789/08

Den 6. februar 2008 blev i sag nr. 72.076:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familie- og ulykkeforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager ved sin repræsentant over, at selskabet har forhøjet forsikringspræmierne.

Selskabet henviser bl.a. til, at klageren har modtaget skriftlig varsling om præmieforhøjelserne.

Det fremgår af sagen, at præmierne på klagerens ulykkes- og familieforsikring steg henholdsvis 1/4 og 1/5 2007. Af selskabets skrivelse af 20/2 2007 til klageren fremgår bl.a.:

"**Forhøjelse af din forsikringspræmie**
En række af vore kunder betaler for lav forsikringspræmie i forhold til det samlede skade- og risikoforløb. Derfor ser vi os nødsaget til, at forhøje præmien på dine forsikring/er jævnfør de gældende forsikringsbetingelser.

I skemaet kan du se hvad det betyder for dig:

Forsikring	Policenummer	Ændres pr.	Fra kr.	Til kr.	Termin
Familie	78...	01.05.2007	906	1.770	Halvårlig
Ulykke	74...	01.04.2007	778	1.478	Halvårlig

De anførte priser er beregnet ud fra de oplysninger vi har registreret d.d.

Hvad skal du gøre?
- Hvis du ikke kontakter os, vil din forsikring fortsætte med den nye præmie og du vil modtage en ny police.
- Hvis du vælger at flytte dine forsikringer, uden at meddele det til os, vil du modtage opkrævning og rykker - dette for at sikre, at der ikke er tale om en forglemmelse."

Klageren var utilfreds med, at selskabet forhøjede præmien.

I skrivelse til klageren redegjorde selskabet herefter bl.a. for, hvordan selskabet generelt vurderer den risiko, der danner grundlag for præmieberegningen.

Ved fax af 19/4 2007 meddelte klageren, at hun ikke stillede sig tilfreds med selskabets skrivelse, idet hun var af den opfattelse, at selskabets brev var en standardskrivelse, der ikke konkret besvarede hendes spørgsmål og indsigelser.

Selskabet besvarede klagerens henvendelse ved skrivelse af 23/4 2007.

Ved skrivelse af 28/6 2007 indbragte klageren ved sin repræsentant sagen for Ankenævnet for Forsikring. Af klageskrivelsen fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...
> Der klages over Alkas sagsbehandling med forsikringskonsulentens gennemgang efteråret 2006 med tilsagnet til forsikringstager til følge - efterfulgt af 100 % præmiestigning - uden forsikringstagers mulighed - trods påkrav - for at få begrundelse.
>
> Der klages endvidere om, at Alka, uanset forsikringstagers protest mod præmiestigningerne på 100 % via PBS trækker betalingerne - hvilket må anses for uetisk forventningsdrift, idet Alka misbruger sine muligheder for betaling uanset forsikringstagers protest.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
> 1) Enten at forsikringerne med baggrund i konsulentens vurderinger efterår 2006 videreføres til den da fastlagte præmie.
> 2) Eller at Alka forpligtes til at fremkomme med en individuel konkret begrundelse for, hvorfor præmiestigningerne skal være så høje - når henses til konsulentgennemgang 1/2 år forinden - således at forsikringstager har et reelt grundlag for at vurdere, i hvilket omfang Alka fortsat skal være hendes forsikringsselskab!"

Af bilag til klageskrivelsen fremgår bl.a.:

> "Som bilag til klageskema skal der under henvisning til vedlagte fyldige dokumentsamling særligt henvises til, at J.T. efter Alkas initiativ fik sine forsikringer gennemgået af konsulent fra Alka - dette resulterede i en mindre tilbagebetaling.
>
> Da forsikringernes præmier 1/2 år efter steg ca. 100 % for begges vedkommende, protesterede forsikringstager skriftligt uden at få et reelt svar, men på en måde så det måtte have været den afdelingschef, med hvilken hun senest korresponderede, bevidst, at hun ikke ønskede at fortsætte som forsikringstager under disse forhold.
>
> Alligevel afkrævede Alka via PBS præmier, hvilket E. Retshjælp finder i strid med såvel almindelig god forretningsmoral som god skik i forsikringsverdenen."

Selskabet har i skrivelse af 14/9 2007 til nævnet fastholdt at have handlet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og har bl.a. anført:

> "Da klagers betaling af præmierne var tilmeldt betalingsservice blev præmierne automatisk trukket til sædvanlig forfaldstid.
> ...
> Vi må fastholde at Alka Forsikring har handlet med hjemmel i de gældende forsikringsbetingelser.
> Præmieforhøjelsen skete med baggrund i en konkret risikovurdering i forhold til de parametre som selskabet nævner i brev af 14. marts 2007.
>
> Præmieforhøjelsen blev varslet ved brev af 20. februar 2007 - i overensstemmelse med betingelsernes afsnit 14.1 - til forsikringernes hovedforfald. For familieforsikringens vedkommende til 1. maj 2007 og for ulykkesforsikringens vedkommende til 1. april 2007.
>
> Selskabet er berettiget til at fastsætte en præmie som modsvarer den risiko som selskabet påtager sig ved at indgå forsikringsaftalen, og klager er varslet rettidigt og har fået sine rettigheder og muligheder oplyst.
>
> Betalingerne fremgår af klagers betalingsoversigt og såfremt klager ikke ønskede at fortsætte forsikringsforholdet kunne klager blot havde kontaktet sin bank og afvist betalingen af præmierne.
>
> Selskabet kan ikke afmelde en kundes betaling hos betalingsservice - det kan kun kunden selv.
>
> Selskabet har således ikke blot mod bedre vidende trukket betalingen - men alene modtaget overførslen, idet klager ikke havde afmeldt eller standset betalingen.
>
> Vi skal afslutningsvis henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 57.921 afsagt den 2. september 2002."

Hertil har klagerens repræsentant i skrivelse af 8/11 2007 til nævnet anført:

> "Alka fremfører i bemærkninger dateret 14. september d.a. til Ankenævnet for Forsikring blandt andet, at hun er i besiddelse af kopi af sin mail af 13. marts 2007 og at hun finder det besynderligt, at Alka tilsyneladende sletter elektronisk korrespondance. Dette kan vi af retssikkerhedsmæssige grunde kun være enige med hende i!
>
> Det skal fremføres, at vor rådsøgende efter sine kontakter med Alka klart måtte være af den opfattelse, at det måtte bero på en misforståelse fra Alkas side, at hendes præmieforhold skulle ændres ganske kort tid efter, at hun med Alkas konsulent havde fået sine forsikringer ændret.
>
> Det skal fremføres, at det måtte være klart for Alka, under hensyn til hendes reaktioner, at hun ikke ønskede at fortsætte den nye stærkt præmieforhøjede forsikringsaftale, idet Alka på intet tidspunkt, uanset hendes udtrykkelige ønske herom, har konkretiseret, hvilke forhold der for hende, når henses til konsulentbesøget, har medført denne meget væsentlige stigning.

Det findes bemærkelsesværdigt, at Alkas bemærkninger af 14. september d.a. må forstås som et forsvar for, at et forsikringsselskab altid til ugunst - og uden at konkretisere årsagen - men alene med henvisning til 'forøget risiko' som standardbegrundelse tilsyneladende vilkårligt og uden, at forsikringstager har nogen mulighed for indseende i, om begrundelsen er reel, kan ændre sin præmiepolitik over for den enkelte forsikringstager.

Dette synes at fratage forsikringstager en væsentlig beskyttelse af sin retssikkerhed.

I det konkrete tilfælde opleves det som ekstra urimeligt, idet forsikringstager måtte gå ud fra, at konsulenten havde det fornødne kendskab til selskabets risikovurderinger - i modsat fald er han kun konsulent af navn og ikke af gavn!

Den af Alka medsendte ankenævnsafgørelse findes ikke at være særlig relevant i den konkrete sag, hvor Alka jo på ingen måde har haft evne eller vilje til over for forsikringstager konkret at begrunde hvilken øget risiko, der medførte den opkrævede præmieforhøjelse."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 3/12 2007 til nævnet bemærket:

"For så vidt angår den indledende bemærkning skal vi blot anføre, at selskabet IKKE sletter elektronisk korrespondance.

At klager skulle have den opfattelse, at den meddelte præmieforhøjelse var en misforståelse har med henvisning til selskabets brev desangående klart formodningen imod sig.

Uanset hvorledes klagers henvendelse måtte fremstå for Alka Forsikring hverken kan eller må selskabet afmelde forsikringstagers betalinger via BS. Det kan udelukkende forsikringstager selv.

Såfremt en forsikringstager ikke ønsker at indgå eller opretholde en aftale på de vilkår som selskabet tilbyder, står det forsikringstager frit for at opsige eller flytte sin forsikring, og vi finder ikke dette konstituerer et brud på retssikkerheden.

Vi skal afslutningsvis præcisere, at forsikringsselskabet med henvisn til betingelsernes afsnit 14.1 har ret til at forhøje præmien for en forsikringsdækning ekstraordinært med 1 måneds varsel til policens hovedforfaldsdato.

Klager har i forbindelse med forhøjelsen af præmien modtaget korrekt varsling samt vejledning i hvad hun skulle foretage sig såfremt hun ikke ville acceptere forhøjelsen, og vi skal i det hele fastholde vore stillingtagen til sagen som den fremgår af vores brev til Ankenævnet af 14. september 2007."

Hertil har klagerens repræsentant i skrivelse af 20/12 2007 til nævnet bemærket:

"Ad 3. afsnit: Det skal pointeres, at klager ikke misforstod præmiestigningen, men at klager forgæves insisterede på en forståelig forklaring på forhøjelsen set i relation til den netop foretagne gennemgang ved Alkas konsulent.

En sådan forklaring er til dato ikke modtaget og vor påstand er stadig, at Alkas informationer i den konkrete sag har været aldeles ufuldkomne, når henses til, at vi lever i et service- og informationssamfund."

Af forsikringsbetingelserne for familieforsikringen fremgår bl.a.:

"**14 Ændringer i forsikringen ud over indeksregulering**

14.1 Er indeksregulering af præmie og selvrisiko ikke tilstrækkelig til at imødegå udviklingen i udgifterne, kan Alka ekstraordinært forhøje præmie eller ændre forsikringsdækningen. Sådanne ekstraordinære forhøjelser/ændringer kan gennemføres med virkning fra forsikringens hovedforfaldsdag, når det sker med mindst 1 måneds varsel."

Af forsikringsbetingelserne for ulykkeforsikringen fremgår bl.a.:

"**18 Opsigelse/ophør af forsikringen**

18.1.1. Forsikringen er tegnet for 1-årige perioder, og den fortsætter i 1-årige perioder, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringsaftalen med mindst 1 måneds varsel til en hovedforfaldsdag."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at præmieforhøjelserne er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvorfor nævnet ikke kan pålægge selskabet at annullere forhøjelserne. At en konsulent kort før har gennemgået klagerens forsikringer kan ikke føre til andet resultat, allerede fordi en utilstrækkelig begrundelse ikke er tillagt aftaleretlige virkninger, jf. Betænkning nr. 1423 - Revision af Forsikringsaftaleloven 2002, side 237.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson