

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2026 blev i sag nr. 104746:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 14/11 2025 har klageren bl.a. anført:

"Alka påstår, at jeg har opsagt min forsikring via en chatbot, hvilket jeg ikke mener er korrekt. Min påstand er, at jeg hverken har opsagt forsikringen (mundtlig eller skriftlig) eller aldrig har modtaget besked (mundtlig eller skriftlig) fra Alka om min påstået opsigelse. evt. i form af en bekræftelse på opsigelsen.

Jeg har altså aldrig opsagt forsikringen eller modtaget nogen form for dokumentation for at jeg skulle have opsagt den pågældende forsikring.

Det er vel normal og god praksis, at man SKAL opsige sine forsikringer skriftlig (mail eller brev). SAMT forsikringsselskabet skriftligt (mail eller brev) bekræftelse opsigelsen?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At min forsikring er gældende og ikke opsagt."

Selskabet har den 11/12 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 opsagt sin ulykkesforsikring eller ej.

Klager tegnede den 11. oktober 2018 en individuel ulykkesforsikring i Alka Forsikring.

Klager henvendte sig til Alka Forsikring via chat den 18. december 2018 og oplyste, at han var ulykkesforsikret via sit arbejde og derfor ikke ønskede forsikringen mere, hvorfor Alka Forsikring afgangsførte forsikringen og refunderede den betalte præmie.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104746

Klager anmeldte den 8. november 2025, at han var kommet til skade med sit knæ den 17. februar 2023. Alka Forsikring meddelte ved brev af 10. november 2025, at skaden desværre ikke var dækket, da klager ikke var forsikret i selskabet på skadetidspunktet.

Klager indbragte allerede den 10. november sin klage for kundeklager.dk., idet han ved mail af 10. november 2025 meddelte, at han havde en ulykkesforsikring som var tegnet den 11. oktober 2018 og fremsendte kopi af policen til selskabet.

Uvist af hvilken årsag (ikke en problematik der var nævnt i selskabets brev af 10. november 2025) bemærkede klager, at forsikringen aldrig var blevet opsagt eller bekræftet opsagt.

Kundeklageafdelingen besvarede samme dag klagers henvendelse.

Klager henvendte sig igen på mail den 14. november 2025 til Alka Forsikrings kundeklageafdeling, som samme dato svarede klager og henviste til den tilsendte kopi af loggen fra forsikringssystemet.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal det bemærkes, at Alka Forsikring i sagens natur ikke har noget incitament til at opsiges/afgangsføre en forsikring uden grund.

Alka Forsikrings forretningsgrundlag er den præmiebetaling, som følger med de tegnede forsikringer og det har i den grad formodningen imod sig, at selskabet skulle afgangsføre en forsikring, som alene medfører indtægt (årlig præmiebetaling) og end ikke er belastet af skader.

Alka Forsikring har afgangsført klagers forsikring på anmodning fra klager via chat. Det er noteret i sagsloggen, at klager ønskede at opsiges forsikringen, fordi han var dækket via sit arbejde.

Selve chatten eksisterer ikke mere grundet de gældende GDPR-regler, idet selskabet er forpligtet i henhold til lovgivningen til at slette samtaler/korrespondance med kunder, som ikke er relevante i forhold til et ikraftværende aftaleforhold.

Samtaler og chats af denne type slettes derfor efter 6 måneder (medmindre helt særlige forhold gør sig gældende).

Chatten, under hvilken klager opsagde sin forsikring, var i 2018 en skriftlig chat-funktion med en fysisk medarbejder og dermed en direkte udveksling af spørgsmål og svar med kunden på skrift. Medarbejderen har efterfølgende ført klagers ønske til loggen og endog angivet årsagen.

Klager har med andre ord opsagt sin ulykkesforsikring skriftligt.

Det er imidlertid ikke længere et krav (det var det heller ikke på opsigelsestidspunktet), at forsikringen opsiges skriftligt. Alka Forsikring accepterer både opsigelser på chat og telefonisk såvel som ved mail og ved brev og via Mit Alka.

Det kan undre, at klager ikke har noteret sig, at han ikke har betalt præmie for forsikringen igennem de seneste 6-7 år, idet forsikringen, hvis den havde været i kraft, ville have indebåret en årlige præmiebetaling på mere end 3.000 kr.

Alka Forsikring er på baggrund af de foreliggende oplysninger af den opfattelse, at klager ikke kan være i god tro om, at policen fra 11. oktober 2018 fortsat var i kraft.

Sammenfaldende med at klager i samråd med ... afdeling for sportsskader besluttede at gennemføre operation (jfr. den af klager med anmeldelsen fremsendte beskrivelse af skadeforløbet) tegnede klager den 13. juni 2023 en ny ulykkesforsikring i Alka Forsikring. Forsikringen overgik imidlertid til andet selskab pr. 1. januar 2024.

Denne forsikring var således heller ikke i kraft på det oplyste skadetidspunkt.

Alka Forsikring må på baggrund af sagens oplysninger fastholde, at klagers forsikring er afgangsført på baggrund af klagers udtrykkelige ønske og at klager derfor ikke havde en ikraftværende ulykkesforsikring på det angivne tidspunkt for tilskadekomsten, hvorfor selskabet ikke kan være behjælpelige med erstatning for eventuelle varige følger af tilskadekomsten."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Nævnet har fået forelagt udskrift fra selskabets interne sagssystem, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Udskrivningsdato: 18.12.2018

...

Beskrivelse: UL lukket

Kommentar: FT er dækket via sit arbejde og ønsker derfor UL lukket. Kontaktet via chatten."

Det fremgår af klagerens e-mail af 10/11 2025 til selskabet:

"I har afvist min anmeldelse med nedenstående begrundelse. Men jeg forholder mig undren over hvorfor min ulykkesforsikring - police ... (se nedenfor) ikke dækker skaden? Det er en forsikring som er tegnet den 11/10-18. Denne forsikring er aldrig blevet opsagt eller bekræftet opsagt."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17. Forsikringens varighed og opsigelse

17.1 Generelle regler vedrørende varighed og opsigelse

17.1.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter, indtil den skriftligt opsiges af forsikringstageren eller Alka.

17.1.2 Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen. Forsikringstageren kan også opsiges forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til udløb af en tilfældig måned i kalenderåret."

Ankenævnet for Forsikring

4.

104746

Nævnet udtaler:

Den 7/11 2025 anmeldte klageren, at han var kommet til skade med sit knæ den 17/2 2023.

Selskabet har afvist at dække ulykken, idet klageren den 18/12 2018 opsagde ulykkesforsikringen. Klageren ønsker, at forsikringen er gældende.

Klageren har anført, at han hverken har opsagt forsikringen mundtligt eller skriftligt, og at han ikke har modtaget dokumentation fra selskabet om, at forsikringen skulle være opsagt. Klageren har anført, at det er normal og god praksis, at opsigelse skal ske skriftligt, og at selskabet skriftligt bekræfter opsigelsen.

Selskabet har anført, at klageren henvendte sig via chat den 18/12 2018 og opsagde forsikringen, hvorefter selskabet afgangsførte forsikringen og refunderede præmie. Selve chatten eksisterer ikke mere grundet GDPR-reglerne. Chatten var i 2018 en skriftlig chat-funktion med en fysisk medarbejder og dermed en direkte udveksling af spørgsmål og svar med klageren på skrift. Medarbejderen har efterfølgende ført klagerens ønske til loggen og angivet årsagen. Selskabet har anført, at klageren ikke har betalt præmie for ulykkesforsikringen de seneste 6-7 år, hvorfor klageren ikke kan have været i god tro om, at policen fortsat var i kraft. Selskabet har oplyst, at klageren den 13/6 2023 tegnede en ny ulykkesforsikring i selskabet. Forsikringen overgik imidlertid til andet forsikringsselskab pr. 1/1 2024.

Det fremgår af selskabets interne sagssystem den 18/12 2018, at "FT er dækket via sit arbejde og ønsker derfor UL lukket. Kontaktet via chatten".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække den anmeldte ulykke under henvisning til, at klageren den 18/12 2018 opsagde ulykkesforsikringen, der derfor ikke var i kraft på ulykkestidspunktet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

104746

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabets sagssystem den 18/12 2018, at "FT er dækket via sit arbejde og ønsker derfor UL lukket", og at klageren ikke ses at have betalt præmie på ulykkesforsikringen siden 2018.

Nævnet har henset til selskabets oplysning om, at klageren få måneder efter ulykken tegnede en ny ulykkesforsikring i selskabet, som pr. 1/1 2024. overgik til et andet forsikringsselskab.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

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

Peter Thønnings