Ankenævnet for Forsikring

Den 17. november 2014 blev i sag nr. 86129:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet har ændret forsikringsbetingelserne og hævet præmien.

Selskabet har henvist til, at det i henhold til forsikringsbetingelserne er berettiget til at ændre og opsige forsikringen.

I klageskema af 23/4 2014 har klageren bl.a. anført:

> "2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> Jeg håber at kunne stoppe et forsikringsselskab til uden videre at stoppe en fortløbende forsikring ved bare at udstede nye police numre for at kunne ændre forsikringsbetingelser og hæve præmien væsentlig ved at tilføje nye tiltag som vi som pensionister under ingen omstændigheder har behov for og som de tilføjer ikke kan fravælges. Jeg vil have forsikringen tilbageført til det oprindelige policenr. ..., det gælder både min hustru og min ulykkesforsikring."

Dertil har selskabet i brev af 6/5 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Sagen drejer sig om, at kunden er utilfreds med at have fået opdateret sin hustrus og egen ulykkesforsikring til vores nyeste vilkår, at de pga. opdateringen har fået nye police numre, samt prisen på disse opdaterede forsikringer. Disse nye forsikringer er sat i kraft pr. 01-05-2014.
>
> Alle vores kunder bliver opdateret til vores nyeste og forbedrede vilkår, som vi har sammensat for at kunne tilgodese vores målgruppe bedst muligt. Når det er sagt er vi godt klar over, at ikke alle dækninger er lige relevante for hver eneste kunde. Vi forstår derfor godt, at klager ikke mener, at nogle af de nye dækninger som Mc kørsel/farlig sport er relevante for dem. Til

gengæld kan klager, så få glæde af, at deres forsikringer dækker dem hele livet, det gjorde de gamle forsikringer ikke. Tilsvarende har vi sikret, at dækning for tandskade, dobbelt erstatning, og behandlingsudgifter ikke længere bortfalder pga. alder. Der er heller ikke længere en reduktion af forsikringssummen pga. alder. Der er således også kommet en del forbedringer, som klager kan få gavn af fremover. Under alle omstændigheder må vi fastholde, at vi som selskab har ret til at sammensætte produktet med de dækninger og begrænsninger, som vi mener bedst mulig passer til vores målgruppe.

Klager har fået tilsendt brev ang. denne opdatering, samt forskelsskema på gammel og ny ulykkesforsikring den 14-03-2014. Kopi af dette er vedlagt, bilag nr.2.
I brevet fremgår baggrunden for opdateringen af vores vilkår, kundens nye priser og information om kontakt, hvis forsikringstager ikke ønskede dette nye tilbud. Som det tydeligt fremgår af vores brev er kunden fritstillet i den situation, hvor de ikke ønsker at fortsætte forsikringen på de vilkår, som vi har tilbudt.

Vi henviser her til kundens tidligere vilkår 63-03, bilag nr. 3, hvor det fremgår af side 7 punkt 9.4, Vilkårs- og præmieændringer, at vi har ret til at ændre vilkår og præmie med i måneds varsel til udløbet af en forsikringsperiode.

Kunden har skrevet mail til os 24.03.2014 ang. sagen, hvorefter vi har gjort vores bedste for at besvare kundens spørgsmål, og da kunden gav udtryk for at vores svar var mangelfuldt, bedte vi om kundens telefon nummer, så sagen kunne afklares over telefonen så der ikke blev skrevet forbi hinanden. Kunden ønskede ikke at oplyse telefonnummer til os, og i sidste mail henviser vi til vores interne Kundeombud, hvis kunden skulle ønske at klage.
Kopi af mailen er vedlagt, bilag nr. 4.
Vi informerer i mailen om, at det ikke var muligt at opdatere den gamle ulykkesforsikring i vores system og derfor får alle kunder nye policer med nye policenumre.

Vi beklager meget, at en medarbejder hos If fejlagtigt har skrevet i mailen til kunden, at sagsbehandlingstiden ved Ankenævnet for Forsikring normalt er mellem 6-10 måneder, når der rettelig som det fremgår af Ankenævnets hjemmeside burde have været oplyst en svartid på normalt 7-8 måneder. Det er også den svartid ansatte i If er instrueret i at oplyse, når der gives klagevejledning. Der er således tale om en menneskelig fejl, som der er blevet fulgt op på internt."

Nævnet har gennemset bilag – herunder:

Selskabets brev af 14/3 2014, hvoraf fremgår, at klagerens forsikringsbetingelser bliver ændret, og at præmien hæves fra 1.451 kr. til 2.282 kr. Vedlagt brevet fremsendte selskabet et skema over ændringerne af den tidligere og den nye forsikring. Af brevet af 14/3 2014 fremgår bl.a.:

"**Hvad skal I gøre nu?**
I skal faktisk ikke gøre noget. Opgraderingen sker automatisk den 1. maj.
Så I skal bare blive ved med at betale jeres If Ulykkesforsikring, som I plejer.
Vær opmærksom på at jeres nye ulykkesforsikring kan blive opkrævet på girokort med helårlig betaling. I har mulighed for at ændre dette til betaling via Betalingsservice på www.if.dk/-månedsbetaling, hvor I også kan tilmelde policen til månedsbetaling. Hvis I ønsker at opsige den som følge af opgraderingen, skal I kontakte os inden 1. maj. Har I spørgsmål, kan I altid

skrive til os på www.if.dk/kontakt. I er selvfølgelig også velkomne til at ringe på telefon 70 12 12 12."

Det fremgår af klagerens og hans hustrus policer af 14/3 2014, at ikrafttrædelsesperioden er den 1/5 2014.

Breve af 7/4 2014 til klageren fra selskabet med indbetalingskort, hvoraf bl.a. fremgår: "Udstedelsesårsag: … Ny forsikring"

Af forsikringsbetingelserne af 2006 fremgår bl.a.:

"**9.4 Vilkårs- og præmieændringer**
9.4.1 Hvis if's forsikringsvilkår eller præmietarif for ulykkeprivat ændres, kan selskabet gennemføre tilsvarende ændringer af denne forsikring med 1 måneds varsel til udløbet af en forsikringsperiode. Indeksregulering regnes ikke som ændring af præmietarif.
9.4.2 I tilfælde af væsentlige indskrænkninger i dækningen vil forsikringstageren blive fritstillet således, at en fortsættelse af forsikringen kræver forsikringstagers accept. Ved mindre væsentlige indskrænkninger, samt ved præmieændringer udover indeksreguleringer, fortsætter forsikringen med ændrede vilkår/præmie, når forsikringstageren betaler præmien for ny betalingsperiode.
Hvis præmien ikke betales ophører forsikringen.

9.5 Forsikringens varighed og opsigelse
9.5.1 Forsikringen er tegnet for en 1-årig periode og fortsætter for 1 år ad gangen, indtil den skriftligt opsiges af en parterne med mindst i måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb.
9.5.2 Efter enhver anmeldt skade er såvel forsikringstageren som If berettiget til - i perioden fra skadens anmeldelse og indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller
skadens afvisning - skriftligt at opsige forsikringen med 14 dages varsel.
I stedet for opsigelse af forsikringen kan If indenfor samme periode vælge at foretage begrænsninger i dækningen, forhøje eller indføre særlig selvrisiko, eller forhøje præmien.
9.5.3 Forsikringstager kan opsige forsikringen med 30 dages
varsel til udgangen af en kalendermåned mod et administrations-gebyr. Hvis forsikringen opsiges inden for det første forsikringsår opkræves et supplerende administrationsgebyr. Gebyrets størrelse kan ses på Ifs hjemmeside- www.if.dk - eller oplyses ved henvendelse."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet at kunne lægge til grund, at klagerens tidligere forsikrings forsikringsperiode udløb den 30/4 2014.

Det fremgår af de gengivne forsikringsbetingelsers punkt 9.4.1, at hvis selskabets forsikringsvilkår eller præmietarif for ulykkeprivat ændres, kan selskabet gennemføre til-

svarende ændringer af denne forsikring med 1 måneds varsel til udløbet af en forsikringsperiode. Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.5.1 fremgår, at forsikringen er tegnet for en 1-årig periode og fortsætter for 1 år ad gangen, indtil den skriftligt opsiges af en af parterne med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb.

Henset til disse betingelser, og idet selskabet ved breve af 14/3 2014 til klageren dels varslede ændringen af forsikringsbetingelserne og præmiestigningen, dels oplyste om ændringerne og om muligheden for at opsige forsikringen, har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet, at klagerens tidligere forsikring fortsat skal være i kraft til den hidtidige, lavere præmie.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen