Ankenævnet for Forsikring

Den 15. marts 2017 blev i sag nr. 90004:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hus- og ulykkesforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets præmieforhøjelser, og kræver at selskabet nedsætter præmien på hans forsikringer. Herudover gør klageren gældende, at selskabet i dets brev af 16/6 2016 burde have informeret ham klart om, hvad den reelle årsag til præmieforhøjelserne skyldtes, ligesom selskabet ved forsikringens tegning burde have informeret ham om risikoen ved at tegne og benytte de udvidede forsikringsdækninger – herunder at der var en risiko for præmieforhøjelser. Endelig mener klageren, at der bør være sammenhæng mellem typen af skader og eventuelle præmieforhøjelser, således at det ikke bør kunne lade sig gøre at forhøje præmien på forsikringer, som aldrig har været i brug.

Selskabet har anført, at det i henhold til gældende praksis er berettiget til at opkræve den præmie, som selskabet finder er den korrekte for en given risikodækning, og at præmieforhøjelserne er varslet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet har videre anført, at det ved risikovurderingen tager udgangspunkt i det samlede forretningsforhold – og dermed også forsikringer, som ikke "har været i brug" – og sammenholder dette med erfaringen og den til rådighed værende statistik.

2. 90004

I klageskema af 19/10 2016 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har modtaget brev om ændring af priser på 2x ulykkesforsikring, samt husforsikring. I brevet modtaget fra Alka oplyses det, at årsagen er omstændigheder som for eksempel stormskader, indbrud og lignende er øget i mit kvarter. Prisstigning ca. 96%.

Efter flere samtaler med Alka kommer det frem, at årsagen ikke er generel, men skyldes min skadeshistorik. 6 skader på 2 år. Hvilket selvfølgeligt er højt.

Men en ting er antallet af skadessager. En anden er sammenhængen mellem skader, de tegnede dækninger samt typen af skader og de forsikringer priserne ændres på. Det er her uenigheden opstår.

I dag sælger Alka (og andre forsikringsselskaber) forsikringer med flere udvidede typer af dækninger. Disse opfordrer selskaberne mig som forbruger at tegne, da det giver en god dækning også ved mindre skader. Der er selvfølgelig også noget at hente for selskabet, da det giver en øget præmie. Med denne type dækninger, øges risikoen for udbetaling i forbindelse med skader. Dette bør selskaberne være klar over, ligesom det bør være selskabernes opgave at fortælle klart og tydeligt hvad risikoen ved at tegne og benytte denne type dækninger kan være. Dette har Alka ikke gjort, ligesom de ikke på noget tidspunkt har rettet henvendelse og gjort mig opmærksom på hvad min skadeshistorik kunne betyde. Det ville have fået mig til at ændre forsikringsbetingelser øjeblikkeligt og fjerne de udvidede dækninger jeg ikke tidligere har haft eller benyttet. Dette er en af uenighederne.

Vigtigere endnu er skadeshistorikken. Der har totalt været 6 skader på samtlige af min hustands forsikringer siden 2014. Her er der ikke kigget på typen af skader - alene på antallet.

Skade nr. 1 (2014): udskiftning af revnet forrude. 50% dækning. Vi har ikke længere bilforsikring hos Alka.

Skade nr. 2 (2015): udskiftning af 26 mdr gl vaskemaskine (Plus- og elektronikdækning - indbo)

Skade nr. 3 (2015): udskiftning af batteri på IPhone 5 (Plus- og elektronikdækning - indbo)

Skade nr. 4 (2015): indbrud (indbo/husforsikring)

Skade nr. 5 (2016): råd i vinduer (skade under niveau af selvrisiko - derfor ingen dækning)

Skade nr. 6 (2016): rørskade i badeværelse (husforsikring)

Som listen ovenfor er der tale om skader på forskellige typer af forsikringer. Der er ingen skader på de to ulykkesforsikringer der er blevet prisreguleret, ligesom der kun er 2 skader på husforsikringen (skade 4 og 6), da skade 5 ikke er dækket af forsikringen og dermed ikke er en skade). Jeg er derfor utilfreds med at der reguleres på 2 forsikringer (2x ulykkesforsikring), selvom der aldrig har været skader på disse, ligesom jeg mener at skade 1,2 og 3 må betegnes som almindelige med den type dækninger der er tegnet og en familie på 5. Derudover skal der ses på størrelsen af udbetalingerne på skade 1,2 og der er meget beskedne, samt at der ingen erstatning er udbetalt på skade 5. Det efterlader 2 skader.

Jeg ville aldrig have tegnet udvidede dækninger, ligesom jeg heller ikke ville have benyttet mig af dem, hvis jeg havde kendt konsekvenserne. Vi har en husstandsindtægt på mere end … årligt og har ikke brug for disse småerstatninger. På den anden side er de tegnet i den tro, at de kan benyttes når uheldet er ude og med den viden at mine forsikringer ikke er pris/skadesreguleret og derfor ikke brude påvirkes.

Derfor er jeg dybt uenig i, at Alka ændre priserne på 2x ulykkesforsikring, samt vores husforsikring, da jeg ikke mener skadeshistorik eller forsikringsbetingelserne bør berettige til det.

Som oplyst til Alka, da vi skiftede til dem, så er vores skadeshistorik hos vort gamle selskab ikke stor. Ligesom vi aldrig tidligere har benyttet disse udvidede dækninger hos andre selskaber. Alka har selvfølgelig ikke denne historik, men har bedt om oplysninger omkring antal af skader på de forskellige forsikringer der er tegnet hos dem inden forsikringerne blev tegnet.

Sagen med Alka betyder, at flere andre selskaber ikke vil have os, ligesom at vores priser andre steder vil være højere i fremtiden. Ikke pga. skadeshistorikken men på grund af prisreguleringen.

Jeg vil have de samme priser på husforsikringen og 2x ulykkesforsikring, som jeg havde inden reguleringen.

Derudover ønsker jeg at Alka (og øvrige selskaber) ændrer praksis, så det højt og tydeligt fremgår hvad den reelle årsag til prisændringer skyldes, ligesom de bør være forpligtede til at oplyse det efterfølgende ved henvendelse. Samt, at Alka forpligtes til, at informere kunderne om hvad risikoen er ved at tegne og benytte udvidede dækninger, da der er mange andre muligheder end at tegne dem hos sit forsikringsselskab med den risiko der ligger i det. fx. kan de tegnes gratis ved køb på Mastercard guld, via Falck abonnementer, FDM, i butikker ved elektronikøb osv. Alle uden risiko for prisstigninger hos mit forsikringsselskab. Det bør gøres ved tegningstidspunktet ligesom det ville være god kundeservice at gøre kunden opmærksom på skadeshistorik og risiko ved fortsat benyttelse af dækninger.

Derudover bør der være sammenhæng mellem skader og prisændringer. Det bør ikke kunne lade sig gøre at ændre priser på forsikringer der aldrig har været i brug, baseret på skadeshistorik.

Jeg mener der udover at når forsikringer ikke er pris/skadesreguleret, så giver det ikke mening, at det alligevel kan være årsagen til ændringen i priserne."

Hertil har selskabet i brev af 14/11 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager tegnede den 1. august 2014 ulykkesforsikring, familieforsikring og bilforsikring og 1. september 2014 husforsikring i Alka Forsikring.

Klager anmeldte en skade på bilforsikringen den 4. november 2014. I løbet af de næste 17 måneder anmeldte klager yderligere 6 skader på forsikringerne.
Ved brev af 16. juni 2016 varslede Alka Forsikring præmieforhøjelse på 2 af klagers policer - på husforsikringen med virkning fra 1. september 2016 og på ulykkesforsikringen med virkning fra 1 august 2016. Prisforhøjelsen på forsikringerne havde deres årsag i en vurdering af klagers generelle risiko.

Klager kontaktede den 4. juli 2016 Alka Forsikring telefonisk og selskabet sendte samme dag en oversigt over klagers skader til klager.

Spørgsmålet om præmieforhøjelsen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af forsikringsbetingelserne for Husforsikring AH – 03 afsnit 17 om ændringer i forsikringen udover indeksregulering fremgår følgende: *'Er indeksregulering af præmie eller selvrisiko ikke tilstrækkeligt til at imødegå udviklingen i udgifterne, kan Alka ekstraordinært forhøje præmie eller ændre forsikringsdækning'.*

'Sådanne ekstraordinære forhøjelser/ændringer kan gennemføres med virkning fra forsikringens hovedforfaldsdag, når det sker med mindst 1 måneds varsel'.

Af forsikringsbetingelserne for Ulykkesforsikring UF – 01 afsnit 17 om Forsikringens varighed og opsigelse fremgår det, at forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter indtil den skriftligt opsiges. Både Alka Forsikring og forsikringstager kan opsige forsikringen – Alka Forsikring kan opsige forsikringen til hovedforfald med en måneds varsel (klager kan opsige forsikringen med 1 måneds varsel til udløbet af enhver måned).

Som det mere i det mindre kan selskabet derfor også forhøje præmien for forsikringen eller ændre på dækningen og følgende fremgår af afsnit 17.1.5.: *'Hvis Alka forhøjer præmien ud over indeksreguleringen eller forringer betingelserne, skal dette ske med mindst 1 måneds varsel til forsikringens hovedforfaldsdag. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at lade forsikringen udgå pr. hovedforfaldsdatoen'.*

Det fremgår således af de gældende forsikringsbetingelser, at Alka Forsikring har mulighed for at varsle prisjusteringer, hvis det vurderes, at der ikke er balance mellem risiko og pris.

Ved en sådan vurdering tager selskabet udgangspunkt i det samlede forretningsforhold (og dermed også forsikringer, som ikke 'har været i brug') og sammenholder dette med erfaringen og den til rådighed værende statistik.

Den gennemsnitlige forsikringskunde har en skade hvert 5. år.

Klager har anmeldt 7 skader indenfor et tidsrum på 17 måneder, hvilket henset til erfaring og statistik er en markant større risiko end hvad præmien blev beregnet på ved tegningen. Det har ingen indflydelse om skaderne er anmeldt på generelle dækninger eller udvidede dækninger eller størrelsen af den erstatning, der er udbetalt. Vurderingen foretages på baggrund af risikoen for skader, som i klagers tilfælde har vist sig at været øget i forhold til vurderingen ved tegningen af forsikringerne. Selskabet har dog uanset antallet af skader (mange/få/ingen) ret til at tage et forsikringsforhold op til vurdering, såfremt det skønnes nødvendigt.

Alka Forsikring har varslet forhøjelsen af klagers præmie på husforsikringen og ulykkesforsikringen ved brev af 16. juni 2016, hvilket vil sige med henholdsvis 7 ugers og 11 ugers varsel til de respektive forsikringers hovedforfaldsdato og har således overholdt de gældende forsikringsbetingelser.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at klager - som nævnt i selskabets varslingsbrev - er frit stillet til at vælge et andet selskab til at overtage forsikringerne, hvis klager ikke længere ønsker at være forsikret i selskabet på de vilkår, som selskabet kan tilbyde.

Alka Forsikring vurderer løbende de indgåede aftaler og som udgangspunkt revurderer selskabet efter 2 år en varsling/præmieforhøjelse som den aktuelle og vil naturligvis også for klagers vedkommende være indstillet på at foretage en revurdering efter 2 år.

Ved tegningen af forsikringerne blev det efter klagers oplysninger lagt til grund, at der de seneste 2 år ikke var anmeldt skader i det afgivende selskab, og selskabet har ikke følt det nødvendigt at efterprøve klagers oplysninger.

Da Alka Forsikring i henhold til gældende praksis er berettiget til at opkræve den præmie, som selskabet finder den korrekte, for en given risikodækning og har varslet præmieforhøjelsen i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser må vi fastholde den trufne afgørelse og opretholde den varslede præmieforhøjelse for klagers husforsikring og ulykkesforsikring.

Vi skal i den forbindelse henvise til den omfattende praksis der foreligger fra Ankenævnet for Forsikring."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af selskabets brev af 16/6 2016 til klageren fremgår det bl.a.:

"Vi er glade for at have dig som kunde i Alka og beklager, at vi er nødt til at 16. juni 2016 justere prisen på dine forsikringer.

Din pris skal stemme overens med din risiko
I Alka fastsættes en pris ud fra risikoen for at få skader. Dette medfører, at vi løbende vurdere dette, så der er sammenhæng mellem pris og risiko.

Det er vurderet, at du har en højere risiko for at få skader, end vi antog ved tegning af dine forsikringer.
Det skyldes, at vi kan se, at der er sket en stigning i eksempelvis tyveri, indbrud, skybrud eller stormskade i dit område og dette har indflydelse på din forsikringspris.

Her er et overblik så du kan se, hvad det betyder for dig:

Ulykkesforsikring policenummer: …

Ændres pr.	Fra kr.	Til kr.	Pris oplyst.
01.08.2016	95	179	månedlig

Husforsikring policenummer: …

Ændres pr.	Fra kr.	Til kr.	Pris oplyst.
01.09.2016	330	628	månedlig

De anførte priser er eksklusiv indexregulering for indeværende år.
Du vil modtage nye policer med de nye priser.

Hvis du vil opsige forsikringerne
Hvis du ikke længere ønsker at være forsikret i Alka, kan du vælge et andet forsikringsselskab, der på dine vegne kan opsige forsikringerne i Alka.

Du skal være opmærksom på, at det er et krav fra panthavers side, at dit hus er brandforsikret."

Af forsikringsbetingelserne for husforsikringen fremgår det bl.a.:

"**16. Indeksregulering af præmie og selvrisici**

16.1 Præmien bliver indeksreguleret hvert år ved forsikringens hovedforfald.

16.2 Dækningssummer indeksreguleres hvert år pr. 1. januar. Dog sker der ingen indeksregulering af dækningssummerne under Husejeransvarsforsikringen og Retshjælpsforsikringen.

16.3 Selvrisikobeløb bliver indeksreguleret hvert år pr. 1. januar. Dog sker der ingen indeksregulering af selvrisikobeløbet under Retshjælpsforsikringen.

16.4 Indeksreguleringen sker på grundlag af Summarisk lønindeks for den private sektor, som offentliggøres af Danmarks Statistik. Ophører udgivelsen af Summarisk lønindeks for den private sektor kan Alka fortsætte indeksreguleringen på grundlag af et andet indeks, der offentliggøres af Danmarks statistik.

17. Ændringer i forsikringen ud over indeksregulering

17.1 Er indeksregulering af præmie eller 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.

17.2. Derudover kan Alka kræve ændret præmie eller ændret forsikringsdækning efter enhver anmeldt skade. Ændringen kan gennemføres med 14 dages varsel, og skal meddeles senest 1 måned efter, at Alka har betalt skaden eller afvist skaden.

18. Forsikringens varighed og opsigelse

18.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter indtil den bliver opsagt skriftligt af forsikringstageren eller af Alka.

18.2 Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske på skrift og mindst 1 måned før udløbsdatoen. Opsigelse af dækningen 'Bygningsbrand' skal desuden følge reglerne i punkt 18.4.1.

18.3 Forsikringen kan opsiges med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter at Alka har betalt skaden eller afvist skaden. Opsigelse af dækningen 'Bygningsbrand' skal desuden følge reglerne i punkt 18.4.1."

7. 90004

Af forsikringsbetingelserne for ulykkesforsikringen fremgår det bl.a.:

"**15. Regulering af præmie og forsikringssum**

15.1 Både forsikringssummer og præmier bliver indeksreguleret på grundlag af det af Danmarks Statistik offentliggjorte nettoprisindeks. Hvis det anførte nettoprisindeks bortfalder, fortsætter indeksreguleringen på grundlag af et andet af Danmarks Statistik offentliggjort indeks.

Indeksreguleringen af forsikringssummer og præmier sker på forsikringens hovedforfaldsdag.

…

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 opsige forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til udløb af en tilfældig måned i kalenderåret.

17.1.3 Forsikringen kan opsiges med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstattet eller afvist skaden.

17.1.4 For børneulykkesforsikringen ophører dækningen for det enkelte barn på første hovedforfaldsdag efter barnet er fyldt 18 år.

17.1.5 Hvis Alka forhøjer præmien ud over indeksreguleringen eller forringer betingelserne, skal dette ske med mindst 1 måneds varsel til forsikringens hovedforfaldsdag. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at lade forsikringen udgå pr. hovedforfaldsdatoen."

Nævnet udtaler:

Klageren har den 1/8 2014 tegnet ulykkesforsikring, familieforsikring og bilforsikring, og den 1/9 2014 også husforsikring hos selskabet.

Selskabet har oplyst, at klageren den 4/11 2014 anmeldte en skade på sin bilforsikring, og at han i løbet af de næste 17 måneder anmeldte yderligere 6 skader på sine forsikringer. I brev af 16/6 2016 har selskabet varslet præmieforhøjelse på husforsikringen med virkning fra den 1/9 2016 og på ulykkesforsikringerne med virkning fra den 1/8

2016. Selskabet har anført, at præmieforhøjelsen er sket på baggrund af en vurdering af klagerens generelle risiko.

Det fremgår af varslingsbrevet, at prisen for klagerens ulykkesforsikring vil stige fra 95 kr. om måneden til 179 kr. om måneden, mens prisen for husforsikringen vil stige fra 330 kr. om måneden til 628 kr. om måneden.

Klageren kræver, at selskabet nedsætter præmien på hans forsikringer. Herudover gør klageren gældende, at selskabet i dets brev af 16/6 2016 burde have informeret ham klart om, hvad den reelle årsag til præmieforhøjelserne skyldtes, ligesom selskabet ved forsikringens tegning burde have informeret ham om risikoen ved at tegne og benytte de udvidede forsikringsdækninger – herunder at der var en risiko for præmieforhøjelser. Endelig mener klageren, at der bør være sammenhæng mellem typen af skader og eventuelle præmieforhøjelser, således at det ikke bør kunne lade sig gøre at forhøje præmien på forsikringer, som aldrig har været i brug.

Selskabet har anført, at det i henhold til gældende praksis er berettiget til at opkræve den præmie, som selskabet finder er den korrekte for en given risikodækning, og at præmieforhøjelserne er varslet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet har videre anført, at det ved risikovurderingen tager udgangspunkt i det samlede forretningsforhold – og dermed også forsikringer, som ikke "har været i brug" – og sammenholder dette med erfaringen og den til rådighed værende statistik.

Nævnet bemærker indledningsvist, at selskabet i sit varslingsbrev af 16/6 2016 burde have informeret klageren klart om, at præmieforhøjelserne på klagerens forsikringer var begrundet i hans skadehistorik og ikke – som anført i brevet – begrundet i en generel risikovurdering fra selskabets side.

For så vidt angår selskabets adgang til at foretage ændringer i det løbende forsikringsforhold – herunder forhøje præmien – bemærker nævnet, at det fremgår af forsikringsbetingelserne for husforsikringen, punkt 16, samt forsikringsbetingelserne for ulykkesforsikringen, punkt 15, at forsikringspræmien indeksreguleres. Dette er imidlertid ikke

ensbetydende med, at selskabet ikke i videre omfang kan varsle præmieforhøjelser. Det fremgår således af forsikringsbetingelserne for husforsikringen, punkt 18, samt forsikringsbetingelserne for ulykkesforsikringen, punkt 17, at begge parter kan opsige forsikringen, og at det for selskabets vedkommende kan med en måneds varsel til hovedforfald. Heraf følger det, at selskabet – som det mindre i det mere – kan ændre forsikringsaftalen med samme varsel. Da selskabet i øvrigt er berettiget til at opkræve den præmie, som det finder rigtig for en given risiko, kan nævnet ikke pålægge selskabet at undlade at gennemføre den varslede præmieforhøjelser. Nævnet henviser til sin praksis, herunder sag 83.034. Nævnet bemærker, at klageren ikke er forpligtet til at fortsætte forsikringerne på de ændrede vilkår.

Det forhold, at det af punkt 17.1 i forsikringsbetingelserne for husforsikringen fremgår, at "Er indeksregulering af præmie eller selvrisiko ikke tilstrækkelig til at imødegå udviklingen i udgifterne, kan Alka ekstraordinært forhøje præmie eller ændre forsikringsdækningen" kan ikke føre til andet resultat, idet denne bestemmelse efter nævnets opfattelse ikke afskærer selskabet fra at gennemføre prisforhøjelse via muligheden for opsigelse i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 18.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings