

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2026 blev i sag nr. 104102:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hunde-, indbo-, hus-, bil-, ulykkes- og påhængsvognsforsikring i selskab. I klageskema af 6/8 2025 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Det drejer som (alle) flere forsikringer, som følger:

Indbo ... Husforsikring ... Heltidsulykke ... Hundeforsikring ... Påhængsvogn ... Bilforsikring

...

Undertegnede partsrepræsentant har den 24. maj 2025 opsagt alle [klageren]s forsikringer efter [klageren]s ønske med virkning pr. 1. juli 2025 (lb. måned + 30 dage).

Men opsigelsen blev ikke respekteret og jeg har kæmpet en forgæves kamp med Topdanmarks personale, indtil [andet forsikringsselskab] kontaktede Topdanmark blev forsikringerne flyttet til Topdanmark pr. den 1. august 2025 på nær Hundeforsikring den bliver flyttet pr. 1. september 2025.

Herudover havde jeg anmodet om tilsendelse af månedlige fakturaer for maj og juni 2025 måned, men forgæves.

Derimod har [klageren] i egen eboks 16. og den 17. juli 2025 modtaget i alt 49 sider på at forsikringen er ændret til helårlig betaling pr. forskellige datoer i 2026 til betaling 16. juli og den 17. juli 2025 og det er vi ikke enig i, da [klageren]s forsikringer på nær hundeforsikring har ut. opsagt, den 24. maj 2025 til ophør pr. 1. juli 2025, men det har Topdanmark stukket en kæp i hjulet ved ikke at respekterer opsigelsen den 24. maj 2025.

Klager man direkte til Topdanmark så virker det desværre ikke og de tager heller ikke en partsrepræsentant alvorligt.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104102

Den 22. juli 2025 har undertegnede dog langt om længe fået tilsendt dokumenter om manglende betalinger, dateret 16. juli 2025. Men beløbet er undertegnede ikke enig i, at Topdanmark har et tilgodehavende på 32.805,67 kr. Betalingsfrist: 16. juli 2025.

Den sidste måned [klageren] har betalt er 3474 kr. den 1. april 2025 for april måned 2025. På grund af manglede økonomi har vi afvist BS den 1. maj 2025 og den 24. maj 2025 skrev undertegnede partsrepræsentant til Topdanmark for at opsiges [klageren]s forsikringer efter ønske fra [klageren] og efterfølgende afviste vi også BS den 1. juni 2025 udfra at vi alene ventende på at få tilsendt månedsfaktura for maj og juni og nu også juli + månedsfaktura for hundeforsikring for august måned og det giver 3 måneder à 3.474 kr. i alt 10.422 kr. + 1 måneds hundeforsikring for august 910 kr. Total 11.332 kr.

Vi er udmærket klar over at Husforsikring og Hundeforsikring er lovpligtige men det er alene forsikringshaverens ansvar og ikke Topdanmarks ansvar og det har undertegnede gjort Topdanmark opmærksom på den 28. maj 2025 da de forsøgte at overbevise mig om at forsikringerne ikke kunne opsiges.

Undertegnede er ikke enig i Topdanmarks mening om at jeg ikke som partsrepræsentant kan opsiges min klients forsikringer den 24. maj 2025.

Jeg har arbejdet i en frivillig forening og har fungeret som skriftlig partsrepræsentant for op til 100 personer igennem 10 år i en landsdækkende forening og jeg har ikke een eneste gang været udsat at jeg ikke er blevet respekteret af den person jeg har været part for folk har tværtimod været taknemmelige og de virksomheder som jeg har henvendt mig til at syntes det var en god måde for at hjælpe folk.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Undertegnede partsrepræsentant forventer et det skyldige beløb reduceres til 3 måneders betaling af 3474 kr. for alle forsikringer + 1 måneds betaling af 901 kr. for alene hundeforsikring Total 11.332kr.

Herudover ønsker undertegnede og min klient at undertegnede var blevet respekteret som repræsentant fra dag 1 af den 24. maj 2025, hvilket undertegnede ikke blev gjort i stedet oplevet jeg nærmest at blive udleet."

Klagerens repræsentant har i kommentar af 19/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Herudover fremsendes mail som jeg har sendt til Topdanmark den 1. august 2025 vedrørende opkrævning samt svar fra Topdanmark dateret den 13. august 2025 samt mit retursvar den 14. august 2025 med oplysning om at der er desværre ingen opkrævning vedhæftet som anført på 11.866,24 kr. og ut. har heller tidligere modtaget den 1. august 2025."

Selskabet har i brev af 20/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Indledning

Denne klage vedrører fuldmagtshavers fuldmagt, samt opsigelse af klagers indbo-, hus-, bil-, ulykkes- og påhængsvognsforsikring i selskabet pr. 24.05.2025, som selskabet ikke imødekommer.

Den vedrører derved også betaling af ovenstående forsikringer i perioden fra opsigelse til hhv. 01.08.2025 og 01.09.2025 hvor forsikringerne er ophørt og overført til andet forsikringsselskab.

Fuldmagtshaver bestrider afgørelse af behandlet klage fra selskabets side, og ønsker at Ankenævnet for Forsikring gennemgår sagen for at få afklaret, om selskabet ikke har behandlet opsigelserne, fuldmagt og de månedlige opkrævninger korrekt frem til forsikringernes ophør.

2.0 Kort sagsfremstilling

2.1 Opsigelse

24. maj 2025 modtager selskabet en skriftlig opsigelse af klagers indbo-, hus-, bil-, ulykkes- og påhængsvognsforsikring fra fuldmagtshaver pr. denne dato. Fuldmagtshaver gør opmærksom på i samme mail, at hundeforsikringen skal fortsætte uændret (fremlægges af selskabet, bilag B).

27. maj 2025 selskabet besvarer fuldmagtshaver skriftligt, at opsigelse af indbo, ulykkes- og påhængsvognsforsikring kan opsiges med kort opsigelse til 01.07.2025 mod opsigelsesgebyr. Selskabet beder om en bekræftelse på denne korte opsigelse med gebyr. I samme mail informerer selskabet fuldmagtshaver at selskabet har brug for dokumentation for, at der ingen panthavere er i ejendommen, for at kunne imødekomme en opsigelse uden den overtages af andet forsikringsselskab (fremlægges af selskabet, bilag B).

Vedrørende bilforsikringen oplyste selskabet at denne enten skal overtages af andet selskab, eller at selskabet skal have dokumentation fra Skat på, at bilen er afmeldt eller ejerskiftet. Årsagen her til er, for at beskytte klager for dagsgebyr hos DFIM, og klager ej heller er uden lovpligtig ansvarsforsikring.

27. maj 2025 fuldmagtshaver oplyser selskabet bliver kontaktet af [andet forsikringsselskab], som er det forsikringsselskab forsikringerne ønskes overflyttet til [modtagende selskab]. Modtagende selskab vil sende opsigelser til selskabet i henhold til klagers ønske.

28. maj 2025 fuldmagtshaver kontakter selskabet telefonisk og accepterer opsigelsesbetingelserne. Ligeledes bekræfter fuldmagtshaver, at modtagende selskab vil overtage forsikringerne. Herfra afventer selskabet at modtagende selskab opsiges forsikringerne jf. F&P's regler om opsigelse.

30. juni 2025 modtager selskabet ny skrivelse fra fuldmagtshaver, der rykker svar for mail af den 24. maj 2025.

Selskabet modtager opsigelser fra modtagende selskab hhv. den **30. juni 2025 og 2. juli 2025** på indbo-, hus-, bil-, ulykkes- og påhængsvognsforsikring, hvor de anmoder om opsigelse med kort opsigelse til den 1. august 2025. Selskabet accepterer opsigelserne pr. denne dato (fremlægges af selskabet, bilag M, bilag N, bilag O, bilag P, bilag Q).

22. juli 2025 selskabet meddeler fuldmagtshaver, at såfremt modtagende selskab vil acceptere en overtagelse med tilbagevirkende kraft pr. 1. juli 2025, accepterer selskabet en opsigelse med tilbagevirkende kraft til samme dato. Selskabet modtager svar samme dag fra fuldmagtshaver, at modtagende selskab ikke ønsker at acceptere (fremlægges af selskabet, bilag C).

31. juli 2025 modtager selskabet opsigelse med kort opsigelse til den 1. september 2025 på hundeforsikringen fra modtagende selskab. Selskabet accepterer opsigelsen pr. denne dato.

2.2 Fuldmagt

24. maj 2025 modtager selskabet fuldmagt til fuldmagtshaver givet af klager.

16. juli 2025 selskabet svarer på fuldmagtshavers klage til selskabet, og selskabet undersøger hvorvidt denne kan påføre fuldmagtshaver som postmodtager (fremlægges af selskabet, bilag D).

18. juli 2025 Selskabet returnerer svar omkring postmodtager, og forespørger fuldmagtshaver om denne ønsker at blive noteret som postmodtager (fremlægges af selskabet, bilag E).

21. juli 2025 Selskabet forespørger igen om fuldmagtshaver vil være postmodtager (fremlægges af selskabet, bilag F).

juli 2025 Selskabet forespørger igen om fuldmagtshaver vil være postmodtager. Fuldmagtshaver accepterer samme dag med ønske om at klager også noteres som postmodtager (fremlægges af selskabet, bilag G).

juli 2025 Selskabet informerer fuldmagtshaver, at det kun er muligt med 1 postmodtager, hvilket betyder at både klager og fuldmagtshaver ikke kan være noteret som postmodtager samtidig. Fuldmagtshaver accepterer, at det er klager der er postmodtager (fremlægges af selskabet, bilag G).

juli 2025 Fuldmagtshaver anmoder om aktindsigt i månedlige fakturaer fra maj til forsikringerne bliver overført til andet forsikringsselskab (fremlægges af selskabet, bilag H).

Selskabet henviser her til nedenstående punkt 2.3 Betaling.

2.3 Betaling

Grundet forsinket modtagelse af opsigelse fra modtagende selskab af indbo-, ulykkes-, bil-, hus- og påhængsvognsforsikring, er disse ikke opsagt fra selskabets side pr. 01.07.2025. Da forsikringerne ikke er opsagt, er der fortsat en forsikringsdækning i selskabet, og derved betaling af forsikringerne frem til ophørsdato jf. ovenfor.

Fuldmagtshaver oplyser, at denne ikke har modtaget månedlige fakturaer for maj og juni 2025. Det fremgår i selskabets systemer, at disse månedlige fakturaer er afsendt til fuldmagtshavers mailadresse som ønsket. Disse er afsendt 22. juli 2025 sammen med svar på fuldmagtshavers klage til selskabet (fremlægges af selskabet, bilag C). De er ligeledes sendt den 1. august 2025 (fremlægges af selskabet, bilag I), 13. august 2025 (fremlægges af selskabet, bilag J), 15. august 2025

(fremlægges af selskabet, bilag K) og 22. august 2025 (fremlægges af selskabet, bilag L) til fuldmagthavers mailadresse.

3.0 Vurdering af sagsforløbet

Efter at have modtaget ankenævnsklagen, har selskabet gennemgået sagen igen.

Det ville have været muligt for klager at opsige forsikringerne (med undtagelse af husforsikringen) pr. 01.07.2025, men i så fald ville klager have stået uden dækning frem til modtagende selskab satte forsikringerne i kraft. Selskabet modtager imidlertid telefonisk besked fra fuldmagtshaver den 28.05.2025, at alle forsikringerne vil blive opsagt af modtagende selskab, og afventer derfor opsigelserne fra modtagende selskab. Opsigelserne modtages imidlertid først hhv. d. 30.06.2025 og 02.07.2025 til opsigelse pr. 01.08.2025 og accepteres af selskabet (fremlægges af selskabet, bilag M, bilag N, bilag O, bilag P, bilag Q).

Selskabet har trods opsigelsesvarsler accepteret at slette forsikringerne med tilbagevirkende kraft. Dette blev ikke muligt, da modtagende selskab ikke ønskede denne løsning.

4.0 Konklusion

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse i sagen."

Klagerens repræsentant har i brev af 22/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Mail af 24. Maj 2025.

På vegne af [klageren] har undertegnede partsrepræsentant klaget over at Topdanmark ikke har respekteret den fuldmagt jeg medsendte sammen den mail, den 24. Maj 2025, hvor jeg opsagde alle [klageren]s forsikringer, på nær hundeforsikring.

Ydermere bad jeg i samme mail, den 24. Maj 2025 om, at få tilsendt oversigt over skyldigt beløb, men jeg modtog ingenting kun en masse forhindringer og modgang.

Mail af 27. Maj 2025.

Mail af 27. Maj 2025 fra ... fra Topdanmark, der oplyser at bil og husforsikring ikke kan opsiges, men det har jeg meddelt ... , at det er [klageren]s valg om, han vil opsiges alle hans forsikringer og det fastholdt undertegnede med den begrundelse at Topdanmark ikke er ordensmagten der har ret til at forhindre det.

PS! ([klageren] havde nemlig på forhånd for opsigelsen modtaget et skriftligt tilbud fra [andet forsikringselskab] og det var betydelig billigere månedligt, som det var for ham ved Topdanmark han sparede 1500 kr. Månedlig).

Før han blev kunde ved Topdanmark, var [klageren] kunde med alle forsikringer ved ... og ... havde opsagt [klageren]s med kort varsel inklusive, bil og husforsikring så han stod uden forsikringer indtil han blev kunde ved Topdanmark, hvad er forskellen???

Mail af 18. Juli 2025

... fra Topdanmark skriver ved mail, den 18. juli 2025, at tidligere fremsendte fuldmagt underskrevet af [klageren] dateret 24. Maj 2025 ikke er gældende og det gør vi indsigelse i, fordi man kan ikke komme ca. 2 måneder efter og sige den ikke gælder.

Jeg har ikke lavet nogen ny fuldmagt, fordi jeg er overbevist om at den fuldmagt, dateret 25. Maj 2025, som jeg har sendt, er gældende.

Det må ... også mene, fordi det ender med at alle [klageren]s forsikringer bliver flyttet til [andet forsikringsselskab] pr. 1. august 2025 på nær hundeforsikring som bliver flyttet pr. 1. september 2025.

Jeg har været ... Her fungerede jeg udover at være ... og kasserer også som partsrepræsentant og bisidder gennem 10 år for ca. 100 personer, 10 i gennemsnit årligt, både offentligt og privat. Fuldmagt til disse sager lignede til forveksling den fuldmagt som Topdanmark har modtaget, og der har sjældent været problemer med de fuldmagter mine klienter har underskrevet. De få gange de skulle ændres, det skete ikke 2 måneder efter ligesom Topdanmark gjorde.

Mail af 22. August 2025.

Herudover har undertegnede på vegne af [klageren] klaget over at fakturaen på 11.868,24 kr. ved mail af 22. August 2025 ikke er udspecificeret, hvordan man er kommet frem til beløbet.

Det er ikke acceptabelt, at der er lagt gebyrer på beløbet når sagen kører ved Ankenævnet for Forsikring og det er Topdanmark bekendt med.

Jeg har tidligere skrevet til Topdanmark at den månedlige betaling var 3474 kr. X 3 måneder (april/ maj/ juni) i alt 10.425 kr.+ hundeforsikring for august måned 991 kr. Total 11.416 kr. Og ikke som ovenfor anført 11.868.24 kr.

Jeg har mod forventning stadig ikke modtaget en specificeret faktura, hvoraf det fremgår, hvordan Topdanmark er kommet frem til beløbet.

Alle de andre mails.

Alle de andre mails som Topdanmark sendt til mig og har lagt ind på portalen, vil jeg kalde fyldstof for, at Topdanmark har håbet på, at rede de fejl de har lavet fra dag 1 af, da de modtog opsigelsen og fuldmagten den 24. Maj 2025.

Konklusion

Vi ønskede, at fuldmagten blev respekteret fra dag 1 af, fordi fuldmagten fejlede ingenting og at fakturaen var blevet specificeret, så vi har mulighed for at se, hvordan Topdanmark er kommet frem til beløbet."

Selskabet har i brev af 8/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget fuldmagtshavers indlæg af den 22. november 2025.

Der er ikke fremkommet væsentligt nye oplysninger, der giver selskabet anledning til at ændre sin vurdering af sagen.

Klageren har anført nedenstående bemærkninger som selskabet svarer på:

Mail af 27. maj 2025

Selskabet har besvaret tidligere af den 20.10.2025 og henviser dertil.

Mail af 24. maj 2025 og 18. juli 2025

Selskabet har besvaret tidligere af den 20.10.2025 og henviser dertil.

Mail af 22. august 2025

Selskabet beklager at opkrævning og specifikation af det opkrævet beløb på 11.866,24 kr. ikke har været tilstrækkeligt behandlet for selskabets side.

Specifikation af ovenstående opkrævning vedhæftes (fremlægges af selskabet, bilag R)."

Klagerens repræsentant har i brev af 28/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede fremsender hermed bemærkninger til sagen og henviser til Topdanmarks specifikation af opkrævning 11.866,24 kr. pr. 31. juli 2025 modtaget den 10. december 2025.

Ovenstående opgørelse stiller jeg mig uforstående overfor, den er uoverskueligt.

Undertegnede er selv kunde ved Topdanmark og de månedlige betalinger de ser fuldstændig anderledes ud end dem min klient [klageren] modtager og det er kritisabelt.

Som uddannet ... vil det være hensigtsmæssigt at modtage fuld regning for maj, juni og juli måneder samt august måned for hundeforsikring+ kontoudtog, hvor man kan se hvilke beløb der er debiteret og krediteret gerne pr. 1. januar 2025 og til slut.

Da jeg ikke tidligere modtog opgørelse over korrekt skyldigt beløb, sendte undertegnede selv en mail til Topdanmark den 1. august 2025, hvor jeg oplyser, hvor meget jeg mener de har til gode, som følger:

Maj/juni/ juli 3 mdr. a 3475 kr. I alt 10.425 kr.+ hundeforsikring 991 kr. for august måned total 11.416 kr.

Da sagen ligger ved Ankenævnet for Forsikring som Topdanmark har været bekendt fra start 25. Maj 2025 stiller jeg mig uforstående over for at der er tillagt gebyr for manglende betaling.

Undertegnede fastholder, at Topdanmark burde have respekteret mig som partsrepræsentant allerede den 25. Maj 2025, jf. Fuldmagt, hvilket de desværre ikke gjorde som mandede ud en problematisk sag som vi kunne have undgået.

Herudover kunne Topdanmark have sendt oversigt og kontoudtog over skyldigt beløb umiddelbart herefter som ovennævnt anmodet, så havde udeståendet været afviklet til alles tilfredsstillelse, hvis det stemmer overens med virkeligheden."

Ankenævnet for Forsikring

8.

104102

Klagerens repræsentant har kommentar af 23/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Beklager at jeg ikke set de skrivelser i har sendt her, syntes ikke det fremgår tydeligt at det er under beskeder der er kommet noget.

Jeg har ingen bemærkninger til de fremsendte policer som Topdanmark har sendt den 20. marts 2026. Men det er egentlig heller det vores klage omhandler, vores klage omhandler det er klage over Topdanmarks manglende respekt for fuldmagt / partsrepræsentant og økonomi."

Klagerens repræsentant har i kommentar af 3/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jfr. fuldmagt og partshøring til Topdanmark, dateret den 23. maj 2025 fremgår det at, som følger:

'Fuldmagt og partshaver kan til en hver henseende og til enhver tid forespørge om sagens omfang, alle forsikringer, restgæld, opsigelse mv. såvel telefonisk som skriftligt'.

Sammen med fuldmagt til Topdanmark opsagde jeg alle forsikringer på nær hundeforsikring og forspurgte samtidig om aktuel restgæld og det blev ikke respekteret selv om det står anført på fuldmagt at jeg havde ret til at opsig [klagerens] forsikringer og spørge til restgæld mv."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af fuldmagt af 23/5 2025:

"FULDMAGT OG PARTSHØRING

Undertegnede [klageren] giver hermed [klagerens repræsentant] fuldmagt og partshøring vedrørende mine forsikringer ved Topdanmark, som følger:

Fuldmagt og partshaver kan til enhver henseende og til enhver tid forespørge om sagens omfang, alle forsikringer, restgæld, opsigelse mv, såvel telefonisk som skriftligt.

....

Fuldmagt og partshaver ser frem til at modtage aktindsigt."

Af mail af 24/5 2025 fra klagerens repræsentant til selskabet fremgår bl.a.:

"På vegne af [klageren] opsig undertegnede fuldmagt og partshaver hans forsikringer, gerne med øjeblikkelig virkning, som følger:

Indbo / ansvar

Husforsikring

Heltidsulykke

Bilforsikring ... ejerskifte 24/5-25

Påhængsvogn ...

Hundeforsikring fortsætter uændret.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104102

[klageren]s advokat har anbefalet at begrunde opsigelsen i den dårlige behandling / misvedligeholdelse, som han har modtaget i en given sag fra Topdanmark Erhvervsforsikring. Herudover har min advokat sagt at han ikke tror at [klageren]s forsikringer dækker ved Topdanmark.

Topdanmarks tilgodehavende fremsendes til undertegnede fuldmagt og partshaver, som snarest vil formidle det skyldige beløb afregnet.

./.. Vedhæftet fuldmagt og partshøring underskrevet af [klageren] cpr. ..."

Af selskabets mail af 27/5 2025 til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Bilforsikring - denne kan først opsiges når vi har fået besked fra SKAT, at bilen er afmeldt eller når vi har modtaget opsigelse fra nyt selskab.
Afventer afmelding fra SKAT.

Husforsikring - denne kan opsiges når vi modtager en opsigelse fra andet selskab. Hvis der ikke er pant i ejendommen skal jeg bede dig sende dokumentation på at der ikke er registreret pant i ejendommen. Den kan tidligst opsiges med kort opsigelse mod opsigelsesgebyr.
Afventer at modtage dokumentation eller opsigelse fra andet selskab.

Indbo, ulykke og påhængsvogn ... - disse kan opsiges med kort opsigelse mod opsigelsesgebyr pr. forsikring.
Venligst bekræft, at du ønsker disse forsikringer opsagt med kort opsigelse pr. d. 01.07.2025?

Hund - jeg vil gøre dig opmærksom på, at prisen ændrer sig da du ønsker at opsiges alle øvrige private forsikringer. Der ligger samlerabat på."

Nævnet har fået forelagt opsigelsesanmodninger fra det modtagende selskab af 30/6 2025 og 2/7 2025, hvoraf det fremgår, at den ønskede opsigelsesdato for bil-, hus-, indbo-, påhængsvogns- og ulykkesforsikring var 1/8 2025, og det fremgår, at selskabet har accepteret dette.

Det fremgår af svar på klageindsigelse af 21/7 2025:

"Som jeg har oplyst i tidligere mail, så er det andet selskab der har opsagt [klageren] private forsikringer pr 1. august 2025 - det har de gjort elektronisk, som er jf den aftale der foreligger forsikringsselskaber imellem. Jeg kan ikke se at [andet forsikringsselskab] har kontaktet os for at ændre opsigelsesdatoen. Det handler derfor ikke om hvor vidt vi respekterer din opsigelse pr 24. maj eller ej - det handler om at forsikringerne er opsagt at andet selskab og det pr 1. august 2025. Hvis der er sket en fejl, så må du endelig bede [andet forsikringsselskab] om at kontakte os, så finder vi en løsning.

I mail af 27 maj 2025 har vi oplyst at det netop er muligt at opsiges [klagerens] ulykkes-, indbo- og påhængsvogn forsikring pr 1. juli 2025 med kort opsigelse. Vedrørende hus- og bilforsikring har vi oplyst, at de skal overtages af andet selskab, da de ikke må stå uforsikret. Som svar på denne mail skriver du [klagerens repræsentant], at [andet forsikringsselskab] vil kontakte os med henblik på

Ankenævnet for Forsikring

10.

104102

overflytning af [klagerens] forsikringer til [andet forsikringsselskab] senest 1. juli 2025. Hvorfor [andet forsikringsselskab] ikke har opsagt forsikringerne som I har aftalt, kan jeg desværre ikke svare på.

I forhold til hundeforsikringen tilhørende [hund], så kan den opsiges pr 1. september (kort opsigelse), hvis vi modtager opsigelsen fra andet selskab i løbet af juli måned.

Opkrævningen for [klagerens] private forsikringer frem til 1. august 2025 har jeg vedhæftet i tidligere mail, men den er også vedhæftet i denne mail. Som jeg oplyste i min mail fra den 18. juli, så kan jeg på baggrund af den indsendte fuldmagt påføre dig [klagerens partsrepræsentant] som postmodtager og så modtager du [klagerens] post fra os i din e-Boks - det har jeg fortsat ikke gjort, da du ikke har bekræftet om det er det du fortsat ønsker.

I forhold til at vi ikke har respekteret dig [klagerens partsrepræsentant], som partsrepræsentant, så beklager jeg at det er den følelse du sidder tilbage med. Det har bestemt ikke været vores hensigt ikke at respekterer dig som partsrepræsentant. Jeg har som oplyst undersøgt med mit bagland hvad den fuldmagt som du har indsendt, berettiger til - vi påfører dig gerne som postmodtager og så kan du få oplysninger om [klagerens] forsikringsforhold. Men det kræver en ny fuldmagt, hvis du skal indgå, ændre eller opsiges forsikringer på [klagerens] vegne samt modtage eventuelle udbetalinger fra forsikringen.

I forhold til punktet omkring ændring fra månedlig til årlig betaling, så har vi gjort det jf. brevet dateret 17. juni 2025, som vi har sendt til [klagerens] e-Boks.

Som jeg læser jeres klageindsigelse, så handler det mest af alt om overflytningen af [klagerens] private forsikringer til [andet forsikringsselskab] og at dette ikke er sket pr 1. juli 2025 som I har ønsket. Dette vil jeg gerne forsøge at hjælpe jer med, men det kræver at [andet forsikringsselskab] også acceptere dette, dvs. at de opretter forsikringerne hos dem pr 1. juli 2025. "

Det fremgår af udateret opkrævningsspecifikation for perioden maj 2025 til december 2025:

"Specifikation af opkrævning 11.866,24 pr. 31.07.2025

Maj 2025

Selskabet har sendt månedlig opkrævning via BS for perioden den 01.05.2025 – 30.05.2025 på 3.474 kr.

Dette beløb fremkommer således:

9723 276 877	Indboforsikring	332,00 kr.
9723 601 476	Husforsikring	991,00 kr.
9721 735 505	Ulykkesforsikring	348,00 kr.
9689 280 924	Hundeforsikring	910,00 kr.
9752 310 278	Påhængsvognforsikring	57,00 kr.
9798 048 047	Bilforsikring	833,00 kr.
	Opkrævningsgebyr	3,00 kr.

Selskabet modtager en tilbagekaldelse af denne BS-opkrævning fra klagers bank ellers klager selv. Dette betyder, at selskabet ikke har modtaget betaling for maj 2025 på ovenstående forsikringer.

Medio maj sender selskabet et varslingsbrev til klager, at såfremt betalingen ikke modtages den 03.06.2025, vil de månedlige betalinger overgå til årlige betalinger pr. girokort.

Ankenævnet for Forsikring

11.

104102

Den 14.05.2025 sender selskabet ny opkrævning til betaling via BS på 6.948,00 kr. pr. den 03.06.2025.

Denne opkrævning er dækkende for perioden den 01.05.2025 – 30.06.2025. Altså 3.474 kr. betaling for maj 2025 og 3.474 kr. for juni 2025. Se ovenstående specifikation.

Juni 2025

Førnævnte betaling modtager selskabet ikke fra klager, hvorfor selskabet ændrer ovenstående forsikringer den 17.06.2025 til årlige betalinger jf. tidligere varslingsbrev af den 16.05.2025.

Da opkrævning af alle forsikringerne nu er ændret fra månedlig til årlig betaling, sender selskabet ny opkrævning som girokort for perioden den 01.07.2025 til forsikringens årssdag.

9723 276 877	Indboforsikring	Årssdag 01.01.2026	1.992,57 kr.
9723 601 476	Husforsikring	Årssdag 01.02.2026	6.943,32 kr.
9721 735 505	Ulykkesforsikring	Årssdag 01.02.2026	2.443,62 kr.
9689 280 924	Hundeforsikring	Årssdag 01.02.2026	6.368,10 kr.
9752 310 278	Påhængsvognforsikring	Årssdag 01.05.2026	572,65 kr.
9798 048 047	Bilforsikring	Årssdag 01.04.2026	7.487,41 kr.
	Opkrævningsgebyr		50,00 kr.
	I alt		25.857,67 kr.

Dertil kommer det tidligere opkrævet beløb på 6.948,00 kr. for maj 2025 og juni 2025 som beskrevet ovenfor. Alt i alt bliver dette til en opkrævning på 32.805,67 kr. den 30.06.2025. Beløbet er til betaling den 16.07.2025.

Juli 2025

Selskabet modtager opsigelser fra andet selskab, og ovenstående forsikringer på nær hundeforsikringen opsiges pr. den 01.08.2025. Herefter sker der en modregning for perioden den 01.08.2025 og frem til ovenstående årssdag.

Der bliver modregnet følgende:

9723 276 877	Indboforsikring	1.579,41 kr.
9723 601 476	Husforsikring	5.870,00 kr.
9721 735 505	Ulykkesforsikring	2.013,00 kr.
9752 310 278	Påhængsvognforsikring	434,25 kr.
9798 048 047	Bilforsikring	6.575,00 kr.
	I alt	16.471,66 kr.

Ny opkrævning på 16.334,00 kr. sendes som girokort den 02.07.2025. Beløbet er til betaling den 01.08.2025.

August 2025

Selskabet modtager opsigelse fra andet selskab på hundeforsikringen der opsiges pr. den 01.09.2025.

Herefter sker der en modregning for perioden den 01.09.2025 og frem til ovenstående årssdag på denne forsikring.

Der bliver modregnet følgende:

9689 280 924 Hundeforsikring

4.467,76 kr.

Ny opkrævning på 11.866,24 kr. sendes som girokort den 31.07.2025. Beløbet er til betaling den 01.09.2025.

September 2025

Da ovenstående opkrævning ikke er betalt, sender første rykkerskrivelse med gebyr på 100 kr. den 16.09.2025. Denne rykker er til betaling den 16.10.2025.

Oktober 2025

Da ovenstående opkrævning ikke er betalt, sender første rykkerskrivelse med gebyr på 100 kr. den 21.10.2025. Denne rykker er til betaling den 27.10.2025.

December 2025

Selskabet har fortsat ovenstående udestående, da beløbet ikke er betalt af klager."

Af indboforsikringen fremgår bl.a.:

" 7 Varighed, opsigelse og ændring

A Hvor længe gælder forsikringen?

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

Af bygningsforsikringen fremgår bl.a.:

" 8 Varighed, opsigelse og ændring

A Hvor længe gælder forsikringen?

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden)
2. Forsikringen fortsætter, hvis ikke du eller Topdanmark opsiges den skriftligt med mindst en måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen)
3. Du har dog en særlig mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Topdanmark.
4. For bygningsbrandforsikringen gælder særlige regler (se pkt. D)

...

D Særlige regler for bygningsbrandforsikringen

Topdanmarks accept af opsigelse af bygningsbrandforsikringen forudsætter samtykke fra de tinglyste rettighedshavere, hvis ikke ejendommen uden forringelse af disses retsstilling kan blive forsikret i et selskab, der har tilladelse til at sælge bygningsbrandforsikring. Topdanmark kan med øjeblikkelig virkning opsiges bygningsbrandforsikringen for bygninger, der ikke er forsvarligt indrettet mod brandfare, og for bygninger, som er *forladte**. I forhold til de tinglyste rettighedshavere ophører Topdanmarks ansvar med 14 dages varsel."

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

104102

Af ulykkesforsikringen fremgår bl.a.:

"7 Varighed, opsigelse og ændring

A Hvor længe gælder forsikringen?

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

Af påhængsvognsforsikringen fremgår bl.a.:

"10 Hvornår og hvordan kan forsikringen opsiges

A Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden) og fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiges den skriftligt med mindst en måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen).

B Forsikringstageren har herudover en særlig mulighed for at opsiges forsikringen med kortere varsel mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af Topdanmarks prisliste på topdanmark.dk, men kan også oplyses ved henvendelse til Topdanmark."

Af bilforsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" 68. Varighed, opsigelse og ændring

68.1 Hvor længe gælder forsikringen?

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

Nævnet udtaler:

Klagerens repræsentant rettede den 24/5 2025 henvendelse til selskabet med ønske om at opsiges klagerens forsikringer i selskabet pr. 1/7 2025, bortset fra hundeforsikringen. Klagerens forsikringer blev opsagt pr. 1/8 2025, efter det modtagende forsikringsselskab sendte meddelelse til selskabet om opsigelse af forsikringerne den 30/6 og 2/7 2025. Hundeforsikringen blev opsagt af det modtagende selskab den 31/7 2025, hvorfor den ophørte den 1/9 2025. Selskabet har afvist at opsiges klagerens forsikringer pr. 1/7 2025 med henvisning til, at det aftalte med

Ankenævnet for Forsikring

15.

104102

klagerens repræsentant den 27/5 og 28/5 2025, at opsigelserne ville blive fremsendt af det modtagende selskab, at opsigelserne fra det modtagende selskab først blev modtaget ultimo juni, at selskabet derfor først kunne opsiges forsikringerne pr. 1/8 2025, og at det modtagende selskab efter forespørgsel den 22/7 2025 oplyste, at det ikke ville acceptere overtagelse med virkning fra 1/7 2025.

Klagerens repræsentant har anført, at hun den 24/5 2025 fremsendte en mail til selskabet vedlagt fornøden fuldmagt, hvor hun opsagde klagerens forsikringer, bortset fra hundeforsikringen, gerne så hurtigt som muligt. Klagerens repræsentant har anført, at forsikringerne på denne baggrund burde være blevet opsagt den 1/7 2025 og ikke pr. 1/8 2025, hvilket har medført omkostninger for klageren. Selskabets fakturaer har været uigennemsigtige, og det skyldige beløb til selskabet kan maksimalt udgøre 11.332 kr. Klagerens repræsentant har anført, at "[d]et er ikke acceptabelt, at der er lagt gebyrer på beløbet, når sagen kører ved Ankenævnet for Forsikring og det er Topdanmark bekendt med". Klageren har anført, at repræsentantens fuldmagt gav fuldmagtshaveren ret til at opsiges klagerens forsikringer og forhøre sig om klagerens restgæld i selskabet. Klageren har anført, at "Husforsikring og Hundeforsikring er lovpligtige men det er alene forsikringshaverens ansvar og ikke Topdanmarks ansvar".

Selskabet har anført, at "Det ville have været muligt for klager at opsiges forsikringerne (med undtagelse af husforsikringen) pr. 01.07.2025, men i så fald ville klager have stået uden dækning frem til modtagende selskab satte forsikringerne i kraft. Selskabet modtager imidlertid telefonisk besked fra fuldmagtshaver den 28.05.2025, at alle forsikringerne vil blive opsagt af modtagende selskab, og afventer derfor opsigelserne fra modtagende selskab. Opsigelserne modtages imidlertid først hhv. d. 30.06.2025 og 02.07.2025 til opsigelse pr. 01.08.2025 og accepteres af selskabet". Selskabet har fremlagt en opgørelsesspecifikation for opgørelsen af kravet mod klageren.

Af mail af 24/5 2025 fra klagerens repræsentant til selskabet fremgår, at "[p]å vegne af [klageren] opsiger undertegnede fuldmagt og partshaver hans forsikringer, gerne med øjeblikkelig

virkning, som følger: Indbo / ansvar Husforsikring Heltidsulykke Bilforsikring ... ejerskifte 24/5-25 Påhængsvogn ... Hundeforsikring fortsætter uændret. ... Topdanmarks tilgodehavende fremsendes til undertegnede fuldmagt og partshaver, som snarest vil formidle det skyldige beløb afregnet".

Af selskabets mail af 27/5 2025 til klagerens repræsentant fremgår bl.a., at "Bilforsikring - denne kan først opsiges når vi har fået besked fra SKAT, at bilen er afmeldt eller når vi har modtaget opsigelse fra nyt selskab. Afventer afmelding fra SKAT. Husforsikring - denne kan opsiges når vi modtager en opsigelse fra andet selskab. Hvis der ikke er pant i ejendommen skal jeg bede dig sende dokumentation på at der ikke er registreret pant i ejendommen. Den kan tidligst opsiges med kort opsigelse mod opsigelsesgebyr. Afventer at modtage dokumentation eller opsigelse fra andet selskab. Indbo, ulykke og påhængsvogn ... - disse kan opsiges med kort opsigelse mod opsigelsesgebyr pr. forsikring. Venligst bekræft, at du ønsker disse forsikringer opsagt med kort opsigelse pr. d. 01.07.2025? Hund - jeg vil gøre dig opmærksom på, at prisen ændrer sig da du ønsker at opsiges alle øvrige private forsikringer. Der ligger samlerabat på."

Det fremgår af udateret opkrævningsspecifikation for perioden maj 2025 til december 2025, at "Selskabet har sendt månedlig opkrævning via BS for perioden den 01.05.2025 – 30.05.2025 på 3.474 kr. ... Selskabet modtager en tilbagekaldelse af denne BS opkrævning fra klagers bank ellers klager selv. Dette betyder, at selskabet ikke har modtaget betaling for maj 2025 på ovenstående forsikringer. Medio maj sender selskabet et varslingsbrev til klager, at såfremt betalingen ikke modtages den 03.06.2025, vil de månedlige betalinger overgå til årlige betalinger pr. girokort. ... Førnævnte betaling modtager selskabet ikke fra klager, hvorfor selskabet ændrer ovenstående forsikringer den 17.06.2025 til årlige betalinger jf. tidligere varslingsbrev af den 16.05.2025. Da opkrævning af alle forsikringerne nu er ændret fra månedlig til årlig betaling, sender selskabet ny opkrævning som girokort for perioden den 01.07.2025 til forsikringens årsdag ... Dertil kommer det tidligere opkrævet beløb på 6.948,00 kr. for maj 2025 og juni 2025 som beskrevet ovenfor. Alt i alt bliver dette til en opkrævning på 32.805,67 kr. den 30.06.2025. Beløbet er til betaling den 16.07.2025. **Juli 2025** Selskabet modtager opsigelser fra andet sel-

Ankenævnet for Forsikring

17.

104102

skab, og ovenstående forsikringer på nær hundeforsikringen opsiges pr. den 01.08.2025. Herefter sker der en modregning for perioden den 01.08.2025 og frem til ovenstående årsdag ... Ny opkrævning på 16.334,00 kr. sendes som girokort den 02.07.2025. Beløbet er til betaling den 01.08.2025. **August 2025** Selskabet modtager opsigelse fra andet selskab på hundeforsikringen der opsiges pr. den 01.09.2025. Herefter sker der en modregning for perioden den 01.09.2025 og frem til ovenstående årsdag[1/2 2026] på denne forsikring. Ny opkrævning på 11.866,24 kr. sendes som girokort den 31.07.2025. Beløbet er til betaling den 01.09.2025".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet præmie for forsikringerne, bortset fra hundeforsikringen frem til den 1/8 2025. Nævnet finder heller ikke grundlag for at kritisere størrelsen af selskabets krav mod klageren.

Nævnet har vedrørende opsigelsen af forsikringerne pr. 1/8 2025 lagt vægt på selskabets oplysninger om, at klagerens repræsentant og selskabet den 27/5 2025 aftalte, at det modtagende selskab ville sende opsigelser til selskabet, at selskabet først modtog opsigelser fra det modtagende selskab den 30/6 2025 og den 2/7 2025, og at det modtagende selskab den 22/7 2025 anførte, at det ikke ønskede at overtage forsikringerne tidligere end den 1/8 2025.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet, da det modtog klagerens repræsentants brev af 24/5 2025, hvor repræsentanten anmodede om opsigelse af forsikringerne så hurtigt som muligt, ikke umiddelbart kunne eksekvere ordren, da der manglede dokumentation for, at de lovpligtige bil- og husforsikringer kunne opsiges, og at man ønskede at sikre sig, at klageren var indforstået med at betale et gebyr for opsigelse af forsikringerne med forkortet varsel.

Nævnet har gennemgået selskabets opkrævningsspecifikation og finder ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets opgørelse af kravet mod klageren, herunder at selskabet har opkrævet rykkergebyrer.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

104102

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