

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. februar 2021 blev i sag nr. 95801:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 16/9 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Adspurgt tidligt i år på Mit alka under login i en dertil indrettet rubrik 'Ja eller Nej' om jeg ville tilføje en Tand-Tyggeskadeforsikring til ca. kr. 20 pr. måned pr 1. august 2020 svarede jeg Nej! Trods dette får jeg i juli måned tilsendt en ny police - nu med ovennævnte tilføjede Tand-Tyggeskade, og dermed en øget månedlig udgift fra kr. 75,15 til kr. 96,05. Da jeg allerede er tandforsikret i [andet selskab] og jævnligt bliver behandlet for paradentose har jeg overhovedet ikke behov for denne ny Tand-Tyggeskadeforsikring hos Alka! Derfor ringer jeg den 20. juli til Alka for at forhindre dette, og bliver lovet en opringning dagen efter, som imidlertid udebliver. Således sender jeg min klage skriftligt til Alka klageafdeling den 22. juli 2020 på hvilken jeg får svar 23. juli 2020 og er særdeles utilfreds med!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker blot at bevare min Ulykkesforsikring uændret - som den var før 1. august 2020. Jeg ønsker konkret, at selskabet må kunne se det ufornuftige i, at jeg skal tegne en fuldstændig for mig irrelevant Tand-Tyggeskadeforsikring blot for at det, som begrundet i svar fra Alka, er nemmere for selskabet at håndtere enslydende policer og opkrævninger fra samtlige deres kunder."

Selskabet har i brev af 26/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om Alka Forsikrings varsling af ændring af klagers ulykkesforsikring/nye forsikringsbetingelser og om klager i den forbindelse kan kræve at fortsætte aftaleforholdet på de gamle betingelser.

...

Ankenævnet for Forsikring

2.

95801

Alka Forsikring varslede ved brev af 22. juni 2020 ændring af klagers ulykkesforsikring.

Der var med de nye betingelser tale om en opgradering af mange af forsikringens dækninger for at gøre disse mere tidssvarende i tråd med forsikringstagernes ønsker og forventninger.

I varslingsbrevet gjorde selskabet rede for nogle af forbedringerne og anførte, hvad det konkret ville betyde i forhold til præmien på netop klagers forsikring fremover.

Selskabet oplyste, at de nye betingelser og dermed den nye pris ville træde i kraft den 1. august 2020 og hvis klager ikke ønskede at fortsætte ulykkesforsikringen på de nye betingelser, skulle klager kontakte selskabet inden den nye dækning trådte i kraft.

Alka Forsikring hørte ikke fra klager og fremsendte den 17. juli 2020 den nye police.

Klager kontaktede Alka Forsikring og oplyste, at hun på 'Mit Alka' ca. 6 måneder tidligere havde svaret nej tak til at udvide sin ulykkesforsikring med en tand-tyggeskadedækning.

Da klager imidlertid ikke havde reageret på varslingsbrevet (som ikke havde noget at gøre med tilbuddet om udvidelse af forsikringen med 'tyggeskadedækning') fastholdt medarbejderen, at klagers forsikring var overgået til de nye betingelser og dermed den nye præmie.

Klager fremsendte via mail den 22. juli 2020 en klage over udvidelsen af forsikringen med 'tyggeskade-dækning', idet hun oplyste, at hun tidligere havde sagt nej tak til denne dækning.

Alka Forsikrings klageansvarlige besvarede den 23. juli 2020 klagen og forklarede baggrunden for ændringen af forsikringen og oplyste, at det ikke var muligt at sige nej tak til varslingen og bibeholde den gamle dækning, men hvis man ikke ønskede den forbedrede dækning på de nye betingelser, kunne man opsige sin forsikring.

Klager opsigde dog ikke sin forsikring.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. august 2015 en heltidsulykkesforsikring i Alka Forsikring med betingelserne UF – 01.

Af de for forsikringen gældende betingelsers afsnit 17 reglerne om 'Forsikringens varighed og opsigelse'.

Det fremgår således af afsnit 17.1.1, at 'Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter, indtil den skriftligt opsiges af forsikringstageren eller Alka.' samt af afsnit 17.1.2, at 'Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen.'

I retten til for selskabet at opsige forsikringen ligger også det mindre indgribende at ændre forsikringen. Både opsigelser og varslinger sker med baggrund i de gældende forsikringsbetingelser med mindst en måneds varsel til forsikringens hovedforfaldsdag.

Alka Forsikring har i nærværende sag varslet ændringen af forsikringen ved brev af 22. juni 2020 i forhold til forsikringens hovedforfaldsdato, som er 1. august.

Den foretagne varsling er således både lovlig og gyldig (og i overensstemmelse med § 19 i reglerne om god skik), da selskabet har overholdt de gældende regler for varsling af forsikringen og det er derefter op til klager at meddele selskabet, hvis hun ikke ønsker forsikringen længere.

At klager et halvt år forinden ikke ønskede at udvide sin forsikring med en tyggeskadedækning er ikke relevant for den varsling Alka Forsikring foretog den 22. juni.

Varslingen havde ikke noget at gøre med det tidligere tilbud om en udvidelse af forsikringen med 'tyggeskadedækningen', men var en varsling af nye forsikringsbetingelser for de ikraftværende forsikringer. De nye betingelser indeholder et utal af andre forbedringer af dækningerne og dermed også en forhøjelse af præmien.

Selskaberne har i sagens natur ret til at afgøre under hvilke forudsætninger de vil udbyde deres produkter og forsikringstagerne er da heller ikke forpligtede til at fortsætte som forsikringstagere af produkter de ikke ønsker.

Klager har angiveligt ikke ønsket at opsige forsikringen, men derimod krævet at fortsætte på de gamle forsikringsbetingelser.

Det er dog ikke muligt at fortsætte på de gamle forsikringsbetingelser og vi kan derfor ikke imødekomme klagers krav.

Klager er imidlertid berettiget til at opsige sin forsikring i henhold til de gældende betingelsers afsnit 17.1.2. med en måneds varsel til udløb af en tilfældig måned i kalenderåret (ifølge de nye varslede betingelser UF – 02 afsnit 21.1.2).

Alka Forsikring må således fastholde, at vi ikke kan tilbyde klager at fortsætte sin ulykkesforsikring på de gamle forsikringsbetingelser, og hvis klager ikke ønsker at fortsætte forsikringen på de varslede nye betingelser, er klager nødsaget til at opsige forsikringen."

Klageren har i brev af 2/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I henhold til ALKA's egen beskrivelse af forløbet; tilbud med svarmulighed om udvidet tandtyggeskade på 'Mit Alka' ca. 6 måneder før decideret påkrævet udvidet tandtyggeskade, må jeg således understøtte min klage med den misinformation om eget valg af udvidelser, som selskabet har forledet mig til at tro. Tidspunktet for denne 'valghandling' om tandtyggeskade på 'Mit Alka' ligger så tæt på kommende varslingsbrev, at jeg er i den tro, at selskabet jo allerede har fået mit 'Nej Tak', hvorfor jeg med stor undren først reagerer ved modtagelse af den nye police af 17. juli 2020. Således vedholder jeg fortsat min klage.

Ydermere er det ikke rigtigt som det beskrives; at jeg ikke kontaktede selskabet inden den ny dækning trådte i kraft. Dækningen trådte i kraft den 1. august, mens jeg kontaktede selskabet den 22. juli.

Det er sørgeligt at måtte konstatere, hvordan Alka har udviklet sig så uvenligt og autokratisk på bekostning af den individuelle klients mangeårige tillid.

Jeg har ikke mere at tilføje, men understreger, at den forbedring selskabet mener at yde og opkræver penge for ikke er gunstig for mig!

OBS!

Jeg mener det må være Alka's opgave at fremskaffe det skærbillede på 'Mit Alka' med mit 'Nej Tak til udvidelse med tandtyggeskade', som de udsendte de ca. 6 måneder før varsling af den ny police pr 1. august 2020. Det kan være af vægtig betydning for at forstå min antagelse om, at jeg har handlet i god tro."

Selskabet har i brev af 27/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal indledningsvis pointere, at klagers nej tak til udvidelse af sin forsikring ca. seks måneder forud for omtegningen ikke er relevant for nærværende sag og det er derfor ikke relevant for faktum om klager var i god tro eller ej.

Et nej tak til et tilbud (frivilligt) om en enkelt ny dækning kan efter selskabets opfattelse ikke forveksles med en varsling af konvertering af en forsikring til et nyt produkt med nye betingelser på adskillige områder.

Det fremgår klart af varslingsbrevet, at hvis man ikke ønskede at forsætte sin ulykkesforsikring skulle man kontakte selskabet inden den nye forsikring trådte i kraft.

Faktum er således, at klager ikke kunne fortsætte sin forsikring på de eksisterende vilkår. Klager kunne enten acceptere omtegningen til de nye betingelser eller opsige sin forsikring.

Ved klagers henvendelse til selskabet den 22. juli 2020 forlangte klager at fortsætte forsikringen på uændrede betingelser.

Selskabet forklarede ved brev af 23. juli 2020, at dette ikke var muligt og bad klager kontakte selskabet, hvis hun ikke ønskede at fortsætte sin ulykkesforsikring i Alka.

Klager kontaktede imidlertid ikke selskabet, hvorfor selskabet lod forsikringen fortsætte på de nye vilkår.

Den pågældende varsling er som nævnt foretaget i henhold til gældende bestemmelser og er således en lovlig og gyldig varsling og vi må fastholde vores stillingtagen til sagen som meddelt i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 26. oktober 2020."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af varsling af 22/6 2020 fremgår det bl.a.:

"Vi forbedrer din ulykkesforsikring, så du bliver endnu bedre dækket, hvis uheldet er ude. Præcis som dit liv og interesser forandrer sig, skal vores forsikringer nemlig også følge med tiden.

Nye fordele

Din nye ulykkesforsikring dækker fremover også:

- Hvis dine tænder knækker, når du tygger i noget hårdt (f.eks. en kerne i et stykke brød)
- Behandlinger hos f.eks. zoneterapeut og akupunktør efter et ulykkestilfælde
- Psykologhjælp efter alvorlige ulykker

Hvis du er interesseret i at få flere oplysninger om den nye ulykkesforsikring, har vi gjort det enkelt for dig. I det vedlagte skema kan du se de vigtigste forskelle mellem den nuværende ulykkesforsikring, du har i dag og den nye. Forbedringerne er illustreret med et flueben, og enkelte begrænsninger er vist med et minus.

Ny pris

Vi mener, at ændringerne af ulykkesforsikringen er vigtige, og giver en bedre og mere tidssvarende dækning. Prisen for din forsikring ændrer sig fra 75,15 kr. til 96,05 kr. om måneden. (2020 priser)

Din nye forsikring gælder fra 1. august 2020

Vi håber, at du bliver glad for den nye, bedre dækning, der automatisk træder i kraft den 1. august. Hvis du ikke ønsker at fortsætte din ulykkesforsikring, så kontakt os inden, den nye dækning træder i kraft.

Hvis du ønsker at få den nye forsikring allerede nu, kan det nemt klares med et par klik. Log blot ind på Mit Alka via alka.dk/mitalka og vælg din nye dækning under 'Mine forsikringer'."

Af de tidligere forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"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 opsiges 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 fik pr. 1/8 2020 ændret vilkårene og præmien for sin ulykkesforsikring. Selskabet varslede vilkårsændringen den 22/6 2020. Vilårsændringen medførte en udvidet dækning, der

Ankenævnet for Forsikring

6.

95801

blandt andet inkluderede tandtyggeskade. Ændringen betød en præmiestigning på ca. 20 kr. om måneden. Tidligere på året havde klageren på selskabets selvbetjeningsside afslået at tilkøbe en tandtyggeskadeforsikring til sin forsikring. Klageren ønsker derfor, at hun kan fortsætte sin ulykkesforsikring på de oprindelige vilkår. Hun har anført, at det tidspunkt – hvor hun fravalgte at tilkøbe en tand-tyggeskadeforsikring – lå så tæt på selskabets varslingsbrev, at hun var i den berettigede, gode tro, at selskabet havde fået hendes 'nej tak'.

Selskabet har afvist, at klageren kan fortsætte sin ulykkesforsikring på de gamle vilkår. Selskabet har anført, at klageren må opsige sin forsikring, hvis hun ikke ønsker at fortsætte forsikringen på de varslede, nye betingelser. At klageren et halvt år forinden ikke ønskede at udvide sin forsikring med en tyggeskadedækning, kan ikke hindre selskabet i at varsle nye forsikringsbetingelser. Varslingen er gyldig, idet forsikringens hovedforfaldsdag var den 1/8 2020, og idet selskabet varslede ændringen den 22/6 2020.

Det fremgår af de tidligere forsikringsbetingelsers afsnit 17.1.2, at forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag), og at opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet er berettiget til at lade klagerens forsikring overgå til de nye, varslede vilkår og den højere pris.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet – som det mindre i det mere – kan varsle/indføre ændringer i klagerens forsikringsaftale med samme varsel, som gælder for en opsigelse af forsikringsaftalen.

Nævnet bemærker, at klagerens tidligere "nej" til selskabets tilbud om at udvide hendes ulykkesforsikring med tandtyggeskade, ikke giver hende en ret til at kunne opretholde sin forsikring på de hidtidige vilkår.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

95801

Som følge heraf

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings