Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. september 2026 blev i sag nr. 105380:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 10/2 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg indbringer hermed en klage over If Forsikring vedrørende opsigelsen af min ulykkesforsikring, som If har gennemført pr. 1. juli 2024. Jeg gør gældende, at opsigelsen er sket uden min gyldige og utvetydige accept og i strid med almindelige aftaleretlige principper samt god forsikringsskik.
>
> 1. Sagens hovedproblem
> -Sagen angår, om If var berettiget til at gennemføre en opsigelse pr. 1. juli 2024 med gebyr, når:
> If selv havde stillet to alternative opsigelsesmuligheder i udsigt, jeg ikke afgav en klar og ubetinget accept af den kortere opsigelse, og If undlod at afklare min udtrykkelige forespørgsel, før opsigelsen blev effektueret.
>
> Jeg gør gældende, at den korrekte opsigelsesdato rettelig burde være 1. september 2024 uden gebyr, som If selv havde oplyst som en mulig og gyldig løsning.
>
> 2. If stillede to ligeværdige opsigelsesmuligheder
> Ved mail af 6. maj 2024 oplyste If, at jeg kunne opsige forsikringen på én af følgende måder:
> - Kort opsigelse pr. 1. juli 2024 mod betaling af gebyr på 300 kr.
> - Ordinær opsigelse pr. 1. september 2024 uden gebyr.
>
> Der var tale om to alternative tilbud, som forudsatte, at jeg som kunde traf et klart valg mellem to forskellige økonomiske og dækningsmæssige konsekvenser.
>
> 3. Min mail af 29. maj 2024 var ikke en accept
> Min mail af 29. maj 2024 havde følgende ordlyd:
> 'I bedes opsige med kort opsigelse, da jeg tænker denne er billigst? Tænker der jeg skal betale … + 300 kr. = 857,14 kr.?'

Mailen er sprogligt og indholdsmæssigt spørgende, forbeholden og uafklaret. Den er kendetegnet ved:
- gentagne spørgsmålstegn,
- formuleringer som 'jeg tænker' og 'tænker der', samt en konkret anmodning om afklaring af den samlede pris, før endeligt valg.

Efter fast aftaleretlig praksis kan en accept kun anses for bindende, hvis den er klar, entydig og ubetinget. Dette var ikke tilfældet her.

Mailen kan – korrekt læst – ikke forstås som andet end:
- en forespørgsel om, hvorvidt kort opsigelse reelt var den billigste løsning,
- og en anmodning om Ifs bekræftelse, før endelig beslutning blev truffet.

4. If tilsidesatte sin pligt til at afklare tvivl
Trods den åbenlyse sproglige usikkerhed:
- besvarede If aldrig mit konkrete spørgsmål om prisen,
- indhentede ingen endelig accept, og gennemførte ensidigt opsigelsen pr. 1. juli 2024.

Når en professionel forsikringsgiver møder en uklar eller betinget tilkendegivelse fra en forbruger, påhviler det selskabet at afklare kundens reelle hensigt, før der disponeres med vidtrækkende konsekvenser.

Dette følger både af:
- almindelige aftaleretlige loyalitetsprincipper
- og kravet om god forsikringsskik.

5. De væsentlige konsekvenser for mig som kunde
Opsigelsen fik alvorlige og meget konkrete konsekvenser:
- Den 14. juli 2024 – i perioden mellem 1. juli og 1. september 2024 – pådrog jeg mig en alvorlig skade med betydelige helbredsmæssige følger.
Som direkte følge af Ifs disposition er jeg afskåret fra at anmelde skaden.

Havde opsigelsen været gennemført i overensstemmelse med den alternative løsning, som If selv havde tilbudt, ville forsikringen have været i kraft på skadestidspunktet.

6. Passivitet kan ikke sidestilles med accept i denne sag
If og Kundeombuddet har lagt vægt på, at jeg først henvendte mig senere.
Hertil bemærkes:
- passivitet kan ikke tillægges retsvirkning, når den oprindelige aftaleindgåelse var uafklaret,
- jeg har været ramt af dokumenterede helbredsmæssige problemer i perioden,
- og forældelsesfristen på 3 år er ubestridt overholdt.

Der foreligger derfor ikke et sikkert grundlag for at anse min manglende reaktion som stiltiende accept af opsigelsen.

7. Samlet anbringende
Jeg gør sammenfattende gældende, at:
- If stillede to alternative opsigelsesmuligheder.

- Jeg afgav aldrig en klar og ubetinget accept af opsigelse pr. 1. juli 2024.
- If undlod at afklare min udtrykkelige forespørgsel.

Opsigelsen blev gennemført ensidigt og uden gyldigt aftalegrundlag.
- Dette er i strid med aftaleretlige principper og god forsikringsskik.
- Den korrekte opsigelsesdato bør derfor fastsættes til 1. september 2024 uden gebyr.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg anmoder Ankenævnet om at give mig medhold i, at opsigelsen pr. 1. juli 2024 var uberettiget, og at If skal anerkende, at forsikringen rettelig burde være ophørt pr. 1. september 2024 uden gebyr.

Selskabet har den 3/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Denne klage vedrører selskabets afvisning af at ændrer opsigelsen på klagerens slettede ulykkesforsikring. Selskabet afviste at ændre på opsigelsen med henvisning til, at klageren selv har opsagt forsikringen med kort opsigelse pr. 01. juli 2024.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse, idet klageren ikke mener at der foreligger bindende accept på opsigelse af forsikringen. Klageren ønsker i stedet at opsigelsen af forsikringen skulle være pr. udløb til 01. september 2024.

Klageren ønsker at Ankenævnet for Forsikring gennemgår sagen for at få afklaret, om selskabets afgørelse er korrekt.

Klageren gør samlet følgende anbringender gældende
1) At selskabet stillede to ligeværdige opsigelsesmuligheder/tilbud, som forudsatte, at klager traf et klart valg mellem to forskellige økonomiske og dækningsmæssige konsekvenser.
2) At klagers mail af 29. maj 2024 ikke var en accept af kort opsigelse til 1. juli 2024, da mailen er formuleret spørgende, forbeholden og uafklaret.
3) At selskabet tilsidesatte sin pligt til at afklare tvivl om, hvordan klagers mail af 29. maj 2024 skulle forstås.

2.0 Kort sagsfremstilling
21. september 2023: Forsikringen oprettes
Klageren køber forsikringen via selskabets webshop.
07. februar 2024: Klageren kontakter selskabet angående tilbud fra andet selskab
Klageren ønsker at høre om selskabet kan matche lavere markedspriser fra konkurrerende selskaber. Klageren gør opmærksom på, hvis selskabet ikke kan matche prisen, vil klageren opsige sin ulykkesforsikring hos selskabet.
07. februar 2024: Selskabet svare klageren
Selskabet spørg ind til, om der foreligger en konkret tilbud. Selskabet tilbyder et telefonmøde til klageren, for at gennemgå klagers forsikringer hos selskabet.
03. maj 2024: Klageren kontakter selskabet igen
Klageren oplyser selskabet, at klageren er blevet kunde hos [andet forsikringsselskab] – herefter selskab 2). Klageren oplyser pris og fakta på ulykkesforsikring i selskab 2. Klageren gør opmærksom på, hvis selskabet ikke kan matche pris og dækning hos selskab 2, bedes ulykkesforsikringen opsiges hos selskabet.

06. maj 2024: Selskabet svare klageren
Selskabet oplyser, at vi ikke kan matche prisen. Selskabet oplyser to måder, hvorpå klageren kan opsige sin forsikring hos selskabet (vedlagt som bilag af klageren)

- Metode 1: kort opsigelse (løbende måned + en måned) pr. 01. juli 2024 mod et forhøjet kort opsigelsesgebyr på 300 kr. da forsikringen ikke har været løbende i et år
- Metode 2: Opsigelse til udløb pr. 01. september 2024 uden gebyrer

29. maj 2024: Klageren vender tilbage
Klageren oplyser at selskabet skal opsige forsikringen med kort opsigelse + gebyr, da klageren tænker det er billigst.
30. maj 2024: Selskabet bekræfter opsigelse
Selskabet bekræfter overfor klager at forsikringen er opsagt pr. 01. juli 2024.
11. november 2025: Klageren vender tilbage og ønsker at ændre opsigelsen
Klageren oplyser selskabet, at klageren valgte opsigelse til udløb pr. 01. september 2024 uden gebyrer og beder selskabet om at rette opsigelsen. Klager sender senere samme dag en opfølgende besked til selskabet med yderligere forklaring. Klageren oplyser, at svaret af 29. maj 202[4] var ment som en forespørgsel hvor klageren bad om afklaring på opsigelsen. Klageren gør desuden selskabet opmærksom på, at klageren ikke har givet sin accept på opsigelsen.
Klageren ønsker at benytte opsigelse pr. udløb til 01. september 2024 uden opsigelsesgebyr.
12. november 2025: Selskabet fastholder kort opsigelse
Selskabet oplyser klageren at klagers efterspørgsel ikke kan imødekommes.
Selskabet begrunder afvisningen med at klageren ikke har kontaktet selskabet før over et år efter opsigelsen.

12. november 2025: Klageren beder selskabet revurderer sagen
Klageren ønsker at sagen genvurderes, og begrunder ønsket om genvurdering ved at henvise til mail af 29. maj 2024 ikke var en accept på opsigelse, men at der derimod var tale om en forespørgsel. Klageren gør indsigelse i selskabets afvisning om at klageren ikke har henvendt sig før over et år efter med henvisning til forældelsesfristen på 3 år. Klageren beder igen selskabet om at ændrer opsigelsen til at gælde pr. 01. september 2024 uden gebyrer. Klageren ønsker desuden nyt tilbud på en ulykkesforsikring.
13. november 2025: Selskabet fastholder afgørelsen og henviser til selskabs klagefunktion
Selskabet fastholder afgørelsen af sagen, og henviser klageren til selskabets klagefunktion. Selskabet oplyser de kan godt kan ringe klageren op med henblik på et tilbyd på en ny ulykkesforsikring.
Selskabet sender yderligere en mail, hvor selskabet fastholder kort opsigelse, med henvisning til klagerens mail af 29. maj 2024.
20. december 2025: Klageren sender en klage til selskabets klagefunktion
Klageren fastholder at der ikke har været tale om klar og entydig accept af opsigelsen af mail fra 29. maj 2024. Klageren begrunder manglende tilbagemelding grundet helbredsmæssige forhold af en skade fra d. 14. juli 2024. Kunden ønsker at gøre brug af selskabets tilbud af mail fra 06. maj 2024. med muligheden for opsigelse til udløb pr. 01. september 2024, for at kunne anmelde skaden fra 14. juli 2024.
03. februar 2025: Selskabet sender svar til klageren fra selskabets klagefunktion
Selskabets klagefunktion fastholder afgørelsen, og kort opsigelse pr. 01. juli står ved magt. Selskabet henviser til at klageren til to gange beder selskabet om at opsige ulykkesforsikringen, hvis selskabet ikke kan matche prisen fra andet selskab.

Selskabet henviser klageren til Ankenævnet for Forsikring og tilhørende klagevejledning hertil.

Klager har fremlagt ovenstående korrespondance med selskabet.

3.0 Forsikringsbetingelserne
Som det fremgår af forsikringsvilkårene, punkt 9.5 (vedlagt som bilag 1 af selskabet) gælder forsikringen for en 1-årig periode og bliver automatisk fornyet, indtil en af parterne skriftligt opsiger den, eller forsikringen ophører på grund af alder.

Vi kan konstatere at selskabet har modtaget en skriftlig opsigelse fra klageren af mail fra d. 29. maj 2024 (vedlagt af klageren)

4.0 Vurdering af sagen
Efter modtagelse af ankenævnsklagen har selskabet gennemgået sagen igen, og vi fastholder vores afgørelse.
Her følger vores begrundelse og svar på klagers anbringender.
4..1 Selskabet tilbød to ligeværdige opsigelsesmuligheder
Af mail fra 06. maj 2024 præsenterer selskabet to opsigelsesmuligheder til klager:

- at opsige forsikringen med kort opsigelse pr. 01 juli mod et forhøjet kort opsigelsesgebyr på 300 kr.
- at opsige forsikringen til udløb pr. 01 september 2024 uden gebyrer for opsigelsen

Udklip af selskabets email til klager af 06 maj. 2024:
Hvis du ønsker at opsige forsikringen ved os, vil den kunne opsiges på 2 forskellige måder.
Enten med kort opsigelse (løbende måned + 1 måned) pr 1 Juli 2024. Her skal du dog være obs på at dette vil medføre et gebyr på 300kr, da forsikringen ikke har været aktiv i et år på dette tidspunkt.
Eller du vil kunne opsige forsikringen pr 1 September 2024, hvor den har været aktiv i et år uden gebyr

Selskabet er således enig med klager i, at vi gav klager to opsigelsesmuligheder.

Selskabet er imidlertid ikke enig i, at de to muligheder var ligeværdige, idet den første var med kort (og forhøjet) opsigelsesgebyr, mens den anden var til forsikringens årsdag uden gebyr.

4.2 Klager har valgt kort opsigelse
Klageren giver skriftlig besked til selskabet om, at forsikringen skal opsiges med kort opsigelse pr. 01. juli 2024 af mail fra d. 29. maj 2024.

Udklip af klagers email af 29 maj 2024:
Hej I bedes opsig med kort opsigelse, da jeg tænker denne er billigst? Tænker der jeg skal betale for løbende mdr. (til d.31/05) + løbende mdr. (30/06) + 300 kr. = 857,14 kr?

Af klagerens mail fremgår det at klageren gør brug af muligheden for at opsige forsikringen med kort opsigelse. Selskabet agerede herefter og sendte dagen efter besked til klager om, at ulykkesforsikringen var opsagt pr. 1. juli 2024. Hvis klager var uenig i, at hans mail af 29. maj skulle anses som et valg af kort opsigelse men derimod en anmodning om afklaring af den bedste opsigelses-

mulighed, skulle klager have kontaktet selskabet, da klager modtog bekræftelsen på kort opsigelse d. 30. maj. 2024.

4.3 Konsekvenser ved opsigelse og passivitet
Klageren har selv opsagt sin forsikring med kort opsigelse pr. 01. juli 2024. Forsikringen dækker ikke skader sket efter forsikringen ophør.
Selskabet henviser til punkt 4.2 Klager har valgt kort opsigelse

4..4 Samlet anbringende
Selskabet fastholder at opsigelsen af forsikringen er korrekt, og er sket ud fra klagerens ønske og accept heraf samt at selskabet har bekræftet ophøret af forsikringen skriftligt overfor klageren. Det er ikke muligt at ændre ophørsdatoen efterfølgende.

I har tidligere afgjort lignende sager

Selskabet henviser yderligere til kendelse nr. 88347. I denne sag blev det afgjort at selskabet korrekt havde afvist at dække en skade som indtraf efter forsikringen ophør, med henvisning til at forsikringen var opsagt på skadetidspunktet.

5.0 Konklusion
Selskabet fastholder vores afgørelse af sagen.

Klageren har i brev/mail af 9/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fastholder, at min mail af 29. maj 2024 udgør en bindende accept af kort opsigelse pr. 1. juli 2024. Jeg er ikke enig i denne vurdering og vil nedenfor fremhæve tre centrale forhold, som efter min opfattelse ikke er behandlet korrekt i selskabets indlæg.

1. Der foretages ingen reel vurdering af, om der foreligger en gyldig accept
Selskabets argumentation bygger på den forudsætning, at min mail af 29. maj 2024 udgør en klar accept. Selskabet foretager imidlertid ingen egentlig analyse af mailens ordlyd.

Min formulering var:
'I bedes opsige med kort opsigelse, da jeg tænker denne er billigst? Tænker der jeg skal betale … + 300 kr. = 857,14 kr.?'

Mailen indeholder tydelige forbehold og usikkerhed. Det fremgår blandt andet af formuleringerne 'jeg tænker' samt brugen af spørgsmålstegn. Mailen indeholder samtidig en konkret forespørgsel om den samlede pris.

Det afgørende spørgsmål er derfor ikke blot, at 'kort opsigelse' nævnes, men om der foreligger en klar, entydig og ubetinget accept. Dette spørgsmål adresseres ikke reelt i selskabets indlæg, som blot konkluderer, at der foreligger accept.

Efter almindelige aftaleretlige principper kræver en bindende accept netop klarhed og entydighed. Når en meddelelse fremstår spørgende og betinget, kan den ikke uden videre sidestilles med en endelig accept.

2. Selskabet undlod at afklare en åbenlys tvivl om min hensigt
Selskabet har selv oplyst, at jeg fik præsenteret to opsigelsesmuligheder:
1. Kort opsigelse pr. 1. juli 2024 mod gebyr
2. Opsigelse pr. 1. september 2024 uden gebyr
Min mail af 29. maj 2024 var tydeligt baseret på en antagelse om, at kort opsigelse muligvis var billigst.

Samtidig stillede jeg et konkret spørgsmål om den samlede pris.

Efter min opfattelse burde dette have givet anledning til, at selskabet afklarede spørgsmålet, før opsigelsen blev gennemført.

Det bemærkes i den forbindelse, at der i forholdet mellem en professionel forsikringsgiver og en forbruger gælder et almindeligt loyalitetsprincip, hvorefter den professionelle part må sikre sig, at en væsentlig disposition – som f.eks. en opsigelse med økonomiske og dækningsmæssige konsekvenser
– faktisk svarer til kundens hensigt. Når en kunde i samme meddelelse både angiver en antagelse om, at en løsning "tænkes at være billigst", og samtidig stiller et konkret spørgsmål om prisen, må dette objektivt give anledning til tvivl om, hvorvidt kunden har truffet et endeligt valg. I en sådan situation burde selskabet efter min opfattelse have afklaret spørgsmålet, før opsigelsen blev effektueret. Tvivlen bør derfor ikke komme forbrugeren til skade.

3. Den kendelse selskabet henviser til (nr. 88347) er ikke sammenlignelig med denne sag
Selskabet henviser til kendelse nr. 88347 som støtte for sin vurdering.
Efter min opfattelse er den sag imidlertid ikke sammenlignelig med den foreliggende.
For det første var der i den tidligere sag ingen tvivl om selve opsigelsen. Kunden havde opsagt forsikringen, og selskabet havde bekræftet ophøret. Tvisten angik derfor alene, om der kunne ydes dækning efter ophør.
For det andet indeholdt den tidligere sag ikke en situation, hvor der var fremsat to alternative opsigelsesmuligheder, og hvor kundens efterfølgende meddelelse fremstod spørgende eller uafklaret.
For det tredje vedrørte den tidligere sag ikke spørgsmålet om, hvorvidt der overhovedet forelå en gyldig accept af opsigelsen. Dette er netop kernen i nærværende sag.

Jeg mener derfor ikke, at den nævnte kendelse kan tillægges afgørende betydning i vurderingen af denne sag.

Samlet bemærkning
Efter min opfattelse er det centrale spørgsmål i sagen ikke, om der kan ydes dækning efter en gyldig opsigelse. Spørgsmålet er derimod, om der overhovedet forelå en klar og bindende accept af kort opsigelse pr. 1. juli 2024.
Jeg gør fortsat gældende, at:
- min mail af 29. maj 2024 ikke udgør en klar og ubetinget accept
- selskabet undlod at afklare en åbenlys tvivl om min hensigt
- og at den praksis, selskabet henviser til, ikke er sammenlignelig med den foreliggende situation

På den baggrund fastholder jeg min påstand om, at opsigelsen bør anses for sket til udløb pr. 1. september 2024 uden gebyr."

Selskabet har i brev/mail af 18/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"1,0 Vurdering af accept samt afklaring af tvivl
Selskabet har vurderet, at klagerens email af 29. maj 2024 gælder som en klar, entydig og ubetinget accept på klagers opsigelse af forsikringen.
Selskabet lægger desuden vægt på at, at klager i sine to forrige emails fra 7. februar 2024 og 3. maj 2024 (vedlagt som bilag af klageren), har gjort det klart, at forsikringen skal opsiges hvis selskabet ikke kan matche prisen hos andet selskab. Selskabet bekræfter af email fra 06. maj 2024. at selskabet ikke kan matche prisen, som klager oplyser.

Selskabet bekræfter opsigelsen skriftligt overfor klager d. 30. maj 2024, og som det fremgår af selskabets første svar, burde klager have kontaktet selskabet umiddelbart herefter, hvis klager ikke havde til hensigt at opsige ulykkesforsikringen med kort opsigelse.

2.0 Henvisning til tidligere kendelse i ankenævnet
Selskabet bestrider ikke, at kendelsen som selskabet henviser til, ikke er fuldkommen magen til nærværende sag. Selskabet er imidlertid ikke enig i, klagers udlæg om, at kendelse selskabet henviser til ikke er sammenlignelig med denne sag.

Nærværende sags faktiske omstændigheder omhandler, at klager har haft en forsikring, som klager har opsagt hvorefter der sker en skade efter forsikringens ophør. Klageren ønsker at ændre opsigelsen på forsikringen, for at opnå muligheden for anmeldelse og dækning af skaden af 14. juli 2024.

I kendelsen som selskabet henviser til, lægges der vægt på at selskabet i denne sag har bekræftet opsigelsen af forsikringen overfor klageren, hvilket ligeledes er gældende i nærværende sag."

Klageren har i brev/mail af 9/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"**1. Selskabet dokumenterer fortsat ikke, at der foreligger en klar accept**
Selskabet fastholder, at min mail af 29. maj 2024 udgør en 'klar, entydig og ubetinget accept'.
Selskabet foretager imidlertid fortsat ingen konkret analyse af mailens ordlyd.
Som tidligere anført indeholder mailen både:

- forbehold ('jeg tænker')
- samt et konkret spørgsmål om prisen

Det afgørende spørgsmål er derfor, om mailen samlet set kan anses som en endelig accept – eller om den må forstås som en forespørgsel.

Efter min opfattelse må mailen, når den læses i sin helhed, anses som en forespørgsel og ikke en bindende accept.

2. Tidligere ønske om opsigelse ændrer ikke kravet om klar accept

Selskabet henviser til, at jeg tidligere har tilkendegivet, at forsikringen skulle opsiges, hvis prisen ikke kunne matches.
Dette ændrer imidlertid ikke på, at jeg efterfølgende blev stillet over for to konkrete opsigelsesmuligheder, som krævede et aktivt og klart valg.
Spørgsmålet i sagen er derfor ikke, om jeg ønskede at opsige forsikringen, men hvordan og hvornår opsigelsen skulle ske.
Det er netop dette valg, som ikke blev klart og entydigt truffet i min mail af 29. maj 2024.

3. Selskabets henvisning til tidligere kendelse er fortsat ikke relevant
Selskabet fastholder henvisningen til kendelse nr. 88347 med den begrundelse, at begge sager vedrører en skade efter forsikringens ophør.
Efter min opfattelse er dette ikke det relevante sammenligningsgrundlag.
Den afgørende forskel er, at der i den tidligere sag ikke var tvivl om, at forsikringen var opsagt med kundens samtykke.
I nærværende sag er det netop dette spørgsmål – om der foreligger en gyldig accept – der er til prøvelse.
Den tidligere kendelse tager derfor stilling til en anden problemstilling og kan ikke tillægges afgørende betydning her.

4. Passivitet kan ikke erstatte en manglende accept
Selskabet anfører, at jeg burde have reageret efter modtagelsen af bekræftelsen.
Dette ændrer imidlertid ikke ved, at det først må fastslås, om der forelå en gyldig aftale om opsigelse.
Hvis der ikke forelå en klar og bindende accept, kan manglende reaktion efterfølgende ikke i sig selv skabe en sådan aftale.
Det bemærkes samtidig, at jeg kort efter pådrog mig en alvorlig skade, som medførte helbredsmæssige konsekvenser og påvirkede min evne til at håndtere administrative forhold i perioden efter opsigelsen. Dette forklarer, hvorfor jeg ikke reagerede tidligere, og min passivitet kan derfor ikke tillægges afgørende betydning i vurderingen af, om der forelå en gyldig accept.

Samlet bemærkning
Sagen angår fortsat ét centralt spørgsmål:
Om min mail af 29. maj 2024 udgør en klar og bindende accept – eller om den må anses som en forespørgsel.
Jeg fastholder, at mailen, når den læses i sin helhed, ikke opfylder kravene til en klar og ubetinget accept.
På den baggrund fastholder jeg min påstand om, at opsigelsen bør anses for sket til udløb pr. 1. september 2024 uden gebyr."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af korrespondance mellem klageren og selskabet:

"Afsender: [klageren]
Sendt: 7.2.2024 …
Jeg har været kunde hos jer i noget.
Derudover har jeg undersøgt markedspriserne på tilsvarende ulykkesforsikring. De andre selskaber har en noget laverer pris.
Kan I derfor matche deres priser? Hvis ikke, må jeg desværre opsig min ulykkesforsikring hos jer.
…
Afsender: If
Sendt: 9.2.2024 …
Har du været ude og få et konkret tilbud? Så har jeg nemlig mulighed for at bestille et telefonmøde til dig, hvor de kan gennemgå din forsikring.
Er dette noget du har interesse i, og i så fald hvilken dag ville passe dig?
…

11. 105380

Afsender: [klageren]
Sendt: 3.5.2024 …
Jeg er blev kunde hos [andet forsikringsselskab].
Der giver jeg 108 kr. pr. mdr. for bl.a.:
- Helårsdækning
- Sum på 1.500.000 kr.
- Straks erstatning

Hvis I ikke kan matche dette, bedes I opsige mig ulykkesforsikring hos jer.
…
Afsender: If
Sendt: 6.5.2024 …
Det er en stærk pris, hvor vi ikke kan konkurrere.
Hvis du ønsker at opsige forsikringen ved os, vil den kunne opsiges på 2 forskellige måder.

Enten med kort opsigelse (løbende måned + 1 måned pr 1 Juli 2024. Her skal du dog være obs på at dette vil medføre et gebyr på 300kr, da forsikringen ikke har været aktiv i et år på dette tidspunkt.
Eller du vil kunne opsige forsikringen pr 1 september 2024, hvor den har været aktiv i et år uden gebyr
…
Afsender: [klageren]
Sendt: 29.5.2024 ...
I bedes opsig med kort opsigelse, da jeg tænker denne er billigst?
Tænker der jeg skal betale for løbende mdr. (til d.31/05) + løbende mdr. (30/06) + 300 kr. = 857,14kr?
…
Sendt: 30.5.2024 …
Jeg lukker din Ulykkesforsikring pr. 1. juli 2024.
…
Afsender: [klageren]
Sendt: 11.11.2025 …
Jeg fik tilbud to mulighed ift. opsigelse.
I skrev:
Enten med kort opsigelse (løbende måned + 1 måned pr 1 Juli 2024. Her skal du dog være obs på at dette vil medføre et gebyr på 300kr, da forsikringen ikke har været aktiv i et år på dette tidspunkt.
Eller du vil kunne opsige forsikringen pr 1 September 2024, hvor den har været aktiv i et år uden gebyr.

Jeg ønskede opsigelse pr. 1 september 2024 UDEN gebyr. Vil i ændre dette?

Ved så ikke om jeg skal sende noget opkrævning retur eller om I skal.
…
Afsender: [klageren]
Sendt: 11.11.2025 …
I jeres første henvendelse gav I mig to muligheder:
– 1. juli 2024 med gebyr
– 1. september 2024 uden gebyr

12. 105380

Mit svar var en forespørgsel, hvor jeg bad om afklaring af pris ved kort opsigelse.

Det var ikke en entydig accept. Der blev spurgt om, hvorvidt denne løsning faktisk var billigst.
I lukkede forsikringen pr. 1. juli 2024 uden at afklare mit spørgsmål og uden at indhente endelig accept.
Jeg ønsker at benytte valgmuligheden opsigelse pr. 1. september 2024 uden gebyr, som oprindeligt tilbudt, og beder jer derfor regulere opsigelsen og prisen tilsvarende.
Jeg ser frem til jeres bekræftelse.

Afsender: If
Sendt: 12.11.2025 …
Vi kan desværre ikke imødekomme din henvendelse. Begrundelsen er, at du først retter henvendelse til os over 1 år efter forsikringen er ophørt, og vi har ikke hørt fra dig i den mellemliggende periode. Vi kan derfor rette i opsigelsesdatoen eller årsagen.
…
Jeg vil gerne anmode om, at sagen genvurderes, da opsigelsen pr. 1. juli 2024 ikke blev korrekt aftalt.
Mit svar den 29. maj 2024 var formuleret som en forespørgsel og ikke som en endelig accept.

Der var tale om en spørgende og betinget formulering, hvor jeg bad om bekræftelse, ikke en klar accept. I stedet valgte I at lukke forsikringen pr. 1. juli 2024 uden at afklare mit spørgsmål om pris og uden at indhente min endelige godkendelse.

Jeg gjorde dermed aldrig gyldigt brug af muligheden med gebyr, og mit oprindelige valg burde derfor være opsigelse pr. 1. september 2024 uden gebyr, som If selv tilbød i første besked.

At jeg først gør opmærksom på fejlen senere ændrer ikke det faktum, at opsigelsen blev foretaget uden gyldig aftale. Efter forældelsesloven gælder der desuden en 3-årig forældelsesfrist, så min henvendelse er fortsat rettidig.

Jeg beder derfor venligst om, at opsigelsesdatoen korrigeres til 1. september 2024 uden gebyr, eller at sagen genvurderes af en overordnet eller jeres klageafdeling.
…
Afsender: [klageren]
Sendt: 12.11.2025
I må desuden gerne indsende et nyt tilbud på ulykkesforsikring.
…
Afsender: If
Sendt: 13.11.2025 …
Som min kollega også havde informeret tidligere på mail kan vi desværre ikke imødekomme dine ønsker omkring ændring af opsigelses datoen da der er knap er gået 1 år.

Du er velkommen til at klage over dette til vores kundeombud.

Hvis du ønsker tilbud på ulykke kan jeg godt give dig et kald.
…
Afsender: If

Ankenævnet *for* Forsikring

13. 105380

> Sendt: 13.11.2025 …
> Jeg har kigget sagen igennem, og d 29 Maj 2024 sender du os følgende mail omkring opsigelse af forsikringen
>
> Hej I bedes opsig med kort opsigelse, da jeg tænker denne er billigst? Tænker der jeg skal betale for løbende mdr. (til d.31/05) + løbende mdr. (30/06) + 300 kr. = 857,14kr ?
>
> Her henviser du selv til ønsket om kort opsigelse og gebyret på de 300kr, hvilket vi bekræfter i den mail vi sender til dig, så vi vil desværre ikke imødekomme din henvendelse ud fra dette."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

> "**9.5.3 Opsigelse**
> opsigelse skal ske med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb.
> Du kan også opsige forsikringen med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned mod et administrationsgebyr.
>
> Hvis forsikringen opsiges inden for det første forsikrings år, opkræves et supplerende administrationsgebyr.
> Gebyrets størrelse kan ses på [hjemmeside] eller oplyses ved henvendelse."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede selskabet for at opsige sin forsikring. Selskabet oplyste, at klageren kunne vælge mellem en kort opsigelsesperiode mod et gebyr eller en længere, gebyrfri opsigelsesperiode. Den 30/5 2024 oplyste selskabet at "Jeg lukker din Ulykkesforsikring pr. 1. juli 2024". Den 11/11 2025 kontaktede klageren selskabet, idet han ønskede den længere opsigelsesperiode. Selskabet har afvist at yde klageren forsikringsdækning i perioden 1/7 2024 til 1/9 2024. Klageren ønsker, at nævnet fastslår, at opsigelsen pr. 1/7 2024 var uberettiget, og at selskabet skal anerkende, at forsikringen rettelig burde være ophørt pr. 1/9 2024 uden gebyr.

Klageren har anført, at "If stillede to alternative opsigelsesmuligheder. Jeg afgav aldrig en klar og ubetinget accept af opsigelse pr. 1. juli 2024. If undlod at afklare min udtrykkelige forespørgsel. Opsigelsen blev gennemført ensidigt og uden gyldigt aftalegrundlag. Dette er i strid med aftaleretlige principper og god forsikringsskik. Den korrekte opsigelsesdato bør derfor fastsættes til 1. september 2024 uden gebyr".

14. 105380

Selskabet har anført, at klageren – efter at være præsenteret for de to opsigelsesmuligheder – valgte den korte opsigelse pr. 1/7 2024. Hvis klageren var uenig heri, skulle han have kontaktet selskabet og gjort indsigelse samt gjort det klart, at hans mail af 29/5 2024 skulle anses for en anmodning om afklaring af den bedste opsigelsesmulighed. Selskabet har anført, at opsigelsen af forsikringen var korrekt og skete ud fra klagerens ønske og accept. Ophøret af forsikringen er skriftligt bekræftet over for klageren.

Det fremgår af klagerens besked af 3/5 2024, at "Jeg er blev kunde hos [andet forsikringsselskab] … Hvis I ikke kan matche dette, bedes I opsige mig ulykkesforsikring hos jer".

Det fremgår af selskabets besked af 6/5.2024, at "Det er en stærk pris, hvor vi ikke kan konkurrere. Hvis du ønsker at opsige forsikringen ved os, vil den kunne opsiges på 2 forskellige måder. Enten med kort opsigelse (løbende måned + 1 måned pr 1 Juli 2024. Her skal du dog være obs på at dette vil medføre et gebyr på 300kr, da forsikringen ikke har været aktiv i et år på dette tidspunkt. Eller du vil kunne opsige forsikringen pr 1 september 2024, hvor den har været aktiv i et år uden gebyr".

Det fremgår af klagerens besked af 29/5 2024, at "I bedes opsig med kort opsigelse, da jeg tænker denne er billigst? Tænker der jeg skal betale for løbende mdr. (til d.31/05) + løbende mdr. (30/06) + 300 kr. = 857,14kr?".

Det fremgår af selskabets besked af 30/5 2024, at "Jeg lukker din Ulykkesforsikring pr. 1. juli 2024".

Det fremgår af klagerens besked af 11/11 2025, at "I jeres første henvendelse gav I mig to muligheder: – 1. juli 2024 med gebyr – 1. september 2024 uden gebyr Mit svar var en forespørgsel, hvor jeg bad om afklaring af pris ved kort opsigelse. Det var ikke en entydig accept. Der blev spurgt om, hvorvidt denne løsning faktisk var billigst. I lukkede forsikringen pr. 1. juli 2024 uden at afklare mit spørgsmål og uden at indhente endelig accept. Jeg ønsker at benytte valgmulig-

heden opsigelse pr. 1. september 2024 uden gebyr, som oprindeligt tilbudt, og beder jer derfor regulere opsigelsen og prisen tilsvarende. Jeg ser frem til jeres bekræftelse".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at opsigelse skal ske med mindst én måneds varsel til forsikringsperiodens udløb. Forsikringen kan opsiges med 30 dages varsel til udgangen af en kalender måned mod et administrationsgebyr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at ændre ulykkesforsikringens ophørsdato til 1/9 2024 og at undlade at opkræve gebyr grundet forkortet opsigelsesvarsel.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at opsigelsen skete på klagerens initiativ, og at klagerens mail af 29/5 2024 med rimelighed kan opfattes som en accept af, at forsikringen skal opsiges med forkortet varsel mod betaling af gebyr.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren først i november 2025 ses at have gjort indsigelse mod, at selskabet den 30/5 2024 oplyste, at ulykkesforsikringen vil blive lukket pr. 1/7 2024.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings