

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. august 2021 blev i sag nr. 96231:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 16/12 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har taget kontakt til Ankenævnet for Forsikring da jeg er uforstående overfor, at mit forsikring selskab Alka har sat det månedlige bidrag på min hundeforsikring med udvidet sygeforsikring med følgende begrundelse i brevet af 23.11.20: 'Vi er nødt til at sætte prisen op på din Hundeforsikring. Det skyldes, at vi har gennemgået dit skades- og risikoforløb, og det viser, at du har haft flere skader, end prisen for din forsikring er beregnet ud fra. Prisændringen sker efter reglerne i dine forsikringsbetingelser.' Mit bidrag stiger fra 160 kr. pr. måned til 310 kr. pr. måned –det er simpelt ikke i orden synes jeg, da min hund ikke har været i nærheden af max. beløb årligt!

Alka Forsikring skriver at det er fordi de har gennemgået min skadehistorik på min hundeforsikring og finder, at han har haft for mange dyrlægeregninger. Jeg har jo netop tegnet en ekstra sygeforsikring således at hunden var dækket ifald han bliver syg.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At jeg får ret i, at det ikke er orden, at Alka sætter min forsikring op til det dobbelte, når jeg netop i 2015 blev opmærksom på, at det var vigtigt at tegne en ekstra udvidet sygeforsikring som jeg har betalt til siden.

Vedhæftet hundeforsikringer fra 2015, 2019 og nu 2020."

Selskabet har i brev af 22/1 2021 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 præmieforhøjelse på klagers hundeforsikring.

Alka Forsikring varslede ved brev af 23. november 2020 præmieforhøjelse på klagers hundeforsikring med virkning fra 7. december 2020.

Årsagen var, at den præmie klager betalte ikke modsvarede den risiko, præmien var tariferet efter. Selskabet forklarede i brevet, at skader og risici oversteg det der var lagt til grund ved tegningen af forsikringen.

Selskabet meddelte desuden, at hvis klager ikke længere ønskede at være forsikret i selskabet kunne klager vælge at lade et andet selskab overtage forsikringen.

Klager henvendte sig ved mail af 30. november 2020 til Alka kundeklager.

Den klageansvarlige skrev den 1. december 2020 følgende til klager:

...

Jeg kan se vi ikke har tegnet en ny hundesygeforsikring til dig, men vi har reguleret prisen på din eksisterende forsikring, så den passer med risikoen. Jf. forsikringens betingelser, kan vi ændre prisen på en forsikring efter enhver anmeldt skade.

Vi har lavet denne ændring, så prisen passer med den risiko vi har ved at forsikre din hund.

En gennemsnitskunde i Alka anmelder 1 skade hver 5 år. Når jeg sammentæller de skader vi har dækket på forsikringen, så har vi bare på en 3 årig periode dækket 6 skader. Derfor laver vi denne regulering, så prisen passer med, hvor meget du har brug for forsikringen. Så kan vi nemlig også i fremtiden dækker eventuelle skader på hunden.

...'

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. marts 2011 en hundeforsikring omfattende dels den lovpligtige ansvarsforsikring dels en hundesygeforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne HF – 01. Forsikringen blev den 3. december 2019 omtegnet til betingelsernes HF – 02A.

Af de for forsikringen gældende betingelsers afsnit 12 fremgår reglerne om 'Forsikringens varighed og opsigelse'.

Med henvisning til afsnit 12.1.4 kan Alka ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade.

Ændringen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstattet eller afvist skaden.

Alka Forsikring har i nærværende sag varslet ændringen af præmien for forsikringen ved brev af 23. november 2020 i forhold til afslutningen af den senest anmeldte skade, hvor selskabet ved brev af 23. oktober 2020 meddelte, at erstatningen indenfor en uge ville blive overført til klagers NemKonto.

Den foretagne varsling er således både lovlig og gyldig i forhold til de betingelser forsikringen er tegnet på, da selskabet har overholdt de gældende regler for varsling af forsikringen. Selskaberne er både berettigede og forpligtede til at tilføje præmierne ud fra de foreliggende risici og en korrekt tilføjelse af risikoen er væsentlig også i forhold til de øvrige forsikringstagere.

Klagers risiko har på baggrund af de anmeldte skader på forsikringen udgjort en væsentlig større risiko end det solidariske princip berettigede til, hvorfor selskabet har varslet forsikringen.

Alka Forsikring må således fastholde, at vi ikke kan tilbyde klager at fortsætte forsikringen med den tidligere præmie.

Selskabet forstår ikke hvad klager mener med sin afsluttende kommentar om ekstra udvidet sygeforsikring. Som det fremgår af klagers police er det ikke en dækning klager har og med henvisning til forsikringsbetingelserne heller ikke en dækning der kan tegnes."

Klageren har i kommentar af 16/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan kun gentage at jeg finder stigningen fra 160 kr. til 310 kr. horribel. Da min hund fyldte 10 år fik jeg lavet udvidet sygeforsikring på eksisterende hundeforsikring i Alka netop fordi jeg vidste at hunden jo havde rundet en høj alder. Dengang var det Alka som var mit forsikringsselskab, i dag er det Tryg der har opkøbt Alka - og de har åbenbart ikke den korrespondance fra dengang jeg fik lagt den ekstra sygeforsikring på. Forsikringen angiver som grund for at hundeforsikringen stiger til det dobbelte er fordi at de kan se at hunden har oversteget et max. for hvad den må have af udgifter, men det er jo lige præcis derfor jeg fik lavet den udvidet hundesygeforsikring i 2017."

Selskabet har i brev af 5/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring forstår fortsat ikke klagers bemærkninger om at have tegnet udvidet sygeforsikring, da det ikke er en dækning, der eksisterer og dermed ikke en dækning der kan tegnes.

Klagers hundeforsikring er fortsat tegnet og i kraft i Alka Forsikring, som eksisterer som et selvstændigt brand i Tryg forsikring.

Alka Forsikring er i besiddelse af logs over henvendelser (skader, policer, telefoniske henvendelser og korrespondance) for hele perioden fra tegningen af forsikringen i 2011 til d.d.

Klager har i 2017 anmeldt en skade på forsikringen og fået udbetalt erstatning, men der er ikke noteret henvendelser fra klager vedrørende policen i 2017 eller ændringer af policen (heller ikke i forbindelse med skadens behandling).

Da det er en dækning der ikke eksisterer, fremgår den som tidligere nævnt heller ikke af klagers police/policer.

Det fremgår af loggen, at der skete et produktskifte den 3. december 2019, hvor klagers hundeforsikring blev overført fra betingelserne HF- 01 til HF- 02A.

Ankenævnet for Forsikring

4.

96231

Forsikringsbetingelser ændres og forbedres løbende og HF- 02A er et nyere produkt og har en højere forsikringssum, men der er ikke tale om en udvidet sygeforsikring. HF- 02A var først mulig at tegne fra marts 2019.

Hverken produktskiftet i december 2019 eller størrelsen af forsikringssummen har imidlertid noget at gøre med den varslings selskabet foretog den 23. november 2020, idet denne skete på baggrund af en vurdering af risikoforholdet.

Alka Forsikring må derfor i det hele fastholde den stillingtagen som selskabet meddelte i sit svar til Ankenævnet for Forsikring ved brev af 22. januar 2021."

Klageren har i kommentar af 8/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan kun gentage at jeg finder stigningen horribel. Jeg bad klart og tydeligt om udvidet hundesygeforsikring da jeg fik hunden forsikret hos Alka for anden gang (har haft andet forsikrings-selskab)."

Nævnets sekretariat har den 28/5 2021 bedt selskabet om at oplyse, hvorvidt brevene af 23/10 2020 og af 23/11 2020 er fremsendt til klageren med almindelige breve, Quickbreve, e-mails eller på en anden måde. Selskabet har i brev af 16/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede har nu modtaget kopi af selskabets Gateway-log og kan på Ankenævnets anmodning oplyse, at klager modtog varslingen af 23. november 2020 elektronisk i sit Mit Alka.

Der blev den 23. november 2020 ligeledes sendt en notifikationsmail til den mailadresse klager havde oplyst og klager åbnede selve dokumentet (brevet) i Mit Alka samme aften.

Det er således Alka Forsikrings opfattelse, at den foretagne varslings opfylder både forsikringsbetingelsernes afsnit 12.1.4. og Forsikringsaftalelovens § 33 samt de generelle bestemmelser om god skik.

Vi vedlægger kopi af loggen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder police gældende fra den 1/3 2011, police gældende fra den 1/9 2015 samt police gældende fra den 3/12 2019. Af selskabets brev af 23/10 2020 om erstatningsudbetaling fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget regning vedrørende behandling af [klagerens hund] grundet fjernelse af cyste og vorter.

...

I alt dækkes

2.546,65 kr.

Beløbet bliver overført til din NemKonto inden en uge.

...

Sagen er herefter afsluttet."

Ankenævnet for Forsikring

5.

96231

Af selskabets brev af 23/11 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi er nødt til at sætte prisen op på din Hundeforsikring.

Det skyldes, at vi har gennemgået dit skades- og risikoforløb, og det viser, at du har haft flere skader, end prisen for din forsikring er beregnet ud fra.

Prisændringen sker efter reglerne i dine forsikringsbetingelser.

Se din nye pris

Her kan du se, hvornår ændringen træder i kraft, og hvor meget prisen stiger:

Hundeforsikring med policenummer: ...

Ændres pr.	Fra kr.	Til kr.	Pris oplyst.
07.12.2020	164	310	Månedlig

Vi sender en ny police til dig hurtigst muligt."

Nævnet har fået forelagt police gældende fra den 1/3 2011, police gældende fra den 1/9 2015 samt police gældende fra den 3/12 2019. Af forsikringsbetingelserne nr. HF-02A fremgår bl.a.:

"12. Forsikringens varighed og opsigelse

12.1 Generelle regler vedrørende varighed og opsigelse

...

12.1.4 Alka kan ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Ændringen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstattet eller afvist skaden. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at opsig forsikringen pr. ændringsdatoen."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har forhøjet præmien på hundeforsikringen fra 160 kr. til 310 kr. om måneden. Hun har anført, at hun i 2017 har tegnet en ekstra udvidet hundesyggeforsikring, som netop dækker i tilfælde af sygdom, og at anmeldte skader ikke har været i nærheden af det maksimale årlige beløb.

Selskabet har anført, at præmiestigningen er varslet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 12.1.4. Selskabet forstår ikke klagerens bemærkning om at have tegnet en ud-

Ankenævnet for Forsikring

6.

96231

videt sygeforsikring, da denne dækning ikke eksisterer. Selskabet har ikke noteret henvendelser fra klageren vedrørende ændring af policen i 2017.

Det fremgår af selskabets brev af 23/10 2020 om erstatningsudbetalingen, at "beløbet bliver overført til din NemKonto inden en uge. ... Sagen er herefter afsluttet".

Af selskabets varslingsbrev af 23/11 2020 til klageren fremgår det, at "vi er nødt til at sætte prisen op på din Hundeforsikring. Det skyldes, at vi har gennemgået dit skades- og risikoforløb, og det viser, at du har haft flere skader, end prisen for din forsikring er beregnet ud fra. Prisændringen sker efter reglerne i dine forsikringsbetingelser". Det fremgår, at ændringen træder i kraft den 7/12 2020.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 12.1.4 fremgår det, at "Alka kan ændre forsikringens pris og dækning med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Ændringen skal være skriftlig og skal ske senest 1 måned efter, at Alka har erstattet eller afvist skaden. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at opsig forsikringen pr. ændringsdatoen".

Nævnet bemærker, at selskabet kan fastsætte præmies størrelse på baggrund af en vurdering af den overtagne risiko.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke grundlag er grundlag for at kritisere den af selskabet gennemførte præmiestigning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i brev af 23/10 2020 oplyste, at klageren havde ret til erstatning, og at selskabets varslingsbrev blev fremsendt til klageren elektronisk via "Mit Alka" den 23/11 2020, hvorfor varslingen er sket senest 1 måned efter, at selskabet har erstattet skaden.

Ankenævnet for Forsikring

7.

96231

Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysning om, at selskabet i en 3 årig periode har dækket 6 skader på forsikringen.

Nævnet bemærker, at det af de tre policer fremgår, at klageren har tegnet forsikring med dækningen i form af hundesygeforsikring og udvidet hundeansvar.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings