mail fra [scalepoint/e-mail] og seneste mail blev modtaget den 8. august 2024 fra [navn], Alka. Her nævner hun INTET om en opsigelse af min husforsikring. Jeg svarer ikke på Alkas mail – jeg lader sagen ligge – da jeg ikke fornemmer jeg modtager et svar jeg kan bruge."

Selskabet har i brev af 1/5 2025 bl.a. anført:

"De oplysninger Alka Forsikring fremsendte til Ankenævnet for Forsikring den 28. marts 2025 er dokumentation for, at korrespondancen er uploadet på klagers Mit Alka og at der samtidig er sendt mailnotifikation til den mailadresse klager har opgivet og fortsat korresponderer fra.

Klager har åbnet den tilsendte mailnotifikation og er/burde således være bekendt med, at der var korrespondance på hendes Mit Alka. Det forhold, at klager muligvis ikke har læst den, kan ikke læstes Alka Forsikring.

Alka Forsikring har overholdt gældende forsikringsbetingelser og lovgivning i forbindelse med varslingen, hvorfor vi i det hele må fastholde den meddelte stillingtagen til sagen.

Det klager har indsendt har intet med den verserende problemstilling at gøre.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at fortsat korrespondance ikke vil kunne belyse sagen yderligere og at sagen bør kunne forelægges nævnets jurister på det foreliggende grundlag."

Klageren har i meddelelse af 6/5 2025 bl.a. anført:

"Jeg har ikke været inde på mit alka siden. Kommunikationen foregik på mail. Jeg ved ikke hvordan Alka kan sende dette printscreen. Jeg kan efterfølgende se, at Alka har uploadet nogle af mine svar via mail på mit alka, hvilket evt. kan være svaret.

På mit telefonmøde med [andet forsikringsselskab] i forbindelse med tilbud på forsikringer, var jeg ikke bekendt med ALKA have låst mig. Dette oplyste [andet forsikringsselskab], men kunne ikke se hvorfor. Telefonmødet blev afholdt ca. 1 måned efter låsningen. Som klagenævnet allerede ved, så

låste og opsagde alka min husforsikring ca. 14 dage efter seneste mailkorrespondance. Jeg havde INGEN ide om opsigelse eller låsning i forbindelse med denne mailkorrespondance. Jeg opgav blot at få svar på mine spørgsmål.

Hvis jeg var bekendt med at Alka havde låst mig og opsagt min husforsikring. Havde jeg asap fundet en anden forsikringsselskab til at forsikre mit hus og ALDRIG haft mødet med [andet forsikringsselskab], da jeg ved de er under 'samme firma' som alka."

Ankenævnet for Forsikring

10.

102406

Sekretariatet bad i meddelelse af 9/5 2025 selskabet om at fremlægge daterede afvisninger for klagerens øvrige anmeldte skader.

Klageren har i meddelelse af 9/5 2025 bl.a. anført:

"Alka skriver der er modtaget notifikation på min mail og mobilnummer at der er nyt på mitalka. Dette vil jeg gerne have dokumentation på og ikke blot et intern notaark. Jeg forstår dog stadig ikke, hvorfor man ikke nævner opsigelsen i den igangværende mailkorrespondance og jeg forstår heller ikke man opsiges en forsikring blot fordi en/flere medarbejdere ikke kan besvare mit spørgsmål. Der går 14 dage efter mailkorrespondancen slutter indtil opsigelsen sker - hvorfor? Jeg ved Alka efter forinden deres opsigelse af min husforsikring, bliver bekendt med jeg vil skifte samtlige forsikringer til [andet forsikringsselskab]. Dette udelukkende fordi jeg kan få billigere forsikringer, da jeg betaler et månedligt abonnement grundet min bilforsikring."

Selskabet har i brev af 19/5 2025 bl.a. svaret:

"For så vidt angår klagers bemærkninger af 9. maj 2025, hvor klager anfører at der går 14 dage fra afslutningen af sagen til hun modtager opsigelsen af forsikringen, skal vi henvise til de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 22.3.

Årsagen til at opsigelse ikke nævnes i korrespondancen omkring skadesagen er, at det ikke er skadeafdelingen der varetager saneringer/opsigelser af forsikringer, men derimod selskabets Back Office, som håndterer de forskellige policespørgsmål, herunder også saneringer og opsigelser.

For så vidt angår dokumentation for mailnotifikation mm er der ikke tale om et internt notaark, men en liste trukket på oplysninger om de transaktioner, som sker på de enkelte, som gemmes automatisk af systemet. Vi må således i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 1. maj 2025.

Vi vedlægger til Ankenævnet for Forsikrings orientering korrespondancen vedrørende den anmeldte stormskade, hvoraf det fremgår, at taksator besigtigelse skaden den 12. juli 2024 og forventede at begynde reparation den 17. juli 2024.

Tømrermesteren angav den forventede afslutningsdato til 30. august 2024.

Tømrermesteren meddelte den 4. september 2024 selskabet, at sagen var afsluttet og Alka Forsikring bad den 26. september 2024 tømrermesteren om at færdigmelde sagen og sende faktura.

Tømrermesteren meddelte den 30. oktober 2024, at reparationen af skaden var under selvrisko og at han havde aftalt med forsikringstager, at de blot afregnede indbyrdes.

Alka Forsikring afregnede den 31. oktober 2024 for tømrermesterens arbejde med besigtigelse og tilbud og afsluttede sagen.

For så vidt angår den før forsikringens ikrafttræden fejlbehæftede pille ovn blev kravet afvist telefonisk i forbindelse med anmeldelsen den 11. juli 2024."

Ankenævnet for Forsikring

11.

102406

Nævnet har fået forelagt klagerens meddelelse af 19/5 2025. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens e-mail af 7/8 2024 fremgår bl.a.:

"...

Jeg fastholder!!! Og gør opmærksom på, at samtlige forsikringer ønskes opsagt alt efter hvordan denne sag ender. Må sige i har oversolgt og givet mig ekstra omkostning uden grund."

Af selskabets e-mail af 8/8 2024 fremgår bl.a.:

"...

I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 22 har både du og selskabet mulighed for at opsige din forsikring med 14 dages varsel. Opsigelsen skal ske skriftligt og du kan evt. sende den ved at besvare denne mail.

Vær dog opmærksom på at Bygningsbrand ikke kan opsiges uden godkendelse fra panthavere, men i stedet skal du få et nyt forsikringsselskab til at anmode om overtagelse."

Af klagerens e-mail af 8/8 2024 fremgår bl.a.:

"...

Jeg har STADIG ikke fået svar på hvorfor i anbefaler at jeg tegner elektronikdækning, nu du oplyser denne ikke dækker hårde hvidevarer??

I får min opsigelse snarest muligt!!!"

Af selskabets e-mail af 8/8 2024 fremgår bl.a.:

"...

Jeg giver vores policeafdeling besked om, at du sender din opsigelse snarest."

Af klagerens e-mail af 8/8 2024 fremgår bl.a.:

"...

så fint du giver dem besked om opsigelsen!!!!"

Af selskabets brev af 16/8 2024 fremgår bl.a.:

"Vi er nødt til at ændre dækningen på din Husforsikring.

Det skyldes, at vi i forbindelse med dine skadessager oplever samarbejdsvanskeligheder, og derfor er nødsaget til at nedskrive din forsikring til kun at dække brand.

Din dækning bliver begrænset

Vores ændring betyder, at vi ikke længere dækker:

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

102406

Anden bygningsskade, Husejeransvar og retshjælp, Glas og kumme, Svamp-, insekt- og rådska-
de, Skjulte rør, Stikledninger, Udvidet dækning.

Ændringen gælder fra den 02/09/2024 og sker efter reglerne i dine forsikringsbetingelser.

Din præmie vil fra denne dato være: 157 kr. månedligt.

Vi sender en ny police til dig hurtigst muligt.

Hvis du vil opsige din forsikring

Hvis du ikke længere ønsker at være forsikret i Alka, kan du vælge et andet forsikringsselskab, der kan opsige din forsikring hos os på dine vegne.

Du skal være opmærksom på, at det er et krav fra panthavers side, at dit hus er brandforsikret."

Af selskabets e-mail af 27/8 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg kan forstå, at du har modtaget en mail med en begrundelse for ændringen af din forsikring.

I forbindelse med behandling af skader har vi oplevet, at vi ikke kan indfri dine forventninger til et forsikringsselskab.

Da Alka er under samme cvr nummer som [andet forsikringsselskab 1], som også varetager fx. [andet forsikringsselskab 2] mener vi ikke at en udvidelse af engagementet vil være en god ide."

Af selskabets system-oversigt over e-mails til klageren fremgår bl.a.:

"16-08-2024 ... 09.18.16 ... [klagerens e-mailadresse] ... 'Du har fået nye vilkår.'"

Af screen print fra selskabets system fremgår bl.a.:

"Til: [klagerens e-mailadresse]

Åbn sporing: aktiveret

Kliksporing: aktiveret

Handling: Besked åbnet 16.8.2024, 12.01.34 (+3 seconds)

Besked leveret 16.08.2024, 11.18.16"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**22. Forsikringens varighed og opsigelse**

22.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter indtil den skriftligt opsiges af dig eller os.

...

22.3 Både du og vi kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden.

...

5. Fællesbestemmelser

...

8. Kommunikation.

...

8.2 Kommunikation og Mit Alka

8.2.1 Vi kommunikerer digitalt med dig som kunde via 'Mit Alka' på [hjemmeside].

8.2.2 Hvis du er fritaget for Digital Post fra det offentlige og også ønsker at modtage din post fra os i din postkasse, skal vi have besked om det.

8.2.3 Når du har en forsikring hos os, har du adgang til 'Mit Alka', som du finder på [hjemmeside]. Det er din personlige side, hvor du kan finde oplysninger om dine forsikringer, fx forsikringsoversigter, dokumenter, opkrævninger, fordele, skader.

8.2.4 Når vi kommunikerer digitalt med dig, sender vi dokumenter vedrørende din forsikringsaftale, herunder opkrævninger, varslingsbreve, eventuelle opsigelsesbreve, til dig på 'Mit Alka'.

...

Vi sender besked til dig via mail/eller på sms, når vi sender ny post og nye dokumenter til dig på 'Mit Alka'. Det er derfor vigtigt at vi har de rigtige kontaktoplysninger på dig.

8.2.5 Du skal åbne beskeder og læse de meddelelser, vi sender til dig på 'Mit Alka' på samme måde som almindelig post i din postkasse. Når du får dokumenter og breve på 'Mit Alka', anses de for at være kommet frem til dig, når de er på 'Mit Alka'."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/6 2024 skade på sin vaskemaskine over indboforsikringens elektronikforsikring. Selskabet meddelte den 25/6 2024 dækning over bygningsforsikringen og udbetalte 999,50 kr. efter 50 % afskrivning for alder og fratræk af selvrisiko på 3.000 kr. Den 27/6 2024 udbetalte selskabet yderligere erstatning på 3.297,50 kr. Klageren var uenig i, at skaden skulle dækkes over bygningsforsikringen og ønskede dækning over elektronikforsikringen, der har selvrisiko på 2.000 kr. Den 12/7, 18/7, 2/8, 5/8, 7/8 og 8/8 2024 fastholdt selskabet afgørelsen. Den 8/8 2024 varslede klageren, at selskabet ville modtage hendes opsigelse snarest muligt. Den 16/8 2024 opsagde selskabet klagerens husforsikring (på nær branddækning) pr. 2/9 2024. Klageren ønsker, at "de beklager misforståelse, ophæver spærringen, så jeg kan samle mine forsikringer og gøre brug af mine fordele som medlem af [andet forsikringsselskab]. Jeg ønsker ikke at gøre krav på restudbetalingen, blot dette afsluttes". Klageren er utilfreds med, at selskabet har opsagt hendes forsikring, velvidende at hun ønskede at skifte til et andet forsikringsselskab. Klageren har anført, at det andet forsikringsselskab den 23/8 2024 oplyste, at klageren var "spærret" af selskabet. Klageren har anført, at selskabet har sendt opsigelsen til selvbetjeningssiden og ikke har varslet via e-mail eller sms, at der var nyt på selvbetjeningssiden. Klageren har som dokumentation fremlagt et skærmpoint fra en e-mail-indbakke. Klageren har anført, at "Hvis jeg var bekendt med at Alka havde låst mig og opsagt min husforsikring. Havde

Ankenævnet for Forsikring

15.

102406

jeg asap fundet en anden forsikringsselskab til at forsikre mit hus og ALDRIG haft mødet med [andet forsikringsselskab], da jeg ved de er under 'samme firma' som alka".

Selskabet har anført, at opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at selskabet ikke har "'låst' klager. Det forhold, at andre forsikringsselskaber muligt ikke ønsker at tegne forsikringer for klager har Alka Forsikring ikke indflydelse på". Selskabet har anført, at selskabet har sendt mailnotifikation til klagerens e-mailadresse, og at klageren har åbnet e-mailen. Selskabet har anført, at "for så vidt angår dokumentation for mailnotifikation mm er der ikke tale om et internt notaark, men en liste trukket på oplysninger om de transaktioner, som sker på de enkelte policer, som gemmes automatisk af systemet". Selskabet har anført, at "årsagen til at opsigelse ikke nævnes i korrespondancen omkring skadesagen er, at det ikke er skadeafdelingen der varetager saneringer/opsigelser af forsikringer, men derimod selskabets Back Office, som håndterer de forskellige policiespørgsmål, herunder også saneringer og opsigelser". Det fremgår af selskabets brev af 16/8 2024, at "Vi er nødt til at ændre dækningen på din Husforsikring. Det skyldes, at vi i forbindelse med dine skadessager oplever samarbejdsvanskeligheder, og derfor er nødsaget til at nedskrive din forsikring til kun at dække brand. Din dækning bliver begrænset: Vores ændring betyder, at vi ikke længere dækker: Anden bygningsskade, Husejeransvar og retshjælp, Glas og kumme, Svamp-, insekt- og rådskade, Skjulte rør, Stikledninger, Udvidet dækning. Ændringen gælder fra den 02/09/2024 og sker efter reglerne i dine forsikringsbetingelser ... Hvis du ikke længere ønsker at være forsikret i Alka, kan du vælge et andet forsikringsselskab, der kan opsiges din forsikring hos os på dine vegne".

Det fremgår af selskabets system-oversigt over e-mails til klageren, at "16-08-2024 ... 09.18.16 ... [klagerens e-mailadresse] ... 'Du har fået nye vilkår' ".

Det fremgår af screen print fra selskabets system, at "Til: [klagerens e-mailadresse]. Åbn sporring: aktiveret. Kliksporing: aktiveret. Handling: Besked åbnet 16.8.2024, 12.01.34 (+3 seconds). Besked leveret 16.08.2024, 11.18.16".

Det fremgår af selskabets e-mail af 27/8 2024, at "I forbindelse med behandling af skader har vi oplevet, at vi ikke kan indfri dine forventninger til et forsikringsselskab. Da Alka er under samme cvr nummer som [andet forsikringsselskab 1], som også varetager fx. [andet forsikringsselskab 2] mener vi ikke at en udvidelse af engagementet vil være en god ide".

Klageren har fremlagt et skærmpoint fra en e-mail-indbakke med søgeresultater fra "Alka du har fået nye vilkår", hvor der ses e-mails fra selskabet den 5/5 2017 og den 1/9 2016. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.2.4, at "Vi sender besked til dig via mail/og/eller på sms, når vi sender ny post og nye dokumenter til dig på Mit Alka". Det fremgår af punkt 22.3, at "Både du og vi kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden".

Nævnet må på baggrund af selskabets systemregistreringer lægge til grund, at selskabets e-mailnotifikation om nyt på selvbetjeningssiden den 16/8 2024 er kommet frem til klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opsagt forsikringen pr. 2/9 2024.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet 8 dage efter dets seneste afvisning af klagerens yderligere krav den 16/8 2024 opsagde klagerens forsikring pr. 2/9 2024, hvilket er i overensstemmelse med opsigelsesreglerne i forsikringsbetingelserne. Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 22.3, at både forsikringstageren og selskabet "kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden".

Det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at en forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Det fremgår af § 5, at en forsikringsdistributør i sin handelspraksis over for forbrugerne skal udvise god erhvervsskik.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet – ved at opsig klagerens husejerforsikring, når klageren havde oplyst, at selskabet snart ville modtage hendes opsigelse af samme forsikring – har handlet i strid med reglerne om god skik.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets opsigelse er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at selskabet på opsigelsestidspunktet ikke havde modtaget en konkret opsigelse fra klageren.

Nævnet bemærker, at det ikke kan føre til andet resultat, at andre forsikringsselskaber muligt ikke har ønsket at tegne forsikringer for klageren efter det indklagede selskabs opsigelse.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck