

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 103409:

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 familie/indboforsikring. I klageskema af 13/4 2025 har klageren bl.a. anført:

"Forsikringen har tilføjet [anden person] ulovligt i min kommunikation med forsikringen i min klage over uberettiget gebyr ved opsigelsen af kontrakten - brud af GDPR + forsikringen har misvisende forskellige opsigelsesfrister som stritter mod hinanden på chatbot og i deres forsikringsbetingelser

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have erstatning for al den umage jeg har haft i de sidste dage på grund af [anden person] blev tilknyttet sagen, selv om jeg ikke havde givet samtykke at han skulle tilføjes. De uberettiget trukket gebyr, som forsikringen har opkrævet 2,5 måneder efter opsigelsen vil jeg have tilbage. Forsikringerne blev sagt op den 14.01.2025. Jeg havde logger mig ind på min alm. brand side og deres chatbot svarede, at opsigelsen var udløbende måned plus 30 dage. Der stod ingen steder, at det ikke var den hele information og at jeg skulle spørge videre om måske andre vilkår."

Selskabet har den 3/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, dels at klageren er blevet opkrævet et gebyr i forbindelse med opsigelsen af hendes forsikringer i selskabet, dels at selskabet i korrespondancen med klageren har sat [anden person] på cc på de mails vi har sendt til hende.

Opsigelsesgebyr

Klageren har haft hus- og indboforsikring samt ulykkes-, rejse-, og bilforsikring i selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103409

Hus- og indboforsikringen er opsagt af andet selskab pr. 1. marts 2025. De omtalte policer havde hovedforfald den 1. april 2025.

Ulykkes-, rejse- og bilforsikringen blev opsagt af andet selskabet pr. 1 marts 2025. Policerne havde hovedforfald den 1. august 2025.

Da forsikringerne ikke er opsagt til hovedforfald, er klageren blevet opkrævet et gebyr på 81,78 kr. pr. forsikring for 'forkortet opsigelse', hvilket er det klageren er utilfreds med. Hun oplyser, at vores chatbot har oplyst noget andet og at hun derfor har fået misvisende oplysninger.

Vores forsikringsrådgiver og klageansvarlige har forsøgt at forklare klageren, at hendes forsikringer gælder for 1 år ad gangen, men at hun har mulighed for – mod et gebyr – at opsiges forsikringerne med 30 dages varsel til udgangen af en måned, og at dette også fremgår af betingelserne for forsikringerne.

På vores Alm. Brand [hjemmeside](#) oplyses gebyret på 81,78 pr. forsikring. Når man trykker på fanen 'opsigelsesgebyr' oplyser vores chatbot ligeledes, at der opkræves et gebyr på 81,78 kr. pr. forsikring, hvis forsikringen opsiges udenfor hovedforfald.

Det er derfor vores opfattelse, at sagen er behandlet korrekt og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Databrud

Klageren klager over, at vi har sat [anden person] på cc i en mail.

... Vi har derfor indberettet hændelsen som et databrud.

På baggrund af det ovenfor anførte, fastholder vi vores stillingtagen i sagen."

Klageren har i kommentar af 8/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil hermed modsige opfatningen af forsikringen.

Som I kan se på det screenshot jeg har taget, oplyser chatbot ikke at man skal gå videre.

Der står helt klart og tydeligt, at der er opsigelse løbende måned + 1 måned. Så går man som bruger ikke videre, da man har modtaget det svar man vil have.

Der bliver IKKE henvist til et eller andet mystisk hoved forfald.

Der må IKKE være to forskellige forfaldsdatoer, som kunden bliver henvist til et eller andet anden sted.

Det kan godt være ... og I derfor styrter jer på vores uforståelse.

Men det kan ikke være rigtigt, at man som kunde får oplyst forkert opsigelse.

Så vil jeg jo have ventet en måned mere for at få overdraget forsikringen der.

Nej, forsikringen skal have henvist i chatbot at der er en såkald hovedforfald der sætter alt andet ude af kraft.

Den information har jeg ikke modtaget, som man tydeligt kan se på billedet.

Og at man bare tilføjer andre personer til en korrespondance og dermed udløser en helt masse ballade - det er heller ikke OK."

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

103409

Selskabet har i kommentar af 28/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os klagerens supplerende bemærkninger af 8. maj 2025. Bemærkningerne giver ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen, som fastholdes.

Vi er fortsat af den opfattelse, at klageren både via sine forsikringsbetingelser og oplysningerne på vores hjemmeside er blevet oplyst om, at der gælder et opsigelsesgebyr, når forsikringerne opsiges uden for hovedforfald.

På vores hjemmeside under punktet 'Priser, vilkår og betingelser' finder man punktet 'Gebyrer og afgifter'. Her fremgår det, at der opkræves et gebyr på 81,78 kr. pr. forsikring, når forsikringen opsiges uden for hovedforfald.

Skriver du 'Opsigelse' til vores chatbot, kommer der en række valgmuligheder frem. Klikker man på 'Opsigelsesgebyr' videredigeres man til ovennævnte punkt på vores hjemmeside. Vi vedlægger screenshots til orientering."

Klageren har i kommentar af 3/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Man leder ikke efter opsigelsesgebyr, når man spørger opsigelsesfrist og har tænkt sig at overholde dette.

Og det har jeg gjort.

Jeg vil også have de § fra europæisk forsikringslov, der tillader en forsikring at have to forskellige opsigelsesvilkår. Og der er heller ikke nævnt, at der findes en hoved forfald som overruler opsigelsesfristen.

Det har jo til følge, at man aldrig kan sige op i tide. Det kan ikke være lovligt.

Jeg vil have de oplysninger, hvorefter det er lovgivet forsikringen, at må gøre således. Hvor står det hende i hvilken europæisk lov?

Også brud af GDPR vil jeg have behandlet, som slet ikke er nævnt mere her.

Og det er frækt af en forsikring, at behandle kunder på denne måde og at man skal rykke for svar."

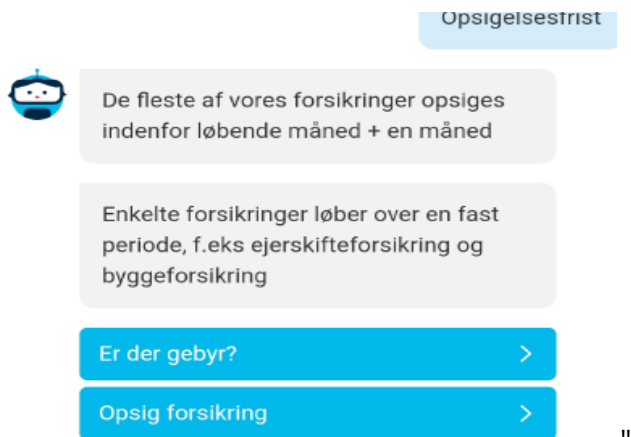
Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens skærm-dump fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"

Ankenævnet *for* Forsikring

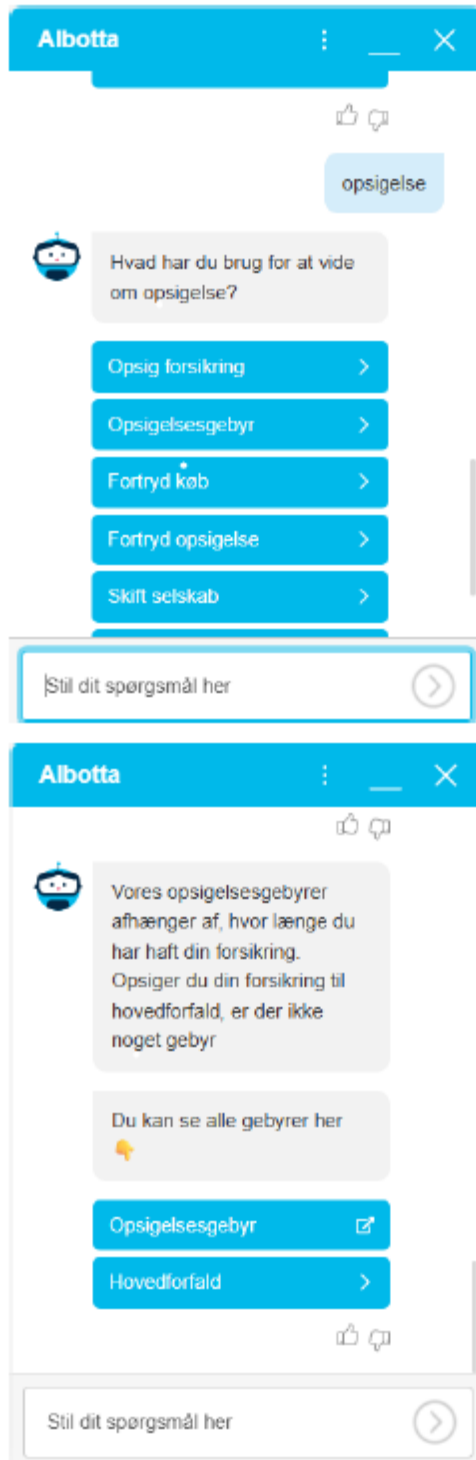
5.

103409



Af selskabets skærmdump fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"



"

Af selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Opsig forsikring

Hvis du ikke længere har brug for din forsikring, kan den selvfølgelig opsiges. Du kan opsiges forsikringen fra den dag, den naturligt udløber eller hurtigere mod et gebyr.

Hvordan opsiger du din forsikring?

Du kan nemt og enkelt selv opsige dine forsikringer ved at udfylde opsigelsesformularen. Undervejs skal du blot tage stilling til, hvilken opsigelse du vil benytte dig af.

Almindelig opsigelse

Du kan opsige de fleste forsikringer gebyrfrit med en måneds varsel til forsikringens hovedforfaldsdato. Dvs. det tidspunkt, hvor forsikringen alligevel udløber eller skal fornyes. Du kan selv opsige dine forsikringer ved at udfylde vores opsigelsesformular. Hvis du skifter til et andet forsikringsselskab, klarer de opsigelsen og overflytningen af dine forsikringer.

Hurtig opsigelse

Du kan også vælge at opsige dine forsikringer den løbende måned + 30 dage mod et gebyr. Gebyret er 81,78 kr. pr. forsikring, og når forsikringen opsiges inden for de første 12 måneder, opkræver vi et supplerende gebyr."

Af forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser for husforsikring fremgår bl.a.:

"1.10 Forsikringens varighed og opsigelse

1.10.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt

opsiger den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald*, som står i policen.

...

1.10.3 Til trods for forsikringsbetingelsernes punkt 1.10.1 om forsikringens varighed og opsigelse er forsikringen oprettet med mulighed for forkortet opsigelsesvarsel. Det forkortede varsel giver forsikringstageren* mulighed for at betale et gebyr og opsige forsikringen skriftligt med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. Hvis forsikringstageren opsiger forsikringen til udløb inden første hovedforfald*, efter forsikringen er trådt i kraft, kommer der endnu et gebyr oveni.

Du kan altid se de gældende gebyrer på www.almbrand.dk eller få dem oplyst ved at kontakte os."

Af forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser for indboforsikring fremgår bl.a.:

"1.10 Forsikringens varighed og opsigelse

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

...

1.10.3

...

Til trods for forsikringsbetingelsernes punkt 1.10.1 om forsikringens varighed og opsigelse, er forsikringen oprettet med mulighed for, at forsikringstageren skriftligt kan opsige forsikringen med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. For det forkortede opsigelsesvarsel skal forsikringstageren betale et gebyr. Hvis opsigelsen sker til forsikringens udløb inden første hovedforfald*, efter forsikringen er trådt i kraft, betaler forsikringstageren yderligere et gebyr.

Du kan altid se de gældende gebyrer på www.almbrand.dk/opsigelsesgebyrer og få dem oplyst ved at kontakte os."

Af forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser for ulykkesforsikring fremgår bl.a.:

"1.11 Forsikringens varighed og opsigelse

1.11.1 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.

...

1.11.4 Til trods for forsikringsbetingelsernes punkt 1.11 om forsikringens varighed og opsigelse er forsikringen oprettet med mulighed for forkortet opsigelsesvarsel. Det forkortede varsel giver forsikringstageren* mulighed for at betale et gebyr og opsiges forsikringen skriftligt med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. Hvis forsikringstageren* opsiges forsikringen til udløb inden første hovedforfald*, efter forsikringen er trådt i kraft, kommer der endnu et gebyr oveni.

Du kan altid se de gældende gebyrer på www.almbrand.dk eller få dem oplyst ved at kontakte os."

Af forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser for rejseforsikring fremgår bl.a.:

"1.9 Forsikringens varighed og opsigelse

Det står i policen, om forsikringen er oprettet for en løbende 1-årig periode eller for en specifik periode, der er aftalt på forhånd.

...

1.9.4 Til trods for forsikringsbetingelsernes punkt 1.9.1 om forsikringens varighed og opsigelse er forsikringen oprettet med mulighed for forkortet opsigelsesvarsel. Det forkortede varsel giver forsikringstageren mulighed for at betale et gebyr og opsiges forsikringen skriftligt med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. Hvis forsikringstageren opsiges forsikringen til udløb inden første hovedforfald, efter forsikringen er trådt i kraft, kommer der endnu et gebyr oveni.

Du kan altid se de gældende gebyrer på almbrand.dk eller få dem oplyst ved at kontakte os."

Af forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser for bilforsikring fremgår bl.a.:

"1.13 Forsikringens varighed og opsigelse

1.13.1 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.

...

1.13.6 Til trods for forsikringsbetingelsernes punkt 1.13.1 om forsikringens varighed og opsigelse er forsikringen oprettet med mulighed for forkortet opsigelsesvarsel. Det gælder, hvis bilen er indregistreret i privat navn, og sikrede* er en privat person. Det forkortede varsel giver forsikringstageren mulighed for at betale et gebyr og opsiges forsikringen skriftligt med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. Hvis forsikringstageren opsiges forsikringen til udløb inden første hovedforfald, efter forsikringen er trådt i kraft, kommer der endnu et gebyr oveni.

Du kan altid se de gældende gebyrer på almbrand.dk eller få dem oplyst ved at kontakte os."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har krævet gebyr for opsigelse af hus-, indbo, ulykkes-, rejse- og bilforsikring uden for hovedforfald, og at selskabet har sendt kopi af mailkorrespondancen til en anden person. Klageren ønsker gebyrerne tilbagebetalt og erstatning "for al den umage jeg har haft de sidste dage på grund at [anden person] blev tilknyttet sagen, selv om jeg ikke havde givet samtykke at han skulle tilføjes".

Klageren har anført, at selskabet har tilføjet en anden person "ulovligt i min kommunikation med forsikringen i min klage over uberettiget gebyr ved opsigelsen af kontrakten". Klageren har anført, at selskabet "har misvisende forskellige opsigelsesfrister som stritter mod hinanden på chatbot og i deres forsikringsbetingelser. Forsikringerne blev sagt op den 14.01.2025. Jeg havde logget mig ind på min alm. brand side og deres chatbot svarede, at opsigelsen var udløbende måned plus 30 dage. Der stod ingen steder, at det ikke var den hele information og at jeg skulle spørge videre om måske andre vilkår. Der bliver ikke henvist til et eller andet mystisk hovedforfald. Der må ikke være to forskellige forfaldsdatoer, som kunden bliver henvist til et eller andet andet sted. Man leder ikke efter opsigelsesgebyr, når man spørger opsigelsesfrist og har tænkt sig at overholde dette".

Selskabet har oplyst, at klagerens hus- og indboforsikring blev opsagt af andet selskab pr. 1/3 2025. Forsikringerne havde hovedforfald den 1/4 2025. Selskabet har anført, at klagerens ulykkes-, rejse- og bilforsikring blev opsagt af andet selskab pr. 1/3 2025. Forsikringerne havde hovedforfald den 1/8 2025. Da forsikringerne ikke er opsagt til hovedforfald, er klageren blevet opkrævet et gebyr på 81,78 kr. pr. forsikring for "forkortet opsigelse". Selskabet har anført, at gebyret oplyses på hjemmesiden, og at "Når man trykker på fanen 'opsigelsesgebyr' oplyser vores chatbot ligeledes, at der opkræves et gebyr på 81,78 kr. pr. forsikring, hvis forsikringen opsiges udenfor hovedforfald". Selskabet har oplyst, at forholdet (hvor en anden person var sat på cc i en mail) er indberettet til Datatilsynet som et databrud.

Det fremgår af selskabets hjemmeside (siden "Opsig forsikring"), at "Hvis du ikke længere har brug for din forsikring, kan den selvfølgelig opsiges. Du kan opsig forsikringen fra den dag, den naturligt udløber eller hurtigere mod et gebyr ... Du kan opsig de fleste forsikringer gebyrfrit med en måneds varsel til forsikringens hovedforfaldsdato. Dvs. det tidspunkt, hvor forsikringen alligevel udløber eller skal fornyes ... Hvis du skifter til et andet forsikringsselskab, klarer de opsigelsen og overflytningen af dine forsikringer ... Du kan også vælge at opsig dine forsikringer den løbende måned + 30 dage mod et gebyr. Gebyret er 81,78 kr. pr. forsikring, og når forsikringen opsiges inden for de første 12 måneder, opkræver vi et supplerende gebyr".

Det fremgår af selskabets chatbot, at den øverste valgmulighed/handlingsknap er "Opsig forsikring" ved spørgsmål til/søgning på "opsigelse". Ved klik herpå åbnes siden "Opsig forsikring", hvis indhold fremgår ovenfor. Den næstøverste handlingsknap er "Opsigelsesgebyr". Ved klik herpå fremgår det: "Vores opsigelsesgebyrer afhænger af, hvor længe du har haft din forsikring. Opsiger du din forsikring til hovedforfald, er der ikke noget gebyr. Du kan se alle gebyrer her". Herefter er den øverste handlingsknap "Opsigelsesgebyr". Ved klik herpå åbnes siden "Opsig forsikring". Det fremgår også, at den øverste handlingsknap er "Er der gebyr?" ved spørgsmål til/søgning på "opsigelsesfrist". Ved klik herpå fremgår det: "Vores opsigelsesgebyrer afhænger af, hvor længe du har haft din forsikring. Opsiger du din forsikring til hovedforfald, er der ikke noget gebyr. Du kan se alle gebyrer her". Herefter er den øverste valgmulighed "Opsigelsesgebyr". Ved klik herpå åbnes siden "Opsig forsikring".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for henholdsvis hus-, indbo-, ulykkes-, rejse- og bilforsikring, at forsikringstageren skriftligt kan opsig forsikringen med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. For det forkortede opsigelsesvarsel skal forsikringstageren betale et gebyr, og "Du kan altid se de gældende gebyrer på almbrand.dk eller få dem oplyst ved at kontakte os".

Ankenævnet for Forsikring

11.

103409

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet et gebyr på 81,78 kr. pr. opsagte forsikring, idet klageren har opsagt forsikringerne uden for hovedforfald.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at opsigelsesgebyret fremgår af forsikringsbetingelserne og af selskabets hjemmeside samt via selskabets chatbot.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabets chatbot på hjemmesiden har indeholdt information, som er fejlbehæftet i en sådan grad, at selskabet kan ifalde erstatningsansvar herfor.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er tale om et sædvanligt opsigelsesgebyr, når en forsikringstager ønsker at opsige i forsikringstiden – og ikke til hovedforfald. Nævnet har ikke grundlag for at statuere, at gebyrets størrelse er urimeligt.

Nævnet bemærker, at databrud henhører under Datatilsynets kompetence.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103409