

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. september 2020 blev i sag nr. 94881:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring, rejseforsikring, husforsikring, ulykkesforsikring, campingvognsforsikring og autoforsikring. I klageskema af 17/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I forbindelse med flytning af forsikring til andet selskab d. 01/01-2020 får jeg ingen advarsel fra Topdanmark om at der er forhøjet gebyr hvis der er under et år. Da jeg kontakter Topdanmark d. 22/01-20 får jeg at vide at der intet problem er og jeg skal se bort fra regningen. Da jeg kan se der stadig er opkrævninger på betalingsservice 01/02-20 kontakter jeg igen Topdanmark d. 28/01-20 og får efter en lang samtale at vide det er pga. der er forhøjet opsigelsesgebyr på i alt 3319 kr. for de 3 forsikringer. Lydfil fra den samtale er vedhæftet.

Jeg skriver en klage på mail da jeg ikke er enig da jeg jo har haft kontaktet dem d. 22/01-20. Jeg får svar at jeg skal betale og det er 2514 kr. et andet beløb end det jeg fik oplyst i telefonen d. 28/01-20. Eftersom jeg begge gange har sagt ja til at få optaget samtaler beder jeg om at få disse udleveret. Topdanmark kan kun finde samtalen fra d. 28/01-20. Topdanmark vil i første omgang ikke udlevere samtaler. Men efter at have henvist til Datatilsynet får jeg udleveret samtalen fra d. 28/01-20. Samtalen som Topdanmark ikke kan finde vare over 6 minutter skærbillede er vedhæftet.

Når man kontakter Topdanmark får man mulighed for at sige ja eller nej til at få optaget samtaler. Selv om man giver lov optager de ikke samtaler når man giver lov til at de kan ringe retur pga. der er lang ventetid. Der er heller ikke lavet et notat i systemet om mit opkald d. 22/01-20 og de kan ikke se hvilken medarbejder jeg har talt med hvilket er bekymrende da så alle deres kundeservice medarbejdere kan tilgå følsomme persondata uden de kan se hvem der har set på mine data. Jeg

har vedhæftet samtalen fra d. 28/01-20 som lydfil samt skærbilleder af opkald og al mail korrespondance.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have tilbagebetalt de 2514 kr. som jeg under protest har indbetalt i forhøjet opsigelse gebyr, da jeg ikke har fået noget varsel, og pga. de mange modstridende oplysninger jeg har fået fra Topdanmark."

Selskabet har den 10/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klager har løbende tegnet forskellige forsikringer i Topdanmark Forsikring A/S [selskabet]. Tvisten vedrører klagers utilfredshed med, at selskabet har opkrævet forhøjet opsigelsesgebyr i forbindelse med klagers skift til ... [selskab 2] og dermed klagers opsigelse af sine forsikringer i selskabet.

Selskabets begrundelse for at opkræve forhøjede opsigelsesgebyrer er, at klager har opsagt sine forsikringer i selskabet inden for det første år. Selskabets opkrævning sker under henvisning til klagers vilkår, hvori der henvises til selskabets gebyrliste ved opsigelse på andre tidspunkter end til forsikringernes årsdag.

Vilkårene for de forsikringer som klagen vedrører; indbo, rejse, (campingvogn) og bil vedlægges som bilag A, B, (C) og D.

Klager vil gerne have tilbagebetalt gebyrer på i alt 2.515. kr., da han ikke mener at selskabet rettidigt har oplyst ham om de forhøjede gebyrer ved kort opsigelse, og fordi han mener, at have modtaget modstridende oplysninger fra selskabet.

Sagsfremstilling

Klager og/eller dennes [ægtefælle] har tegnet følgende forsikringer, på ligeledes følgende datoer i selskabet: Indbo: 1.7.2019, Rejse: 1.7.2019, Hus: 1.6.2016, Ulykke klager: 1.6.2004, Campingvogn: 15.8.2019, Bil: 1.7.2019.

Klager opsiges forsikringerne på ligeledes følgende datoer: Indbo: Opsiges 2/12 2019 med skift til selskab 2 pr.1/1 2020, Rejse: Opsiges 2/12 2019 med skift til selskab 2 pr.1/1 2020, Hus: 1.5.2019 pga. salg, Ulykke på klager: 1.7.2011, Campingvogn: Opsiges 2/12 2019 med skift til selskab 2 pr.1/1 2020, Bil: Opsiges 2/12 2019 med skift til selskab 2 pr.1/1 2020.

Klager kontakter selskabet to gange i januar 2020 i forbindelse med, at han har opsagt sine forsikringer og på baggrund heraf er blevet opkrævet forhøjet gebyr for opsigelse indenfor det første år.

Selskabet opfatter klagen således, at der alene skal tages stilling til det forhøjede opsigelsesgebyr, men skal for en god ordens skyld nævne, at opkaldet d. 22. januar er et callback og derfor ikke bliver optaget, da dette kun sker for indgående kald.

I forbindelse med klagers henvendelse til selskabet d. 28. januar 2020, oplyses han om baggrunden for de forhøjede opsigelsesgebyrer. Det er selskabets opfattelse at klager har forståelse for opkrævningen, og vil tale med selskab 2 herom, efter han er blevet oplyst om, at det er alminde-

ligt, at tilgående selskab rådgiver nye kunder om det mulige forhøjede opsigelsesgebyr, ved opsigelse inden forsikringens årsdag.

Herefter er der en skriftlig korrespondance som klager har vedhæftet sin klage, hvor baggrunden for de pågældende gebyrer igen forklares, og hvor klager gør opmærksom på, at han ikke mener at skulle betale dem.

Det er klagers opfattelse, at selskabet ikke har oplyst om de forhøjede gebyrer i forbindelse med selve opsigelsen, at selskabet derudover har oplyst forskellige beløb, og at klager derfor ikke skal betale disse.

Det er selskabets opfattelse, at der i aftalen er hjemmel til at opkræve det forhøjede gebyr i forbindelse med opsigelse indenfor aftalens første år.

Begrundelse

En forsikringsaftale mellem et selskab og en privatkunde består som i denne sag, som udgangspunkt af en police og et sæt betingelser/vilkår. Af disse dokumenter fremgår betingelserne for aftalen og er dermed selve aftalegrundlaget mellem kunden og selskabet.

I nærværende sag fremgår følgende af aftalernes vilkår;

Indbo: bilag A, pkt. 7.A.1 og 7.A.3

Rejse: bilag B, pkt. 10. A

Campingvogn: bilag C, pkt. 9. A.

Bil: bilag D, pkt.11.A

'Forsikringen gælder for et år ad gangen' 'Du har en særlig mulighed for, at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk/gebyr. Du kan også få oplyst beløbet, hvis du kontakter os'.

Kopi af gebyrlisten, som årligt indekserreguleres, er vedlagt som bilag. E. Af gebyrlisten fremgår de specifikke opsigelsesgebyrer pr. forsikring, hvilket i denne sag betyder, at selskabet har opkrævet (2019 beløb) henholdsvis 405 kr. for opsigelse af Indbo, 1.705 kr. for opsigelse af rejse, 405 kr. for opsigelse af bil og 674 kr. for opsigelse af campingvogn. Klager har for forsikringen for campingvognen betalt 1 års præmie på 1.315,76 kr. Herfra fratrækkes kort opsigelsesgebyr på 674 kr., og der udbetales 124,58 kr. til klagers Nemkonto, svarende til den resterende forsikringstid. For de andre 3 forsikringer er der i alt opkrævet 2.514 kr.

Det er almindelig branchestandard, at der opkræves forhøjede gebyrer ved opsigelse indenfor det første år, da det er forbundet med en del manuel administration i forhold til eksempelvis beregning af forudbetaling, tilbageførsel af penge, og dækningens ophør der skal lægges ind i policiesystemet.

Hos selskabets kundevendte medarbejdere er det opfattelsen, at der altid fra det nye selskab informeres om gebyr ved opsigelse indenfor det første år, og at det modtagne selskab også ofte tilbyder kunden at betale disse gebyrer for kunden ved selskabsskifte før tid. Derfor blev klager også i samtalen af 28. januar 2020 opfordret til at tale med selskab 2 om dette.

Uanset om selskab 2 skulle tilbyde at betale gebyret eller ej, mener selskabet, at opkrævningen af de pågældende gebyrer er sket retmæssigt. Dette under henvisning til, at der er hjemmel hertil i de nævnte aftalevilkår, og at der heri også henvises til selskabets gebyrliste.

Selskabet har efter modtagelse af ankenævnsklagen gennemgået sagen igen.

Under henvisning til ovenstående redegørelse fastholdes afvisningen af at tilbagebetale de pågældende gebyrer, som efter selskabets opfattelse er opkrævet i overensstemmelse med de for aftalerne gældende vilkår og dermed er opkrævet retmæssigt."

Klageren har den 14/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Topdanmark har i andre sager f.eks. Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 88226: meddelt kunder at der kommer et gebyr på opsigelse så ledes at gebyret kunne undgås.

En sådan besked har jeg ikke modtaget fra Topdanmark således jeg har kunnet undgå gebyret. Derudover fastholder jeg at jeg ved den første samtale d. fra 22/01-20 får at vide der ikke skal betales noget. Jeg giver ved opkald Topdanmark love til at optage samtalen hvilket det så viser sig de ikke gør alligevel.

Derudover er der bevisligt opgivet forskellige beløb som jeg skulle betale. Så jeg henviser til 1 medarbejder, som siger alt er som det skal være, og jeg bare skal se bort fra opkrævninger. Så det er noget ringe kundeservice fra Topdanmark. 1. Medarbejder siger alt er ok ingen betaling, 2. Medarbejder siger efter 7 minutters samtale som findes på bånd at der skal betale 3.319 kr., 3. Medarbejder skriver i mail det er 2.514 kr.

På baggrund af de divergerende meldinger fra kundeservice, og tidligere praksis fra Topdanmark om at informere kunder, inden opsigelse træder i kraft, om at der vil komme et gebyr, så fastholder jeg at jeg ikke burde have betalt gebyret."

Klageren har den 3/4 2020 til nævnet supplerende anført:

"Som sidste bemærkning vil jeg igen gøre ankenævnet opmærksom på den skandaløse dårlige kundeservice som Topdanmark leverer.

I vedhæftet bilag kan man se at jeg modtager en rykker fra Topdanmark for manglende indbetaling. Samme dag kontakter jeg Topdanmark for at gøre opmærksom på at jeg ikke kan anerkende kravet.

Topdanmark svare at alt er betalt og jeg ikke skylder noget. Det viser der ikke er styr på sagsgangen ved Topdanmark.

Og det svar som Topdanmark leverer her sidst vedrører slet ikke min sag?

Alle de eksempler her viser at Topdanmark mangler i den grad styr på uddannelse af kundeservicemedarbejder hvor man får modstridende meldinger, samt at der ikke er styr på bogholderriget ved Topdanmark. Og igen ved deres håndtering af denne klage sag ved at sende et svar vedr. en anden sag på min sag.

Derfor fastholder jeg at jeg skal slippe for at betale gebyret for at opsige før tid, da jeg ved første kontakt ved Topdanmark fik at vide at var i den skønnest orden."

Selskabet har den 16/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager henviser til en tidligere afgørelse (kendelse 88226) fra ankenævnet, hvor selskabet oplyste kunden om, at der ville være et forhøjet opsigelsesgebyr. Af selskabets korrespondance med denne (tidligere) kunde fremgår det, at nøjagtig samme proces er blevet fulgt. Kunden har opsagt sine forsikringer via det nye selskab, og det er først, da selskabet opkræver opsigelsesgebyret, at kunden bliver gjort opmærksom på det forhøjede opsigelsesgebyr. I denne sag ender kunden med at fortryde den korte opsigelse og beholde forsikringen i selskabet indtil årsdagen, hvor kunden kan opsige forsikringen uden opsigelsesgebyr. Efter vores vurdering understøtter den nævnte kendelse således ikke klagers påstand om tilbagebetaling af opsigelsesgebyret.

Klager har den opfattelse, at den første medarbejder, som klager talte med, fortalte klager, at han ikke skulle betale opsigelsesgebyrerne. Selskabet kan oplyse, at en kundemedarbejder generelt ikke må afskrive opsigelsesgebyrer. Det er kun tilladt, hvis der foreligger helt særlige omstændigheder, og i givet fald skal kundemedarbejderen lave et notat herom på sagen. Eftersom selskabet ingen notater har på klagers sag, har det formodningen mod sig, at medarbejderen har lovet klager, at han ikke skulle betale opsigelsesgebyrerne. Som oplyst i vores første besvarelse bliver samtaler desværre ikke optaget, når kunden benytter call back funktionen, selvom kunden har givet samtykke til, at samtalen optages.

I forhold til beløbet på 3.319 kr., som blev oplyst til klager i telefonsamtalen d. 28. januar 2020, formoder selskabet, at den pågældende medarbejder har lavet en regnefejl, eftersom opsigelsesgebyrer for de fire forsikringer beløber sig til 3.188 kr. Da klager imidlertid havde betalt 1 års præmie forud for campingvognen, blev opsigelsesgebyret på 674 kr. ikke opkrævet direkte hos klager men modregnet i den forudbetalte præmie. Beløbet på 2.514 kr. er således det beløb, som klager er blevet opkrævet for kort opsigelse af hhv. indbo-, bil-, og årsrejseforsikringen. At selskabet har oplyst et forkert samlet beløb og efterfølgende et mindre men korrekt samlet beløb, fritager efter selskabets vurdering ikke klager fra at skulle betale opsigelsesgebyrerne, da klager har modtaget selvstændige opkrævninger for hvert opsigelsesgebyr.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående fortsat afvisningen af at tilbagebetale de pågældende gebyrer, som efter selskabets opfattelse er opkrævet i overensstemmelse med de for aftalerne gældende vilkår og dermed er opkrævet retmæssigt."

Til dette har klageren den 23/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Igen må jeg henlede ankenævnet på den totalt urimelige behandling vi får af Topdanmark. Siden sidst er der igen kommet en rykker fra Topdanmark selv om jeg i sidste svar vedhæftede 1. rykker fra Topdanmark for manglende betaling og Topdanmarks svar på mail om at der ingen ting skyldes og alt er betalt, så er der igen i denne måned kommet rykker 2 fra Topdanmark. Det er helt horribelt at man skal bruge tid på sådan noget!

Derudover er der i sidste svar fra Topdanmark noteret, at kundeservicemedarbejderen skulle have sagt at jeg ikke skulle betale for tidlig opsigelse dette er ikke korrekt opfattet af Topdanmark. Hvis de havde læst min klage vil de opdage at medarbejder sagde der ingen udestående var! 1. kundeservice medarbejder sagde netop at jeg ikke skyldte noget da hun ikke kunne se det!

Ankenævnet for Forsikring

6.

94881

Dernæst vil jeg henlede ankenævnet på at det ikke er min skyld at 1. kundeservice medarbejder ikke overholder notat pligten. Ifø. Tidligere vedhæftede biller fra min telefon er der viser et over 6 minutter langt opkald, det burde give anledning til at lave et notat!

Men hvis kundeservice kører lige så slap en styring som bogholderiet der ikke kan få noteret at jeg har indbetalt det skyldige beløb kan jeg godt forstå det ikke fungere ved Topdanmark.

Vedhæftet er rykker 2 fra Topdanmark, jeg må igen henvise til at jeg ved 1. rykker fik deres ord for at vi havde indbetalt."

Hertil har selskabet den 5/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har vedlagt en rykker 2 på tidligt opsigelsesgebyr for en bilforsikring, som blev tegnet i klagers samlevers navn. Nærværende klage omhandler efter selskabets opfattelse alene opsigelsesgebyrer på de forsikringer, hvor klager stod som forsikringstager. Selskabet bemærker, at klager har fået et særskilt svar på hans klage over rykkeren, og at sagen står som afsluttet i vores system.

Til klagers bemærkning om, at selskabets medarbejder ikke har overholdt notatpligten, skal selskabet blot bemærke, at det ikke er underlagt en notatpligt som det kendes fra det offentlige. Selskabets medarbejdere instrueres imidlertid i at lave et telefonnotat, hvis det vurderes nødvendigt. Når der ikke foreligger et notat om den nævnte telefonsamtale, må selskabet formode, at den pågældende medarbejder har vurderet, at det ikke var nødvendigt.

Selskabet fastholder fortsat afvisningen af at tilbagebetale de pågældende gebyrer."

Sekretariatet har den 20/5 2020 bl.a. bedt selskabet om følgende:

"I selskabets indlæg til nævnet fremgår det, at selskabet har opkrævet et opsigelsesgebyr på 1.705 kr. for klagerens rejseforsikring. Af sagens bilag E fremgår det, at højeste opsigelsesgebyr er for 'Årsrejseforsikring Verden - flere personer' med et gebyr på 1.094 kr.

Vi skal derfor bede selskabet om at redegøre for forskellen mellem opsigelsesgebyret på klagerens rejseforsikring i selskabets indlæg og beløbet i gebyroversigten i bilag E."

Hertil har selskabet den 28/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget ankenævnets besked af 20. maj 2020. Ankenævnet beder selskabet om at redegøre for forskellen mellem opsigelsesgebyret på klagerens rejseforsikring i selskabets indlæg og beløbet i gebyroversigten i bilag E.

Klagers årsrejseforsikring omfattede dels en Årsrejseforsikring Verden og dels en Årsafbestilling Verden. Forsikringen dækkede klager og klagers husstand.

Ud fra gebyroversigten skulle klager således betale hhv. 1.094 kr. for opsigelse af årsrejseforsikringen og 653 kr. for opsigelse af årsafbestillingsforsikringen – i alt 1.745 kr. Ifølge interne forretningsregler skal der dog ikke betales kort opsigelsesgebyr for årsrejseforsikring, hvis kunden samtidig benytter sig af kort opsigelse på indboforsikringen, fordi indboforsikringen er en forudsæt-

Ankenævnet for Forsikring

7.

94881

ning for at kunne have en årsrejseforsikring. Pga. en menneskelig fejl er klager imidlertid blevet opkrævet et års præmie på årsrejseforsikringen, som var 1.704 kr.

Dette beløb skal klager selvfølgelig ikke betale, og det er straks blevet tilbageført til klagers konto, da vi opdager fejlen.

Vi beklager, at det først er efter ankenævnets henvendelse, at fejlen opdages.

Selskabet fastholder, at det berettiget har opkrævet de øvrige opsigelsesgebyrer, som klager har betalt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder tidligere korrespondance, skærbilleder fra klagerens telefon, gebyroversigt, rykker 1 fra selskabet af 16/3 2020, rykker 2 fra selskabet af 15/4 2020 og forsikringsbetingelserne for de fire forsikringer.

Af skærbillede fra klagerens telefon fremgår det, at klageren den 22/1 2020 havde et telefonopkald, der varede 6 minutter og 17 sekunder.

Nævnets sekretariat har hørt den fremlagte lydfil af telefonsamtale den 28/1 2020 mellem klageren og en medarbejder hos selskabet. Af samtalen fremgår det, at klageren bliver oplyst, at opkrævningen skyldes et forhøjet opsigelsesgebyr, at beløbet er på 3.319 kr., og at klageren har mulighed for at slippe for gebyret, hvis han kommer tilbage til selskabet. Klageren bliver endvidere oplyst, at hans nye selskab burde have oplyst ham om gebyret ved tidlig opsigelse, og at han skal kontakte selskab 2.

Af gebyroversigten fremgår bl.a.:

"Opsigelse til årsdag er gratis – ellers er der et administrationsgebyr

Du kan opsig dine forsikringer gratis én gang om året en måned inden forsikringens årsdag. Hvis årsdagen fx er 1. august, skal du sige forsikringen op senest 30. juni.

Log ind og se dine forsikringers årsdag

Resten af året kan du opsig din forsikring med løbende måned plus 1 måneds varsel mod at betale et administrationsgebyr. Det er som udgangspunkt på 69 kr. Har du haft forsikringen i mindre end et år, er gebyret større – se nedenfor.

Hvis du har fået slettet en forsikring – eksempelvis på grund af manglende betaling – og både du og vi siden ønsker at genoptage forsikringen, opkræver vi et genoptagelsesgebyr.

Gebyr ved opsigelse af ny forsikring – og genoptagelse af slettet forsikring

Bilforsikring 413 kr. ...

...

Campingvognsforsikring 687 kr. ...

...

Hjemforsikring – indbo og ansvar 413 kr."

Af forsikringsbetingelserne 6676-1 for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"7. Varighed, opsigelse og ændring**A Hvor længe gælder forsikringen?**

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden)

...

3. Du har en særlig mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk/gebyr. Du kan også få oplyst beløbet, hvis du kontakter os."

Af forsikringsbetingelserne 6740-3 for bilforsikringen fremgår bl.a.:

"11. Varighed, opsigelse og ændring**A Hvor længe gælder forsikringen?**

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden)

...

3. For private forbrugerforsikringer gælder, at forsikringstageren har en særlig mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Topdanmark."

Af forsikringsbetingelserne 6637-3 for campingvognsforsikringen fremgår bl.a.:

"9. Varighed, opsigelse og ændring**A Hvor længe gælder forsikringen?**

1. Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden).

2. Forsikringen fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiges den skriftligt med mindst 1 måneds varsel til forsikringstidens udløb (årsdagen). Forsikringstageren har dog en særlig mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr. Gebyret fremgår af prislisten på www.topdanmark.dk. Beløbet kan også blive oplyst ved henvendelse til Topdanmark."

Nævnet udtaler:

Klageren opsigde i forbindelse med selskabsskifte sin indboforsikring, rejseforsikring, bilforsikring og campingvognsforsikring i selskabet i løbet af forsikringernes første år. I forbindelse med opsigelsen opkrævede selskabet forhøjet opsigelsesgebyr hos klageren på i alt 2.514 kr. Klageren kræver, at selskabet afstår fra opkrævning af opsigelsesgebyret. Han har anført, at han har

Ankenævnet for Forsikring

9.

94881

fået forskellige udmeldinger fra selskabet om årsagen til opkrævningen, at en medarbejder hos selskabet i en telefonsamtale den 22/1 2020 skulle have oplyst, at han ikke skulle betale noget, og at han har fået forskellige beløb oplyst.

Selskabet har i forbindelse med sagens behandling for nævnet afstået fra et opkræve 1.704 kr. for rejseforsikringen hos klageren, men har fastholdt det resterende beløb på 405 kr. for bilforsikring og 405 kr. for indboforsikringen. Selskabet har anført, at gebyrerne er hjemlet i forsikringsbetingelserne, og at det burde være klagerens nye selskab, som oplyste ham om eventuelle opsigelsesgebyrer ved at opsiges forsikringen før tid i løbet af forsikringens første år. Selskabet har videre anført, at den omstændighed at klageren først blev oplyst et forkert og højere beløb, end det korrekte beløb ikke fratager selskabet muligheden for at opkræve et mindre beløb. Selskabet har oplyst, at telefonsamtalen den 22/1 2020 ikke blev optaget, at selskabets medarbejdere ikke må frafalde gebyrer telefonisk, og at der ikke er lavet telefonnotat på baggrund af samtalen.

Selskabet har den 10/3 2020 oplyst, at opkrævningen hos klageren fordelte sig med 405 kr. for indboforsikringen, 405 kr. for bilforsikringen, 1.705 kr. for rejseforsikringen og 674 kr. for campingvognforsikringen. Selskabet har videre oplyst, at klageren har fået tilbagebetalt 124,58 kr. for forudbetalt præmie for campingvognforsikringen efter fradrag af opkrævningsgebyret. Selskabet har ligeledes oplyst, at den samlede opkrævning udgjorde 2.515 kr.

Af forsikringsbetingelserne for bil-, indbo- og campingvognsforsikring fremgår det, at forsikringerne kan opsiges med 30 dages varsel til den første i en måned mod at betale et gebyr, og at gebyret fremgår at selskabets hjemmeside.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyste forskellige tal for opkrævningerne. Selskabet har først oplyst, at den samlede opkrævning udgjorde 2.515 kr., derefter at opkrævningen udgjorde 2.514 kr. Selskabet har også oplyst, at opkrævningen for rejseforsikringen først udgjorde 1.705 kr., derefter at opkrævningen udgjorde 1.704 kr.

Ankenævnet for Forsikring

10.

94881

Nævnet lægger til grund, at ovenstående diskrepans skyldes tastefejl. Nævnet lægger endvidere til grund, at såfremt det forkert opkrævede opsigelsesgebyr for rejseforsikringen reelt udgjorde 1.705 kr. og ikke 1.704 kr. – som selskabet har tilbageført til klageren – så vil selskabet foranledige, at klageren får tilbageført yderligere 1 kr.

Efter en gennemgang af sagen – og med den ovenfor anførte bemærkning – finder nævnet, at selskabets opkrævning af gebyr for førtidig opsigelse af bilforsikring, indboforsikring og campingvognsforsikring ikke kan kritiseres.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at opsigelsesgebyrerne er hjemlet i forsikringsbetingelserne.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at han i telefonsamtalen den 22/1 2020 fik tilsagn om, at han ikke skulle betale noget.

Nævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet – som modtog opsigelserne fra et andet forsikringsselskab – at kontakte klageren for at oplyse om eventuelle opsigelsesgebyrer, herunder om forhøjede gebyrer, når opsigelsen sker inden for forsikringernes første år.

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

Ankenævnet for Forsikring

11.

94881

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Peter Thønnings