

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 94941:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indbo- og ulykkesforsikring i selskabet. I klageskema af 28/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Betalingsændring pr. 1. maj 2020: I april 2019 meddelte selskabet skriftligt, at de pr. 1. maj 2010 ville kræve betaling vha Mobile Pay. Hvis ikke skulle der betales et gebyr på kr. 35,- pr. girokort og et andet gebyr på kr. 6,50 pr. forsikring. Vi har 2 forsikringer hos dem, indbo samt min ulykkesforsikring. (nr. [...] og [...]).

Hverken min [familiemedlem] eller jeg har Mobile Pay – vi har 1 mobil, og den er fra april 2004 og kan ikke gå på nettet. Dette meddelte jeg selskabet, der blot svarede, at 'så måtte jeg se at skaffe mig en (mobil, der kunne), der var jo tid nok'. Det har jeg så bare ikke hverken råd eller lyst til. Har også talt med min bank om 'truslen' fra Alka, de rystede på hovedet af det.

Jeg er på overførselsindkomst (nedsat kontanthjælp) og betaler derfor min ulykkesforsikring månedligt, dvs. at jeg udover præmien nu skal betale kr. 6,50 ekstra hver måned fra den 1. maj i år. Det synes jeg ikke er ok, for jeg har i forvejen ikke for meget at rutte med. Kr. 35,- er for hvis der betales girokort.

Noget der undrer mig er, at i ny police af 14/12/2019 står der, at forudsætningen for at opretholde månedlig betaling af forsikringen er, at denne er tilmeldt betalingsservice eller Mobile Pay. Den er jo allerede tilmeldt betalingsservice!

Noget ganske andet der irriterer mig er at både min bank og Alka nu er 'fusioneret' (?) med [andet selskab], som jeg ikke har det super godt med, men det kan hverken I eller jeg vel gøre noget ved, andet end at finde et nyt forsikringsselskab.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de erfarer (lærer) at de ikke bare kan ændre regler pga et nyt modetrend (Mobile Pay), vi er altså nogen der ikke har det (får det) eller har planer om at implementere det. Hvorfor skal jeg sætte mig i udgift fordi de får en tosset idé? (ny mobil, der kan gå på nettet m.v.). Og så irriterer det mig, at de skubber (tvinger) mig til at skulle skifte forsikringsselskab."

Selskabet har i brev af 16/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om selskabets varsling af opkrævningsgebyr.

...

Alka Forsikring varslede den 3. april 2019, at der fra den 1. maj 2020 ville blive indført betalingsgebyr ved opkrævning af præmie.

Opkrævningsgebyret ville svare til de reelle omkostninger for selskabet ved den pågældende opkrævningsform - nemlig 6,50 kr. for opkrævning via BS (Bankernes Betalingsservice) og 35 kr. for opkrævning via girokort.

Hvis man tilmeldte betalingen til MobilePay, ville denne opkrævningsform være gebyrfri.

Klager rettede samme dato henvendelse til selskabet via mail og spurgte 'I skifter til Mobile Pay – det har jeg ikke! Så – hvad gør jeg?'

Alka Forsikring forklarede ved mail af 4. april 2019, at det fortsat var muligt at betale via BS og også via girokort. Der var alene tale om at disse løsninger i fremtiden ville medføre et opkrævningsgebyr svarende til selskabets omkostning.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal det bemærkes, at klager ikke er forsikringstager på den tegnede familieforsikring. Klager er dog dækket på policen, da klager er tilmeldt folkeregisteradresse på forsikringsstedet.

Den aktuelle familieforsikring er tegnet den 1. december 2016 med betingelserne 'Indboforsikring nr. IA – 01'.

Den individuelle ulykkesforsikring er tegnet den 2. december 2013 med betingelserne 'Ulykkesforsikring Nr. UF – 01'.

Af de gældende forsikringsbetingelser for familieforsikringen afsnit 19.2. om 'Gebyrer og afgifter' fremgår det af afsnit 19.2.2, at selskabet kan opkræve gebyr for udsendelse af opkrævninger.

Af afsnit 20 om 'Forsikringens varighed og opsigelse' fremgår det at afsnit 20.5, at 'Hvis vi ud over indeksreguleringen foretager væsentlige ændringer i prisen eller væsentlige forringelser i betin-

gelserne, skal dette ske med mindst 1 måneds varsel til forsikringens forfaldsdag. I disse tilfælde kan du vælge at lade forsikringen udgå pr. forfaldsdatoen/ændringsdatoen'.

De samme forhold gør sig gældende for den af klager tegnede ulykkesforsikring. Jeg skal for denne forsikrings vedkommende blot henvise til afsnit 16.2 og 16.2.2. og 17.1.5.

Alka Forsikring har varslet det kommende opkrævningsgebyr med mere end et år til forsikrernes hovedforfaldsdag, trods den forholdsvis minimale forhøjelse, og således givet forsikringstagerne (klager) rigelig tid til at finde et andet forsikringsselskab, hvis klager ikke ønskede at fortsætte som kunde i Alka Forsikring.

Da Alka Forsikring har overholdt de gældende regler i forsikringsbetingelserne og i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder § 6 stk. 3 og stk. 4 finder vi ikke, at selskabet kan kritiseres for den foretagne varsling."

Klageren har i kommentar af 29/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er bare ked af, at 'folk' bruger af mine penge, som om jeg har dem som græs - hvorfor er det lige, at vi, der ikke har så mange penge skal betale mere for noget (forsikring, f.eks.). Min ulykkes-skade-forsikrings-præmie fik f.eks. et nøk opad, da jeg kom på kontanthjælp. Det er muligt, modparten ikke mener at kr. 6,50 er meget, men det er det i min verden, især når det er månedligt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev fra april 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Betalingsændring og præcisering af forsikringsbetingelserne

Hej [klageren]

Som kunde hos Alka har du den unikke fordel, at du ikke betaler gebyr, når du betaler dine forsikringer. Den fordel vil vi gerne fortsætte med at tilbyde dig - og det kommer fra d. 1. maj 2020 til at ske ved, at du betaler dine forsikringer med MobilePay.

Brug MobilePay og undgå gebyrer

For at undgå betalingsgebyret skal du derfor senest d. 31. marts 2020 tilmelde dine betalinger til MobilePay - så undgår du gebyret på 35 kr. pr. indbetalingskort og 6,50 kr. pr. forsikring pr. opkrævning på Betalingsservice, som vi indfører 1. maj 2020. Du kan tilmelde dig MobilePay allerede i dag.

Undgå gebyrer - sådan gør du:

1. Gå til alka.dk/mobilepay
2. Log på med NemID
3. Vælg 'Mobile Pay' som betalingsform under hver forsikring (du skal kun godkende en gang. Betaling sker herefter automatisk)

Hvis du har spørgsmål eller ønsker at opsig dine forsikringer, så kontakt os inden d. 1. maj 2020.

Præcisering af forsikringsbetingelserne

Fremover varslers vi væsentlige ændringer i priser, betingelser og gebyrtyper mindst 30 dage før, en forsikring har hovedforfald - typisk den dato, din forsikring startede. Mindre ændringer giver vi ikke særskilt besked om. Dette gælder fra næste hovedforfald på dine forsikringer."

Af selskabets mail af 4/4 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for henvendelsen til Alka Forsikring

I vores brev informere vi blot omkring, at fra 01.05.2020 vil det være gebyrfrit, at betale sine forsikringer ved tilmelding til Mobilepay.

Men betaling via BS eller girokort vil fortsat være muligt, fra 01.05.2020 vil det dog betyde, at indbetales der via BS, er der et betalingsgebyr pr. police på kr. 6,50 – vælger man at betaling skal ske via girokort, vil det medfører et betalingsgebyr kr. 35

Ovenstående er grundet de reelle omkostninger der forbundet med opkrævning via BS og pr. girokort."

Af bekendtgørelse nr. 1143 af 15/11 2019 om god skik for forsikringsdistributørers § 19 fremgår bl.a.:

"Et forsikringsselskab skal senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for forbrugeren. Varslet skal meddeles på papir eller på andet varigt medium.

Stk. 2. Varslet skal indeholde oplysning om de væsentligste karakteristika ved ændringen samt angive, hvordan forbrugeren kan opsiges forsikringen.

Stk. 3. En ændring, der sker i henhold til anden lovgivning eller er i overensstemmelse med vilkår om ændring, der klart fremgår af forsikringsaftalen, skal ikke varsles.

Stk. 4. Et forsikringsselskab kan ikke ved anvendelse af varslingen i stk. 1 udvide den eksisterende forsikringsaftale med tilvalgsdækninger.

Stk. 5. Stk. 1-4 finder ikke anvendelse på livs- og pensionsforsikringer samt på de eventuelle personforsikringer, der er tegnet i tilknytning hertil"

Af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"19. Opkrævninger, gebyrer, afgifter og bidrag

...

19.2 Gebyrer og afgifter

19.2.1 Vi opkræver lovbestemte afgifter og bidrag, som f.eks. skadeforsikringsafgift, stormflodsafgift og bidrag til garantifond.

19.2.2 Vi kan opkræve gebyr for:

- Udsendelse af opkrævninger
- De rykkere, som vi har sendt ved manglende betaling
- Udsendelse af policer
- Opsigelse af forsikringen, før forsikringens udløb (forsikringens hovedforfald)
- At foretage udbetalinger

19.3 Opkrævning

19.3.1 Opkrævninger bliver sendt til den adresse, du har oplyst til os.

20. Forsikringens varighed og opsigelse

...

20.5 Hvis vi ud over indeksreguleringen foretager væsentlige ændringer i prisen eller væsentlige forringelser i betingelserne, skal dette ske med mindst 1 måneds varsel til forsikringens forfaldsdag. I disse tilfælde kan du vælge at lade forsikringen udgå pr. forfaldsdatoen/ændringsdatoen."

Af forsikringsbetingelserne for ulykkesforsikringen fremgår bl.a.:

"16. Præmieopkrævning, gebyrer og afgifter

...

16.2 Gebyrer og afgifter

16.2.1 Alka opkræver lovbestemte gebyrer og afgifter som for eksempel stempelafgift.

16.2.2 Alka kan opkræve gebyr for:

- udsendelse af opkrævninger
- de rykkere, som Alka har sendt ved manglende betaling
- udsendelse af forsikringspolice
- opsigelse af forsikringen, før forsikringens udløb (forsikringens hovedforfald)
- at foretage udbetalinger

16.2.3 Opkrævninger sendes til den adresse, forsikringstageren har oplyst til Alka.

17. Forsikringens varighed og opsigelse

17.1 Generelle regler vedrørende varighed og opsigelse

...

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 modtog i april 2019 et brev fra selskabet om, at der fra den 1/5 2020 ville blive indført betalingsgebyr ved opkrævning af præmie via Betalingsservice og girokort. Betaling via Mobile-

Ankenævnet for Forsikring

6.

94941

Pay ville være gebyrfri. Klageren er utilfreds med, at selskabet vil opkræve gebyret, og har anført, at selskabet skal erfare, at selskabet ikke bare kan ændre regler på grund af et nyt mode-trend, idet der er nogle, som ikke har eller får MobilePay.

Selskabet har anført, at opkrævningsgebyret var varslet med mere end et år til forsikringernes hovedforfaldsdag, trods den forholdsvis minimale forhøjelse, og at der således er givet klageren rigelig tid til at finde et andet forsikringsselskab, hvis klageren ikke ønskede at fortsætte som kunde i selskabet. Idet selskabet har overholdt de gældende regler i forsikringsbetingelserne og i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheders § 6, stk. 3 og stk. 4, mener selskabet, at selskabet ikke kan kritiseres for den foretagne varsling.

Nævnet finder med henvisning til punkt 19.2.2 og punkt 16.2.2 i forsikringsbetingelserne for henholdsvis indboforsikringen og ulykkesforsikringen, at selskabet har været berettiget til at opkræve det omtvistede gebyr. Nævnet bemærker, at varslingen opfylder forsikringsbetingelserne punkt 20.5 i indboforsikringen og punkt 17.1.5 i ulykkesforsikringen. Nævnet bemærker, at selskabets varsling af gebyropkrævningen tillige er i overensstemmelse i § 19 i bekendtgørelse nr. 1143 af 15/11 2019 om god skik for forsikringsdistributører.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand