

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 103875:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bil-, ulykkes-, familie- og rejseforsikring i selskabet. I klageskema af 29/6 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg opsigde alle mine forsikringer hos Alka med virkning fra den 31.01.2025. Til trods for dette har selskabet fortsat opkrævet præmiebetalinger via Betalingsservice – i marts, april, maj og juni 2025 – uden nogen form for forsikringsdækning og uden at informere mig. Jeg henvendte mig skriftligt til Alka den 20.06.2025 og krævede tilbagebetaling, men har kun modtaget en automatisk bekræftelse og ingen egentlig behandling af klagen. Jeg betragter det som en alvorlig overtrædelse af gældende lovgivning, herunder Forsikringsaftaleloven §§ 13 og 17, Forbrugeraftaleloven §§ 36 og 38 samt Betalingsloven § 82.

Jeg vedhæfter dokumentation for opkrævninger og min skriftlige henvendelse til selskabet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg kræver, at Alka straks tilbagebetaler det fulde beløb på 1.648,02 DKK, som er blevet uberettiget opkrævet efter opsigelsen af mine forsikringer."

Selskabet har i brev af 25/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klager har betalt for forsikringer som han havde opsiget.

Nærværende sag tog sin begyndelse med klagers utilfredshed med selskabets forhøjelse af præmien på klagers bilforsikring. Præmieforhøjelsen skete grundet klagers flytning.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103875

Som følge af dette opsigde klager ved mail af 4. november 2024 alle sine forsikringer i Alka Forsikring.

Alka Forsikring afgangsførte på den baggrund alle klagers forsikringer i selskabet.

Bilforsikringen blev noteret til ophør den 1. december 2024

Ulykkesforsikringen blev noteret til ophør den 31. december 2024.

Familieforsikringen blev noteret til ophør den 31. december 2024

Rejseforsikringen blev noteret til ophør den 28. februar 2025

Derudover har der været en husforsikring som allerede var ophørt den 15. oktober 2024.

Alka Forsikring har efterfølgende ikke sendt præmieopkrævning på nogen af ovennævnte forsikringer og ikke modtaget betalinger fra klager på ovennævnte policer.

Klager henvendte sig ved mail af 20. juni 2025, da han angiveligt fortsat betalte til Alka Forsikring. Klager angav specifikt, at han havde betalt beløb for månederne marts, april, maj og juni 2025 – samlet et beløb på 1.648,02 kr.

Alka Forsikrings kunderådgiver kontaktede på baggrund af klagers henvendelse selskabets økonomiafdeling for at få rede på forholdet. Det fremgik klart, at klager ikke havde nogen aktive forsikringer i selskabet og at der derfor ikke blev opkrævet præmie eller trukket beløb via BS for forsikringer i klagers navn.

Kunderådgiveren anbefalede på den baggrund klager at finde ud af, om han eventuelt betalte forsikringer for andre personer og forklarede, at hvis klager fortsat betalte til selskabet måtte det være årsagen.

Medarbejderen anbefalede klager at få den person, som han betalte for, til at ændre betalingsform på sin forsikring, så klager ikke længe betalte.

Alka Forsikring kan ikke umiddelbart se BS aftalenumre eller betalingsinformationer og rådgiveren tilbød derfor, at klager kunne oplyse BS aftalenummeret til selskabet, som så kunne være behjælpelige med at spore, hvem klager betalte for.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Ved sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring kontaktede den klageansvarlige afdeling Alka Forsikrings kundesupport, som har mulighed for at gå lidt dybere i data.

Det fremgik, at der var tale om en ulykkesforsikring på en anden person end klager og dermed en anden forsikringstager.

Personen havde tidligere været tilmeldt samme folkeregisteradresse som klager, nemlig [adresse] Årsagen til de fortsatte betalinger var således, at klager ikke havde sørget for at ændre sin betalingserviceaftale, da den pågældende person fraflyttede adressen og dermed fortsat betalte for denne persons ulykkesforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

3.

103875

Alka Forsikring har ikke været informeret om samlivsophøret endsige været vidende om at klager betalte for sin sambos ulykkesforsikring eller for den sags skyld, at betalingen skulle ophøre.

Betalingen af den pågældende ulykkesforsikring er den 24. juni 2025 overgået til betaling via MobilePay.

Med henvisning til de af klager i mail af 20. juni 2025 og i klagen til Ankenævnet for Forsikring anførte §§ i forbrugeraftaleloven skal det påpeges at Alka Forsikring ikke på noget tidspunkt har opkrævet præmie for de ophørte forsikringer. Der er ikke tale om hverken uautoriserede opkrævninger eller betalinger uden samtykke.

Der er tale om betaling for en ikraftværende ulykkesforsikring (som klager ikke har eller kan opsigte, da han ikke er forsikringstager), hvor betalingen er tilmeldt BS.

Betalingen fremgår af klagers månedlige betalingservice oversigt og klager kunne til enhver tid have stoppet betalingen via BS.

Klagers fortsatte betaling af tidligere samboendes ulykkesforsikring er sket fordi betalingen har været tilmeldt klagers betalingservice og klager ikke framelde den, da samlivet ophørte.

Alka Forsikring kan ikke afmelde betalingsaftaler fra klagers BS og den fortsatte betaling er således på ingen måde Alka Forsikrings ansvar.

Det er altid kontohavers eget ansvar, at holde sig orienteret om sine betalingsoversigter og som nævnt ikke noget Alka Forsikring har mulighed for at gøre.

De betalte præmiebeløb på i alt 1.648,02 kr. er et mellemværende mellem klager og klagers tidligere sambo og Alka Forsikring må fastholde, at selskabet ikke kan være behjælpelige med refusion af beløbet."

Klageren har i kommentar af 4/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Beskrivelse til bilag – BS-oversigt: identifikation af 'ALKA FORSIKRING [kundennummer1]'

På mine Betalingservice-oversigter fremgår det samme kreditor-/kundennummer [kundennummer1] ved ALKA-opkrævninger både før og efter min flytning. Det dokumenterer kontinuitet i den samme opkrævning, som Alka har fortsat at trække fra min konto uden mit samtykke:

01.09.2023: 'ALKA FORSIKRING [kundennummer1] Aftalenr. ... beløb 144,42 kr.
(se BS-OVERSIGT 1. september 2023).

03.03.2025: 'ALKA FORSIKRING [kundennummer1], Aftalenr. ... 402,64 kr.
(se BS-OVERSIGT marts 2025).

Aftalenummeret (...) og kundennummeret [kundennummer1] går igen på tværs af år, hvilket understøtter, at der er tale om samme opkrævning/police der er blevet hævet fra min konto over tid. På den baggrund anmoder jeg Ankenævnet om at pålægge Alka at fremlægge:

Ankenævnet for Forsikring

4.

103875

1. Fuld betalingsjournal for den pågældende police fra 2021 til i dag, inkl. dato, beløb, dækningsperiode, betalingsform (BS/MobilePay/giro) og aftalenr./betaler-ID.
2. Kildekonto pr. transaktion (konto/IBAN for afsender) og hvem der er registreret som 'betaler'.
3. Kopi af Betalingsservice-mandat/fuldmagt oprettet af mig (hvis et sådant overhovedet findes), med dato/klokkeslæt/IP/MitID-log.

Hvis Alka ikke kan dokumentere udtrykkeligt samtykke fra mig til, at min konto anvendes som betaler for denne police, må opkrævningerne anses for uautoriserede og tilbagebetales med procesrente.

...

Jeg indgiver hermed mit opdaterede høringssvar. Sagen angår, at Alka i en længere periode har opkrævet præmier fra min bankkonto vedrørende ulykkesforsikringen policenr. ... som ikke er min police, og som jeg aldrig har givet samtykke til at betale for.

1) Faktum (korrigeret tidslinje)

2021: Forsikringstager [tidligere samlever] (tredjemand) fraflytter vores fællesadresse. Siden 2021 er præmier for hendes police de facto blevet betalt fra min konto (helt eller delvist via Betalingsservice/MobilePay/giro) uden mit samtykke.

2024: Jeg selv flytter og opsiges mine egne policer hos Alka. I den forbindelse opdager jeg uregelmæssighederne i opkrævningerne.

2025: Dokumentation viser, at [tidligere samlever] også selv har betalt (fx 24.01.2025), samtidig med at Alka lader marts–juni 2025 blive trukket fra min konto (i alt 1.648,02 kr.). Der er dermed overlap og sammenblanding i betalingsstrømmen.

Væsentlige præciseringer:

Jeg har aldrig godkendt, at min konto måtte anvendes som betaler for policenr. ... – hverken i 2021, 2024 eller senere.

[tidligere samlever] har aldrig oplyst min konto til Alka til brug for hendes police.

At opkrævninger alligevel er foregået fra min konto, beror på Alkas betalingsopsætning/administration, ikke på samtykke fra mig.

Betalingsposter har været uigennemsigtige for mig som kontohaver: Betalingsserviceteksten er blot 'ALKA FORSIKRING' uden policenr./identifikation, så jeg ikke kan se, at beløbene vedrører tredjemands police.

2) Juridisk vurdering (kort)

Uden mit udtrykkelige samtykke er opkrævninger fra min konto uautoriserede. Bevisbyrden for, at der foreligger et gyldigt betalersamtykke/Betalingservice-mandat fra mig, påhviler Alka.

Når forsikringstager? betaler, skærpes kravene til oplysning og gennemsigtighed. Uden klar identifikation (policenr./modtager) kan forbrugeren ikke gennemskue, hvad der betales for.

Efter min fraflytning i 2024 og opsigelse af mine policer burde Alka ikke have videreført opkrævninger fra min konto til en anden persons police uden verificeret samtykke fra mig og uden tydelig information.

(Bemærkning om forældelse: Jeg blev først opmærksom på problemets karakter i 2024 i forbindelse med fraflytning. Jeg gør derfor gældende, at forældelsesfristen løber fra kundskabstidspunktet (uvidenhed), således at krav vedr. perioden fra 2021 kan forfølges.)

3) Påstande

1. Tilbagebetaling af alle beløb opkrævet fra min konto vedrørende policenr. ... – fra 2021 og frem til ophør – med procesrente fra hver betalingsdato
2. Subsidiært pålægges Alka at fremlægge fuld betalingsjournal for policen fra 01.01.2021 til i dag, herunder for hver transaktion:
Dato, beløb, dækningsperiode, betalingsform (BS/MobilePay/giro) og aftalenummer/BS-aftale, betaler-ID, konto-/IBAN for afsender (kildekonto) og hvem der er registreret som 'betaler', ændringslog (hvornår og af hvem betaleren/kontoen er tilknyttet/flyttet).
Hvis tredjemands kontooplysninger er fortrolige, kan Nævnet modtage fuld version, og jeg en maskeret version (fx sidste fire cifre), så bevisværdien bevares uden at krænke privatliv.
3. Såfremt Alka ikke kan dokumentere et udtrykkeligt samtykke fra mig til, at min konto blev anvendt som betaler for [tidligere samlever]s police, skal alle opkrævninger anses for uautoriserede og tilbagebetales fuldt ud.

4) Bilag (kun tre, som transskription – anonymiseret)

Bilag A – Indbetalingskort/krav fra Alka til forsikringstager

Dato brev: 16.08.2025 – Forfald: 16.09.2025 – Beløb: 647,94 kr. Policenummer: ...

Bemærkning: Viser at opkrævning rettes mod [tidligere samlever] (ikke mig). (Navn/adresse/kundenr.fjernet.)

Bilag B – Kvittering for betaling foretaget af forsikringstager

Bank: Nordea – Dato: 24.01.2025 – Beløb: 296,14 kr. – Modtager: ALKA.

Bemærkning: Dokumenterer, at forsikringstager selv betaler i januar 2025, samtidig med at Alka senere trækker hos mig (overlap). (Afsendernavn og Reference/Archive-IDfjernet.)

Bilag C – Betalingsservice-udtog fra min konto (marts–juni 2025)

Beløb: 402,64 (marts), 619,44 (april), 312,97 (maj), 312,97 (juni) – i alt 1.648,02 kr. Tekst: 'ALKA FORSIKRING' uden policenr./identifikation.

Bemærkning: Viser, at opkrævninger er hævet fra min konto i de nævnte måneder.

> Anonymiseringsnote: I overensstemmelse med Nævnets instruks er tredjepartsoplysninger (navn, adresse, kundenr., mail, Reference/Archive-IDm.v.) fjernet. Datoer, beløb og policenr. er uændrede. Originaler kan fremlægges for Nævnet efter anmodning.

5) Frist og ligebehandling

Selskabet har tidligere fået væsentlige udsættelser, mens jeg har fået 7 dage til teknisk anonymisering. Af hensyn til ligebehandling og processuel retssikkerhed anmoder jeg om 14 dages frist til endeligt høringssvar/bilag.

Konklusion

Da Alka hverken har dokumenteret et gyldigt samtykke fra mig som betaler, eller sikret gennemsigtighed i opkrævningerne, nedlægger jeg påstand om tilbagebetaling af samtlige beløb, som uberettiget er trukket fra min konto vedrørende policenr. ... – fra 2021 og frem – med procesrente fra betalingsdatoerne. Subsidiært anmodes Nævnet om at pålægge Alka at fremlægge fuld betalingsjournal, inkl. kildekonto for hver betaling, jf. pkt. 3(2) ovenfor."

Klageren har i kommentar af 24/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bekræfter, at jeg ønsker, at mine dokumenter uploadet den 31/08-2025 indgår i sagen. Jeg har nu anonymiseret oplysninger om tredjemand i overensstemmelse med nævnets instruks. De anonymiserede bilag fra 24/09-2025 er vedlagt.

Sagens baggrund (kort):

Efter jeg i slutningen af 2024 opsagde og afsluttede mine egne forsikringer hos Alka, opdagede jeg, at der fortsat blev hævet beløb via Betalingsservice fra min personlige konto. Jeg troede først, at betalingerne vedrørte mine egne policer, men efter nærmere undersøgelse har jeg konstateret, at de i virkeligheden vedrører en ulykkesforsikring (policenr. ...) tegnet af en tidligere samlever.

Tidligere blev præmien betalt fra en fælleskonto, som hun havde adgang til. Da denne konto blev lukket, fortsatte Alka opkrævningerne direkte fra min nye konto, som alene står i mit navn – uden mit samtykke og uden at jeg var klar over, at beløbene vedrørte en tredjeparts police.

For mig som kunde var det umuligt at identificere formålet med betalingerne. På mine BS-oversigter stod der kun 'ALKA FORSIKRING' uden nærmere oplysninger, og når jeg loggede ind på min konto hos Alka, fremgik policenr. ... slet ikke. Jeg havde derfor ingen mulighed for at se, at opkrævningerne ikke vedrørte mine egne policer. Efter jeg opsagde og afsluttede mine egne forsikringer i 2024, var det således umuligt for mig at forbinde betalingerne til en tredjeparts police.

Påstand:

Jeg fastholder, at opkrævningerne er sket uden mit samtykke, og at Alka skal tilbagebetale samtlige beløb trukket fra min konto vedrørende policenr. ... med procesrente fra betalingsdatoerne.

Subsidiært anmoder jeg Nævnet om at pålægge Alka at fremlægge den fulde betalingsjournal med oplysninger om kildekonto og betalerregistrering, jf. mine tidligere høringssvar."

Selskabet har i brev af 27/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen har igen været forelagt Alka Forsikrings afdeling for kundesupport, for at forsøge at 'se bagom' forløbet.

Kundesupport oplyste, at den pågældende forsikring blev tegnet den 1. marts 2021 via Alka Forsikrings hjemmeside. Der har ikke været en salgsmedarbejder eller en rådgiver involveret i tegningen, som er foretaget af klager (og formentlig dennes daværende samlever) digitalt.

Klager tilmeldte ved tegningen selv forsikringen til betalingsservice med angivelse af bankkontos registreringsnummer og kontonummer og daværende samlevers cpr-nummer.

Alka Forsikring kan ikke tilmelde betalinger til BS endsige foretage ændringer i forsikringstageres BS-betalinger. Det er alene ejeren af kontoen der har beføjelser til at oprette/ændre.

Betalingsaftalen har været aktiv fra tegningstidspunktet frem til 24. juni 2025, hvor den overgik til opkrævning ved girokort.

Der har ikke været en salgsmedarbejder eller en rådgiver inde over forsikringen før den 1. september 2025, hvor en rådgiver hjalp klagers tidligere samlever med at opsigte forsikringen.

Klager har selv bedt om, at betalingen blev tilmeldt/trukket fra den af klager anførte konto – BS – hvorfor Alka Forsikring i sagens natur ikke efterfølgende har indhentet klager samtykke til dette.

Det er ikke Alka Forsikring der har opsat noget som helst, men klager der har tilmeldt forsikringen til BS med angivelse af betalingsoplysninger.

Klager er registreret som betaler, da det er den konto klager selv har anført ved tegningen af forsikringen i 2021 og den samtidige tilmelding til BS.

Alka Forsikring har ikke haft grund til at betvivle klagers oplysninger og har alene konstateret at den oplyste betalingskonto var knyttet til den pågældende police og cpr-nummer.

Alka Forsikring har på den baggrund trukket præmien fra den oplyste konto indtil andet blev oplyst.

Det ses af de af klager fremlagte bilag, at der af klagers BS-oversigter fremgår to kundenumre på indbetalingerne, hvilket er helt normalt.

Klager oplyste, at have identificeret en betaling til Alka Forsikring efter at han havde opsagt alle sine forsikringer i selskabet og det må således have stået klager klart, at det ikke var en betaling vedrørende hans egne forsikringer.

Det ser ikke ud til at klager har interesseret sig for sine forsikringer eller betalingen af disse førend præmien på hans bilforsikring steg, hvilket afstedkom den første henvendelse til Alka Forsikring.

Betalingen har siden tegningen af forsikringen den 1. marts 2021 og den samtidige tilmelding til BS fremgået af klagers månedlige betalingsservice oversigt og klager kunne til enhver tid have stoppet betalingen via BS.

Alka Forsikring har i sagens natur ikke adgang til klagers BS-oversigter og som tidligere bemærket må det være op til forsikringstager/betaler selv at holde øje med sine betalinger og sørge for at få foretaget de ændringer der måtte være nødvendige hen ad vejen.

Alka Forsikring har ikke indblik i forsikringstagerens private forhold, så som samlivssophør og hvad der i givet fald er aftalt i forbindelse hermed eller skal/bør foretages i den forbindelse.

Klager henvendte sig som anført først til Alka Forsikring den 20. juni 2025 i anledning af at han fortsat betalte til selskabet trods opsigelsen af sine forsikringer.

Rådgiveren kunne kun bekræfte, at klager ikke betalte for nogen af de opsagte forsikringer, men rådede klager til at finde ud af om han betalte forsikringer for andre personer/forsikringstagere, hvilket kunne være årsagen.

Som det da også senere viste sig, var dette netop tilfældet og betalingen overgik den 24. juni 2025 til anden betaler.

Alka Forsikring må i det hele henholde sig til det i vores brev til Ankenævnet af 25. august 2025 anførte og fastholde, at vi ikke kan tilbyde at tilbagebetale nogen del af den af klager betalte præmie for eks samleverens ulykkesforsikring.

Afslutningsvis skal Alka Forsikring bemærke, at selskabet finder, at sagen er tilstrækkeligt oplyst i forhold til faktum og vi finder det formålsløst at opfylde klagers provokationer i klagers hørings-svar af 4. september 2025."

Klageren har i kommentar af 30/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemgået Alka Forsikrings bemærkninger af 27. oktober 2025, men må konstatere, at selskabets redegørelse hverken dokumenterer mit samtykke eller tilbageviser sagens centrale problemstillinger.

1. Manglende dokumentation for samtykke

Alka anfører, at jeg 'selv tilmeldte forsikringen til Betalingsservice i 2021'. Selskabet fremlægger imidlertid ingen form for dokumentation for denne påstand – ingen BS-mandat, ingen MitID-log, IP-adresse eller digital bekræftelse.

Efter betalingslovens § 97 påhviler bevisbyrden selskabet, når en betaling bestrides. Det er således ikke nok blot at hævde, at jeg tilmeldte forsikringen.

2. Fejl i Alkas beskrivelse af betalingsforløbet

Den oprindelige betaling skete fra en fælleskonto, som min daværende samlever havde adgang til. Denne konto blev senere lukket.

Herefter fortsatte Alka med at trække præmier fra min nye konto, som står udelukkende i mit navn, uden at jeg på noget tidspunkt har givet samtykke til det. Det forhold, at selskabet har fortsat opkrævningerne fra en anden konto end den oprindeligt registrerede, viser, at der netop er sket en ændring uden et gyldigt mandat.

3. Manglende gennemsigtighed og adgang til oplysninger

Alka anfører, at jeg kunne have 'set betalingerne på min BS-oversigt og stoppet dem'.

Dette er forkert og urimeligt:

Policenr. ... fremgik aldrig af min Alka-konto online, og der stod alene 'ALKA FORSIKRING' på BS-oversigterne uden yderligere identifikation.

Jeg havde derfor ingen reel mulighed for at vide, at betalingerne vedrørte en anden persons police. Først da jeg opsagde mine egne policer i 2024, blev det muligt at opdage uregelmæssigheden.

4. Alkas egen viden om fejlen

Selskabet erkender, at policen tilhørte min tidligere samlever, og at betalingen den 24. juni 2025 blev flyttet til en anden betaler. Dette viser, at Alka allerede da havde fuldt kendskab til, at op-

krævningerne hidtil var sket fra en forkert konto, men først reagerede efter fire års uberettiget betaling.

Konklusion og påstand

Da Alka ikke har dokumenteret et gyldigt samtykke til brug af min konto, og da selskabet har fortsat opkrævninger efter samlivsophør og kontoskifte uden verifikation, anmoder jeg nævnet om at give mig medhold.

Jeg fastholder påstanden om, at alle beløb trukket fra min konto vedrørende policenr. ... skal tilbagebetales med procesrente fra betalingsdatoerne."

Selskabet har i brev af 5/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers andet høringssvar i ovennævnte sag, som efter selskabets opfattelse ikke indeholder nye oplysninger eller anbringender, men vi skal dog for god ordens skyld igen adressere enkelte af klagers bemærkninger.

Alka Forsikring har i sagens natur ikke været bekendt med klagers samlivsophør og har derfor ikke været vidende om, at forsikringen ikke fortsat skulle betales i henhold til den af klager foretagne BS-tilmelding.

At der har været tale om en 'fælleskonto' med samleveren fremgik ikke og har ikke været selskabet bekendt.

Hvis en BS-konto lukkes og erstattes af en ny BS-konto, som klagers betalinger efterfølgende skal ske fra, vil klagers bank sørge for, at alle de af klager tilmeldte betalinger til BS bliver trukket fra denne konto, medmindre betalingerne afmeldes.

Alka Forsikring kan ikke egenhændigt tilmelde betalinger til forsikringstageres BS-konti - det kræver en aktiv handling fra den forsikrede (klager) selv.

Alka Forsikring finder det ikke urimeligt, at den nærmeste (for ikke at sige den eneste) til at checke sine betalinger er kontohaver.

For så vidt angår klagers afsluttende bemærkninger skal vi påpege, at Alka Forsikring ikke har været forpligtet til at indhente 'et gyldigt samtykke til brug af klagers konto', da klager selv digitalt har tilmeldt den pågældende forsikring til betaling via sin BS-konto.

Alka Forsikring må således i det hele fastholde den meddelte stillingtagen til klagen som den fremgår af vores svar af 25. august 2025 og vores bemærkninger af 27. oktober 2025.

Selskabet finder, at sagen er belyst tilstrækkeligt til at kunne forelægges nævnets jurister på det foreliggende grundlag."

Klageren har i kommentar af 12/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikrings seneste bemærkninger giver ikke anledning til ændring af klagers påstande, men nødvendiggør en præcisering af et centralt faktuel forhold, som selskabet nu fejlagtigt lægger til grund.

1. Påstanden om, at klager 'har glemt at afmelde PBS', er faktuel forkert Alka anfører, at klager har glemt at fjerne sin tidligere samlevers forsikring fra Betalingsservice.

Dette er objektivt forkert.

Den konto, hvorfra forsikringen oprindeligt blev betalt, var en fælleskonto, som blev lukket i forbindelse med samlivsophøret.

Efter kontoens lukning eksisterede der derfor ingen PBS-aftale, som klager kunne afmelde.

Når opkrævninger efterfølgende er fortsat fra klagers nye konto, som står udelukkende i klagers navn, kan dette ikke skyldes manglende afmelding, men må bero på, at betalingen er blevet videreført uden et nyt og gyldigt samtykke.

2. Klager havde ingen adgang til eller kontrol over den pågældende forsikring Det er ubestridt, at klager ikke er forsikringstager på policen.

Som følge heraf fremgik policen ikke af klagers Alka-kundeforhold eller onlineprofil.

Klager havde derfor:

intet kendskab til policenummer eller vilkår,

ingen adgang til at opsigte eller ændre forsikringen,

ingen mulighed for at se, at betalingerne vedrørte en tredjemands police.

Det er derfor urimeligt og retsstridigt at gøre gældende, at klager burde have annulleret en betalingsaftale for en forsikring, som han hverken kunne identificere eller administrere.

3. Alka kan ikke erstatte samtykke med en formodning om passivitet

Alka gentager, at forsikringen blev tegnet digitalt, og at dette udgør selskabets 'BS-mandat'.

Dette kan ikke lægges til grund uden dokumentation.

Alka har fortsat ikke fremlagt nogen form for dokumentation for: at klager godkendte betaling fra sin nuværende konto, at der foreligger et gyldigt betalingsmandat efter kontoskiftet, eller at klager aktivt har accepteret fortsat betaling efter samlivsophør og kontolukning.

Manglende reaktion fra klagers side kan ikke sidestilles med samtykke, særligt ikke når klager ikke havde mulighed for at identificere betalingens grundlag.

4. Betalingslovens § 97 er relevant og kan ikke afvises

Alka anfører, at betalingslovens § 97 alene regulerer forholdet mellem betalingsudbyder og betaler.

Dette er en for snæver og misvisende fortolkning.

Bestemmelsen fastlægger det grundlæggende princip om, at uautoriserede betalinger ikke kan pålægges betaleren, og at den part, der påstår at have et samtykke, bærer bevisbyrden.

Dette princip kan ikke omgås ved at henvise til interne betalingsrutiner eller tekniske PBS-processer.

5. Konklusion

Sagen kan sammenfattes således:

Den oprindelige betalingskonto blev lukket.

Klager har aldrig givet samtykke til betaling fra sin nye konto.

Klager var ikke forsikringstager og kunne ikke se eller administrere policen. Alka har ikke dokumenteret noget gyldigt mandat.

På den baggrund må betalingerne anses for uautoriserede, og Alka kan ikke overføre ansvaret til klager ved at henvise til en påstået glemt afmelding, som i realiteten var umulig.

Påstand

Klagen fastholdes i sin helhed.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

103875

Det anmodes om, at Ankenævnet giver klager medhold og pålægger Alka Forsikring at tilbagebetale de uberettiget opkrævede beløb med procesrente."

Selskabet har i brev af 28/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers fjerde høringssvar, hvor klager på ny anfører, at Alka Forsikring ikke havde mandat til/samtykke til at 'opkræve' præmien via klagers Betalingsserviceaftale med banken.

Klager anfører efter selskabets opfattelse ikke nye oplysninger eller anbringender som selskabet ikke allerede har adresseret flere gange.

Vi skal dog for god ordens skyld igen påpege, at Alka Forsikring ikke egenhændigt kan tilmelde/opkræve eller på anden måde tilgå klagers betalingsservice, som er en aftale mellem klager og klagers bank.

For at et selskab kan modtage betaling via en betalingsserviceaftale kræver det som udgangspunkt en aktiv handling fra kontohavers side (tilmelding i banken eller oplysning om kontonummer og samtykke).

Alka Forsikring må idet hele fastholde den stillingtagen og de anbringender vi har anført i vores svar og bemærkninger af henholdsvis 25. august, 24. september og 5. december 2025 samt 6. januar 2026.

Alka Forsikring finder, at sagen bør kunne forelægges nævnets jurister på det foreliggende grundlag, idet yderligere korrespondance ikke ses at kunne bibringe nye eller væsensforskellige oplysninger."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens mail af 4/11 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"**Emne:** Formel klage og krav om tilbagebetaling af ekstra gebyrer for ændring af police uden forudgående varsel samt annullering af alle mine forsikringer: Policenummer ..."

Jeg skriver for at udtrykke min dybe utilfredshed og formelt indgive en klage over den behandling, jeg har modtaget fra jeres selskab. Denne henvendelse har til formål at kræve tilbagebetaling af de ekstra gebyrer, som er blevet pålagt mig ensidigt, samt kræve annullering af alle mine forsikringer hos jer på samme dato som min bilforsikring.

Baggrunden for min klage er, at I har forhøjet prisen på min bilforsikring til mere end det dobbelte, efter at jeg er flyttet 700 meter fra min tidligere adresse og stadig i samme bydel. Forsikringen hævdes at være steget på grund af en påstået 'øget risiko for ulykker' i den nye adresse, men trods gentagne anmodninger har I nægtet at fremlægge statistik eller dokumentation, der understøtter denne påstand. Denne forhøjelse er sket uden forudgående varsel og uden mulighed for, at jeg kunne acceptere eller afvise ændringen. Dette er en overtrædelse af mine grundlæggende rettigheder som forbruger til gennemsigtighed og retfærdighed i kontraktvilkår.

Overtrædelse af Forbrugerftaleloven og Forsikringsaftaleloven

I henhold til **Forbrugerftaleloven (LBK nr 1457 af 17/12/2013)** § 8 og § 19, stk. 1, har Alka Forsikring en pligt til at informere kunden om enhver væsentlig ændring i aftalebetingelserne, herunder

prisstigninger, på en klar og forståelig måde og give kunden en reel mulighed for at opsige aftalen, såfremt ændringerne ikke kan accepteres. Jeres ensidige ændring af betingelser uden mit samtykke er en overtrædelse af denne lovgivning.

Endvidere fastslår **Forsikringsaftaleloven (LBK nr 999 af 05/10/2006)**, § 13, stk. 2, at enhver ændring i forsikringsvilkår skal meddeles forsikringstageren på en måde, som gør det muligt for forsikringstageren at træffe en informeret beslutning om, hvorvidt de vil fortsætte aftalen under de nye vilkår. Jeres handlinger har klart tilsidesat disse krav og dermed mine rettigheder som forbruger.

Krav om tilbagebetaling og kompensation

På baggrund af ovenstående anmoder jeg om følgende:

1. **Øjeblikkelig tilbagebetaling** af alle ekstra gebyrer pålagt for den halvanden måneds dækning, som jeg er tvunget til at forblive hos jer på trods af mit ønske om at opsige forsikringen.

2. **Omgående opsigelse af alle mine forsikringer** hos Alka Forsikring med samme dato som min bilforsikring.

Grundet den manglende gennemsigtighed og håndtering af min klage har jeg mistet tilliden til jeres virksomhed og ønsker derfor at afslutte alle kontraktforhold.

3. **Økonomisk kompensation** for den tid og de ressourcer, jeg har brugt på at håndtere denne klage, samt for den stress og frustration, der er forårsaget af jeres uretfærdige og respektløse behandling. Jeres manglende svar og gennemsigtighed i forbindelse med den angiveligt øgede risiko på min nye adresse er en klar krænkelse af min ret som forbruger til en fair og respektfuld behandling."

Af klagerens mail af 20/6 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg op sagde alle mine forsikringer hos jer den 3-01-2025, og jeg forventede naturligvis, at der ikke ville blive opkrævet yderligere betalinger derefter. Til min overraskelse har jeg nu opdaget, at I fortsat har trukket penge via Betalingsservice hver måned frem til juni - uden at levere nogen form for forsikringsdækning og uden at informere mig.

Dette er en alvorlig overtrædelse af gældende dansk lovgivning, herunder:

- **Forsikringsaftaleloven §§ 13 og 17**, som fastslår, at der ikke må opkræves betaling efter gyldig opsigelse af en forsikring.
- **Forbrugerftaleloven §§ 36 og 38**, som beskytter forbrugeren mod urimelige og uautoriserede betalinger.
- **Betalingsloven § 82**, som kræver, at der foreligger et gyldigt samtykke for at gennemføre betalinger via Betalingsservice.

Det er vigtigt at understrege, at **ansvaret for at afmelde en betalingsaftale via Betalingsservice påhviler jer som forsikringsselskab, ikke mig som kunde**, når forsikringen er blevet opsagt. Det forhold, at jeg ikke manuelt fjernede aftalen i Betalingsservice, ændrer ikke på det juridiske ansvar- og I har derfor uberettiget opkrævet betalinger i flere måneder.

Ankenævnet for Forsikring

14.

103875

Jeg har dokumentation for disse uberettigede opkrævninger, jf. vedhæftede kontoudtog, hvor følgende betalinger til 'ALKA FORSIKRING' fremgår:

- 03.03.2025: 402,64 DKK
- 01.04.2025: 619,44 DKK
- 01.05.2025: 312,97 DKK
- 02.06.2025: 312,97 DKK

Samlet beløb: 1.648,02 DKK

Jeg kræver derfor, at **hele dette beløb tilbagebetales omgående**.

Hvis jeg ikke modtager et tilfredsstillende svar inden for **5 hverdage**, vil jeg indbringe sagen for **Ankenævnet for Forsikring**, samt orientere både **Forbrugerombudsmanden og (Betalingservice)** om forholdet."

Af kontoudskrift for perioden 1/1 2025 til 20/6 2025 for konto ...307 fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"Dato	Navn	Beløb
Juni 2025		
02.06.25	Bs Betaling ALKA FORSIKRING	-312,97
Maj 2025		
01.05.2025	Bs Betaling ALKA FORSIKRING	-312,97
April 2025		
01.04.2025	BS Betaling ALKA FORSIKRING	- 619,44
Marts 2025		
03.03.2025	Bs Betaling ALKA FORSIKRING	-402,64"

Af skærbillede af adresseopslag fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"[kundenummer1]
Fornavn [klagerens tidligere samlever]
[adresse]
...
[kundenummer2]
Fornavn [klageren]
[adresse]."

Af betalingsoversigt fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"02.06.2025 Indbetalt via PBS	DKK	-312,97
...		
01.05.2025 Indbetalt via PBS	DKK	-312,97
...		
01.04.2025 Indbetalt via PBS	DKK	-619,44"

Ankenævnet for Forsikring

15.

103875

Af klagerens betalingsoversigt af 1/9 2023 fra betalingsservice for konto ...307 fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"1. SEPTEMBER BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR ... 1.394,89 ALKA FORSIKRING [kundernummer2]

Se opkrævningen på www..."

1. SEPTEMBER BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR ... 144,42 ALKA FORSIKRING [kundernummer1]

Se opkrævningen på www...

...

Hæves på konto ...307."

Af klagerens betalingsoversigt af 1/3 2025 fra betalingsservice fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"3. MARTS BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR ... 402,64 ALKA FORSIKRING [kundernummer1]

Se opkrævningen på www..."

...

Hæves på konto ...307."

Nævnet udtaler:

Klageren ønskede den 4/11 2024 at opsig sine forsikringer pr. 31/1 2025. Den 20/6 2025 oplyste klageren, at han fortsat betalte beløb til selskabet på trods af opsigelsen. Klageren har betalt 1.648,02 kr. for hans tidligere samlevers ulykkesforsikring for perioden marts-juni 2025. Ulykkesforsikringen var blevet tegnet den 1/3 2021. Klageren ønsker, at selskabet skal tilbagebetale beløbet til ham. Alternativt ønsker klageren, at nævnet pålægger selskabet at "fremlægge den fulde betalingsjournal med oplysninger om kildekonto og betalerregistrering". Selskabet har afvist at tilbagebetale beløbet med henvisning til, at der er tale om et mellemværende mellem klageren og hans tidligere samlever.

Klageren har anført, at selskabets opkrævning er en alvorlig overtrædelse af forsikringsaftalelovens §§ 13 og 17, forbrugerftalelovens §§ 36 og 38, samt betalingslovens § 82. Klageren har anført, at tidligere præmiebetalinger er sket fra en fælleskonto, som den tidligere samlever havde adgang til. Da fælleskontoen blev lukket, valgte selskabet at sende opkrævninger til kla-

gerens konto til trods for, at klageren ikke havde givet samtykke hertil og uden hans viden om, at opkrævningen vedrørte den tidligere samlevers ulykkesforsikring. Selskabets oplysning – at klageren havde glemt at afmelde betalingsaftalen for sin tidligere samlevers ulykkesforsikring – er derfor ikke korrekt. Klageren har anført, at selskabet ikke har dokumenteret, at klageren i 2021 tilmeldte digital betaling af den tidligere samlevers ulykkesforsikring fx i form af BS-mandat, MitID-log, IP-adresse eller lign. Klageren har anført, at aftalenummer og kundenummer¹ fremgår af klagerens betalingsoversigter over en årrække, hvilket understøtter, at der er tale om samme opkrævning/police. Klageren har anført, at det ikke var været muligt for at fastslå formålet bag opkrævningerne, når opkrævningerne blot blev angivet med "ALKA FORSIKRING" på klagerens kontoudskrift, og da den tidligere samlevers policenummer ikke fremgik ved klagerens login på hans forsikringsprofil hos selskabet.

Selskabet har anført, at klageren ikke har sørget for at ændre betalingserviceaftalen, da den tidligere samlever fraflyttede adressen. Selskabet blev ikke informeret om samlivsophøret, og selskabet vidste ikke, at klagerens betaling af den tidligere samleveres ulykkesforsikring skulle ophøre. Selskabet har anført, at klageren har tilmeldt forsikringen til betalingservice med oplysning af kontoens registrerings- og kontonummer. Af den grund har selskabet ikke fundet det nødvendigt at indhente et samtykke fra klageren til opkrævningerne, hvorfor selskabet ikke har den af klageren efterspurgte dokumentation. Selskabet har anført, at der er oplyst to kundenumre på klagerens betalingserviceoversigt.

Det fremgår af klagerens betalingsoversigt af 1/9 2023 fra betalingservice fremlagt af klageren, at "... 1. SEPTEMBER BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR ... 1.394,89 ALKA FORSIKRING [kundenummer2] ... 1. SEPTEMBER BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR ... 144,42 ALKA FORSIKRING [kundenummer1] Se opkrævningen på www... Kontonummer ... 307.".

Det fremgår af klagerens mail af 4/11 2024 til selskabet, at "Emne: Formel klage og krav om tilbagebetaling af ekstra gebyrer for ændring af police uden forudgående varsel samt annullering af alle mine forsikringer ... Omgående opsigelse af alle mine forsikringer hos Alka Forsikring

Ankenævnet for Forsikring

17.

103875

med samme dato som min bilforsikring. Grundet den manglende gennemsigtighed og håndtering af min klage har jeg mistet tilliden til jeres virksomhed og ønsker derfor at afslutte alle kontraktforhold."

Det fremgår af kontoudskrift for perioden 1/1 2025 til 20/6 2025, at der på konto ... 307 hæves "Kontonummer ... 307

Dato	Navn	Beløb
Juni 2025		
02.06.25	Bs Betaling ALKA FORSIKRING	-312,97
Maj 2025		
01.05.2025	Bs Betaling ALKA FORSIKRING	-312.97
April 2025		
01.04.2025	BS Betaling ALKA FORSIKRING	- 619,44
Marts 2025		
03.03.2025	Bs Betaling ALKA FORSIKRING	-402,64".

Det fremgår af skærbillede af adresseopslag fremlagt af selskabet, at "[kundennummer1] Fornavn [tidligere samlever] [adresse] ... [kundennummer2] Fornavn [klageren] [adresse]".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale den af klageren indbetalte præmie på 1.648,02 kr. for den tidligere samlevers ulykkesforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at samboende/ægtefæller ved samlivsophævelse efter nævnets praksis må sikre sig, at allerede eksisterende forsikringer opdeles korrekt mellem de to personer, herunder at træk fra betalingsservice sker fra den persons konto, som fremover skal være forsikringstager på den pågældende forsikring. Undlader parterne dette, vil personen som

Ankenævnet for Forsikring

18.

103875

udgangspunkt ikke kunne kræve, at selskabet skal tilbagebetale den præmie, som selskabet har trukket fra personens konto, hvis personen kunne have opdaget, at personen fortsat betalte for den tidligere samlevers/ægtefælles forsikring. Nævnet vurderer, at der i den konkrete sag ikke foreligger omstændigheder, som kan føre til, at udgangspunktet fraviges. Nævnet henviser til sag 101953.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af betalingsoversigt af 1/9 2023 og kontoudskrift for perioden 1/1 2025 til 20/6 2025, at betalingerne er sket fra samme kontonummer ...307. Nævnet har derfor ikke grundlag for at statuere, at selskabet uretmæssigt har flyttet opkrævningen af præmie for samleversens ulykkesforsikring fra en fælles konto til en anden konto tilhørende klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at betalingerne for ulykkesforsikringen var tilmeldt klagerens betalingsserviceaftale, og at det fremgår af klagerens betalingsoversigt fra Betalingsservice af den 1/9 2023, at der blev opkrævet for kundenummer1 og kundenummer2. Efter nævnets opfattelse understøtter disse oplysninger, at klageren burde være bekendt med, at han betalte for den tidligere samlevers ulykkesforsikring, og at selskabet derfor har været berettiget til at opkræve betalingerne i henhold til aftalen.

Nævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har været i besiddelse af oplysninger, som gav selskabet anledning til at indse, at klageren siden den tidligere samlevers tegning af ulykkesforsikringen i 2021 ikke fortsat skulle betale for denne ulykkesforsikring, da klageren den 4/11 2024 henvendte sig til selskabet med oplysning om, at han ønskede at opsig sine forsikringer.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

103875

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings