

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. august 2021 blev i sag nr. 96486:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hus-, indbo- og bilforsikring. I klageskema af 14/2 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg vil klage over urimelige prisstigninger i ALKA.

Essensen er denne:

Alka varslar prisstigninger på alle mine forsikringer

Hus: 20% (pr 1.11.2020) - 65% stigning hvis vi tager prisstigning fra året før med

Indbo: 20% (pr 1.4.2021)

Bil: 20% (pr 1.4.2021)

Da jeg ikke kan få oplyst af klageafdelingen hvorfor mine priser er hævet så betragteligt gør jeg brug af min indsigtsret. Efter at have skrevet og talt en del står det klart; min kundescore er beregnet til 1,55 ud fra at jeg har haft 12 skader de foregående 5 år (+løbende). Det forventede antal er 6 stk. Det kan jeg slet ikke få til at passe med mine oplevelse af mit brug af forsikringsselskab. Men da en aktuar og jeg begynder at regne står det klart; Alka tæller glasskader på min bil med (jeg har brugt Carglass ved stenslag). Gør man det kommer vi helt korrekt op på 10-12 skader mod 6 stk. hvis de ikke tæller med.

Men jeg har friskade. Der står klart i min police at: "Med en Friskadeforsikring vil følgende skader ikke medføre opkrævning af selvrisiko og de vil ikke have konsekvens for præmietrin og en øget selvrisiko ... (herunder:) Reparation af forruden og skader på bilens øvrige glas"

Alka og jeg har fuldt ud belyst sagen (jeg har meget mail dialog!). Men Alka vil ikke acceptere at genberegne min kundescore uden glasskader.

Ankenævnet for Forsikring

2.

96486

Information. Det er lidt svært at vedhæfte dokumentation, da jeg har skrevet mails til Alka og de har svaret på 'Mit Alka', men har I brug for dialogen samler jeg den gerne. Her et af de mange skriv der opsummerer problemstillingen:

Mail fra [klageren] til Alka d. 12. januar efter at jeg har fået indsichtsret og været i dialog med aktuar

Hej ...

Så har jeg information nok til at kunne konstatere, hvorfor I har hævet min forsikring.

Det har I fordi I har talt 12 skader på 5 år + løbende år, hvor det forventede skadesantal er 6 skader (se brev 8839681). Jeg tæller præcis 6 skader når jeg fratrækker stenslag-skader jf tidligere fremsendte dokumentation.

Den store forskel ligger I at I regner stenslag med på trods af at der i min police står at: *'Med en Friskadeforsikring vil følgende skader ikke medføre opkrævning af selvrisiko og de vil ikke have konsekvens for præmietrin og en øget selvrisiko ... (herunder:) Reparation af forruden og skader på bilens øvrige glas'*

Havde I også opgjort mine skader til 6 stk., så ville min kundescore havde være 'normal' og prisstigninger var ikke forekommet.

Jeg må indrømme at jeg ikke forstår [aktuars] udsagn ang. overrepræsentation (efter min dokumentation): *'Du kan ikke blot de bort fra nogle observerede skader og bibeholde de forventede skader. Det hænger sammen. Der er ingen tvivl om, at du/I er overrepræsenteret hvad antal skader angår. Denne overrepræsentation spiller ind på risikovurderingen på alle policer, så derfor forhøjes alle policer ens. At husforsikringen er steget mere må skyldes andre ting bl.a. at der ikke længere gives rabat for at være i et af vores samarbejdende LO-forbund.'*

I mit regnestykke har jeg medtaget alt jeg har kunne opstøve og jf. jeres egne oplysninger er 6 skader normalt/forventeligt så jeg forstår ikke: *'overrepræsenteret hvad antal skader angår'*. Jeres tilpasning af forventede fremtidige skader kan på ingen måde bære stigninger på 20-60% på samtlige policer. Jeg ville ønske [aktuar] havde underbygget med sit regnestykke, det burde være let for en aktuar. LO-rabatten blev fratrasket for flere år siden, så den indgår ikke i de nylige prisstigninger.

Mit næste skridt er at jeg anker, at I ikke har overholdt policen jeg citerede til tidligere i denne mail. Vil du sende denne mail forbi juridisk afdeling/klageafdeling eller skal vi gå direkte til forsikringsklagenævnet?

Sendt: 9. januar 2021 12:17

Hej ... og ...

Svar vedr. skrivelse af 8.1.2021.

Ad 1) Igen tak [aktuar], for et svar baseret på data! Så er det at få kundescore til at passe med virkeligheden og prisstigningerne. Her er mit regnestykke: I perioden 2015-2020 har jeg disse data jf. tidligere modtaget Indsigtsmateriale:

Det giver mig:

Bil

1 stk. 0-skader (tæller ikke med)

3 stk. Stenslag

2 stk. Forrudeskift på basis af stenslag

2 stk. Reelle skader (bakkeskade + vaskehal)

7 skader i alt

Indbo

2 stk. 0-skader (tæller ikke med)

3 stk. Reelle skader (rejse skade, samsung galaxy, rejseforsikring)

3 skader i alt.

Hus

Jeg har fuldmagt til min kones forsikring, men den var ikke med i det materiale jeg modtog ifm. indsiget. Jeg mener dog at vide at den eneste skade er denne:

1 stk. i år 2020. Et utæt vandrør i kælder (som I valgte at tælle som 2 skader og dermed 2 gange selvrisiko da der var en samling på røret).

Kigger vi på det samlede billede er det min vurdering at Hus og Indbo på ingen måde har et overforbrug af mine forsikringer (bekræft gerne). Mht. bil har jeg 2 reelle skader på 5-6 år (+5 stk. skader der relaterer sig til stenslag). Jeg har friskadedækning. Citat fra police: "Med en Friskadeforsikring vil følgende skader ikke medføre opkrævning af selvrisiko og de vil ikke have konsekvens for præmietrin og en øget selvrisiko ... (herunder:) Reparation af forruden og skader på bilens øvrige glas". Så kan de da ikke tælle med i kundescore!

Mit regnestykke giver: $2 + 3 + 1 = 6$ skader på 5-6 år, hvilket du har oplyst mig er helt normalt. Du må meget gerne vise mig dit regnestykke, da jeg tror, det er her, vi er uenige og dermed får de to forskellige udfald.

Det jeg har modtaget fra jer i nyere tid er disse forhøjelser:

Bil +20%

Indbo +20%

Hus: +65% (fra 2018 til 2020)

Hvis der skulle være bare lidt mening i prisstigningerne (ud over at I er blevet klogere – kælder-eksemplet), så burde min bilforsikring være den der var steget og hus og indbo maksimalt være indeksreguleret. Kan du forklare mig hvorfor min husforsikring stiger så abnormt? Det kan ikke forklares med skader på huset og jeg finder så stor en stigning umulig at forklare med at: "I er blevet klogere".

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg finder det er åbenlyst at jeg har fået prisstigning på basis af glasskader på trods af at jeg har friskadedækning. Alka oplyser blot ikke at det er årsagen til stigningen.

Jeg forventer at:

- Prisstigningerne stoppes for Hus og Indbo (jeg har flyttet min Bilforsikring)

Ankenævnet for Forsikring

4.

96486

- Alka tager glasskader på bil ud af deres beregning af kundescore for de kunder der har friskade.

Jeg kan ikke være den eneste der er berørt."

Klageren har supplerende i mail af 18/2 2021 fremsendt yderligere bemærkninger til sagen:

Jeg har et forslag til, hvordan vi kan behandle denne sag mindst mulig bureaukratisk, hvilket må være til glæde for alle part. Jeg mener vi kan koge tvisten ned til disse få spørgsmål:

- 1) Tæller glasskader med i Alka's beregnede kundescore, på trods af at kunden har friskade (J/N)?
- 2) Baserer Alka sine prisstigninger helt eller delvist på kundescoren (J/N)?
Alka har allerede skriftligt svarer JA til punkt 1) og 2) overfor mig. Det forventer jeg Alka vil bekræfte.
- 3) Er det lovligt at hæve præmier delvist på basis af glasskader når kunden har friskade og der i policen står at glasskade IKKE medfører prisstigninger? Og da slet ikke på tværs af flere forsikringer. Det håber jeg AFF vil tage stilling til."

Selskabet har i brev af 16/3 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 forsikringer.

Alka Forsikring varslede ved breve at 21. september 2020 præmiestigning på klagers husstands forsikringer. Der var tale om en personbilforsikring, en indboforsikring og en husforsikring.

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.

Der foregik efterfølgende en omfattende korrespondance, idet klager ikke accepterede selskabets afgørelse og satte spørgsmålstejn ved baggrunden for varslingen.

Alka Forsikrings kundesupport afdeling forsøgte at forklare baggrunden for varslingen, hvilken forklaring klager dog ikke fandt tilfredsstillende. Klager stillede blandt andet spørgsmålstejn ved det registrerede antal skader på hans police og hvorvidt disse skulle "tælles" med i det samlede antal anmeldte skader.

Klager var fortsat ikke tilfreds og bad herefter om aktindsigt, hvilken blev fremsendt ved brev af 9. december 2020.

For at imødekomme klager blev spørgsmålene ekstraordinært forelagt Alka Forsikrings chefaktuar som ved mail af 5. januar 2021 uddybde baggrunden for den foretagne varsling.

Da klager fortsat ikke vil acceptere selskabets varslinger har klager nu indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Klagers personbilsforsikring var som det fremgår af policen tegnet med betingelserne PE – 05. Det bemærkes i den forbindelse, at klager har opsagt forsikringen pr. 1. februar 2021.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 13.1.1 fremgår det, at *'Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Alka opsiger den skriftligt med mindst én måneds varsel til forsikringens udløb (forsikringens hovedforfaldsdag).'*

Af afsnit 13.1.2 fremgår det, at *'Har Alka meddelt ekstraordinær præmieforhøjelse eller ændringer i forsikringsdækningen jf. afsnit 15, kan forsikringstager lade forsikringen ophøre fra den dag forsikringen bliver ændret.'*

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 15.1.1 fremgår det, at *'Hvis Alka foretager væsentlige ændringer i prisen ud over indeksreguleringen eller væsentlige forringelser i betingelserne, kan dette ske med mindst 1 måneds varsel til enhver forfaldsdag. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at lade forsikringen udgå på forfaldsdatoen/ændringsdatoen.'*

Alka Forsikring er således berettiget til både at opsig en forsikring og som det mindre i det mere at varsle ændringer i præmien for forsikringen.

Klagers indboforsikring er tegnet på forsikringsbetingelserne AI-01.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 20.5, at *'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.'*

Samt at forsikringstager i givet fald kan vælge at lade forsikringen udgå pr. forfaldsdatoen/ændringsdatoen.

En varsling af en præmieforhøjelse er også i dette tilfælde det mindre i det mere, idet selskabet med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 20.2 også er berettiget til at opsig forsikringen til hovedforfald, idet det er anført, at *'Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen.'*

Både personbilsforsikringen og indboforsikringen er tegnet med hovedforfald den 1. april og varslingen af præmieforhøjelse er sket den 21. september, hvilket således indrømmer klager god tid til at overveje om det er en præmie han ønsker at betale eller klager ønsker at skifte forsikringsudbyder.

Klager har ikke et retskrav på at være forsikret i selskabet eller krav på at en forsikring fortsætter uændret.

Klagers husstand har desuden husforsikring i Alka Forsikring. Forsikringen er tegnet med forsikringsbetingelserne AH-03A.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 18.1 fremgår det, at *'Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter indtil den bliver opsagt skriftligt af forsikringstageren eller af Alka.'*

Af afsnit 18.2 fremgår det, at *'Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske på skrift og mindst 1 måned før udløbsdatoen.'*

Det bemærkes i den forbindelse, at der gælder særlige lovbestemte regler for opsigelse af brandforsikring.

For så vidt angår præmieforhøjelser på forsikringen fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 17.1 *'Er indeksregulering af præmie eller selvrisiko ikke tilstrækkelig til at imødegå udviklingen i udgifterne, kan Alka forhøje præmie eller ændre forsikringsdækningen.'*

Det er desuden anført, at *'Forhøjelser/ændringer kan gennemføres med virkning fra forsikringens hovedforfaldsdag, Alka varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller præmien senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.'*

Klagers husstands husforsikring har hovedforfald den 1. november og Alka Forsikring har varslet ændringen af præmien for forsikringen ved brev af 21. september.

Alle de foretagne varslinger er således både lovlige og gyldige i forhold til de betingelser forsikringen er tegnet på og de gældende bekendtgørelser, da selskabet har overholdt de gældende regler for varsling af forsikringen.

Af 'Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører' fremgår det af § 19, at *'Et forsikrings-selskab 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 opsig forsikringen'*.

'Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder' statuerer i § 6 stk. 4, at *'I løbende kundeforhold kan ændringer til ugunst for kunden af renter, gebyrer, eller andet vederlag ikke finde sted uden et forudgående varsel, der ikke må være kortere end en måned, og som indeholder en begrundelse for ændringen.'*

Det fremgår ligeledes, at hvis kunden har ret til at opsig aftalen, skal dette fremgå af varslingen samt under hvilke betingelser, kunden kan opsig aftalen.

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 i forhold til præmien end det solidariske princip berettigede til, hvorfor selskabet har varslet forsikringen.

Alka Forsikring er således både berettiget og forpligtet til at varsle præmieforhøjelse for så vidt angår de forsikringer, hvor præmie og risiko ikke kan rummes i det solidariske grundlag.

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

Afslutningsvis skal vi adressere de 3 spørgsmål klager stillede i sin klage (efterfølgende upload på portalen den 25. februar 2021).

Ankenævnet for Forsikring

7.

96486

Som klager nævner har han fået svar på spørgsmål 1 og spørgsmål 2 og vi skal gerne bekræfte, dels at glasskader tæller med i skadestatistikken og at "kundescore" indgår som et parameter i fastsættelsen af præmien.

Vi skal i den forbindelse uddybe, at det forhold at en friskade ikke medfører trinstigning på en autoforsikring eller ikke medfører opkrævning af selvrisiko ikke er ensbetydende med at en såkaldt friskade ikke "tæller" med i antal anmeldte skader, idet friskader i sagens natur medfører udgifter for selskabet (i realiteten større udgifter, idet der ikke opkræves selvrisiko).

Tegning af en tillægsdækning som friskade, som medfører at der ikke opkræves selvrisiko eller sker trinstigning på en personbilforsikring ved visse skadetyper har intet med beregningen af risikopræmien at gøre.

Alka Forsikring finder de foretagne varslinger i fuld overensstemmelse med både gældende forsikringsbetingelser, praksis og lovgivning og selskabet må i det hele fastholde sin stillingtagen til sagen."

Klageren har i mail af 21/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for svar ... og tak for at uploade alle jeres dokumenter.

Jeg er enig i beskrivelse af forløb:

- Rettidig varsling af voldsomme prisstigninger (20-65%)
- Jeres ret til at varsle prisstigninger
- Dialog med kundeservice
- Agtindsigt
- At jeg flytter min bilforsikring
- Uenighed

Der hvor vores uenigheden opstår er i det øjeblik vi er konkrete. Jeg opsummerer gerne ud fra det materiale vi har haft i vores dialog:

(Uddrag fra mail fra Alka d. 5. januar vedr beregning af præmie)

Når du skriver, at du ikke har en overrepræsentation af skader, er det ikke rigtigt. Vores forventning til dine risici er, at du i seneste 5 år gennemsnitligt skal have 6 skader, men du har haft 12 (vi tæller ikke nulskader).

Vi vurderer altså i øjeblikket, at din risiko er noget højere end gennemsnittet. Vores kundescore er som udgangspunkt forholdet mellem den forventede risiko og den forventede præmieindtægt (det kommende år). Hvis forholdet er mindre end 1 forventer vi således, at der er præmieindtægt nok til at dække skadeudgiften. Omvendt hvis forholdet er større end 1. Her forventer Alka at tabe penge på kundeforholdet. Din kundescore er 1,55 og ligger i det interval vi kalder 5 i en skala fra 1 til 6. Det er i den høje ende og er så høj, at vi har set os nødt til at forhøje nævneren i forholdet, altså præmien. Så nej, din prisstigning er ikke trukket ud af det blå, men er resultat af en ny risikovurdering.

Som det kan læses bekræfte Alka at prisstigningerne ER på basis af kundescoren der igen er forhøjet grundet 12 skader de seneste 5 år. Jeg kunne ikke genkende at have haft 12 skader de sidste 5 år.

Ankenævnet for Forsikring

8.

96486

Jeg lavede derfor en opgørelse ud fra det materiale Alka sendte mig ifm agtindsigt og svarede følgende:

(Uddrag fra mail sendt til Alka d. 9. januar)

I perioden 2015-2020 har jeg disse data jf. tidligere modtaget Indsigtsmateriale:

Skadedato	Forsikring	Beløb
13.03.2020	Indbo Rejseforsikring	3197,27
28.02.2020	Bil Glasskade	422,50
17.12.2019	Indbo Taske m indhold	0
11.09.2019	Bil forrude rep	422,50
27.06.2019	Bil Glasskade	9.495,79
21.09.2019	Indbo – Ears Trip	0,00
18.09.2018	Bil forrude	9.772,13
09.03.2018	Stenslag	765,00
06.09.2017	Indbo Samsung Galaxy	530
14.02.2017	Bil vaskehal	25.471,97
26.06.2015	Rejse skade	887,50
13.03.2015	Bil frontrude skift	0
13.03.2015	Bil bakkeskade	10.472,51

Det giver mig:

Bil

1 stk. 0-skader (tæller ikke med)

3 stk. Stenslag

2 stk. Forrudeskift på basis af stenslag

2 stk. Reelle skader (bakkeskade + vaskehal)

7 skader i alt

Indbo

2 stk. 0-skader (tæller ikke med)

3 stk. Reelle skader (rejse skade, samsung galaxy, rejseforsikring)

3 skader i alt.

Hus

Jeg har fuldmagt til min kones forsikring, men den var ikke med i det materiale jeg modtog ifm Indsigt. Jeg mener dog at vide at den eneste skade er denne:

1 stk. i år 2020. Et utæt vandrør i kælder (som I valgte at tælle som 2 skader og dermed 2 gange selvrisko da der var en samling på røret)

Kigger vi på det samlede billede er det min vurdering at Hus og Indbo på ingen måde har et overforbrug af mine forsikringer (bekræft gerne). Mht bil har jeg 2 reelle skader på 5-6 år (+5 stk. skader der relaterer sig til stenslag). Jeg har friskadedækning. Citat fra police: "Med en Friskadeforsikring vil følgende skader ikke medføre opkrævning af selvrisko og de vil ikke have konsekvens for præmietrin og en øget selvrisko ... (herunder:) Reparation af forruden og skader på bilens øvrige glas". Så kan de da ikke tælle med i kundescore!

Mit regnestykke giver: $2 + 3 + 1 = 6$ skader på 5-6 år, hvilket du har oplyst mig er helt normalt. Du må meget gerne vise mig dit regnestykke, da jeg tror, det er her, vi er uenige og dermed får de to forskellige udfald.

Jeg modtog ikke Alkas regnestykke.

Jeg mener med ovenstående maildialog at have bevist at:

- Alka beregner prisstigninger helt eller delvist på baggrund af kundescoren
- Alka beregning af min kundescore der leder til prisstigning er i uoverensstemmelse med min police, hvor der står at glasskader ikke vil have konsekvens for præmie

Det glæder mig at Alka svarer præcist på spørgsmål 1 og 2, da det er essensen. I skriver i svar af 16. marts at:

'Som klager nævner har han fået svar på spørgsmål 1 og spørgsmål 2 og vi skal gerne bekræfte, dels at glasskader tæller med i skadestatistikken og at "kundescore" indgår som et parameter i fastsættelsen af præmien.

Vi skal i den forbindelse uddybe, at det forhold at en friskade ikke medfører trinstigning på en autoforsikring eller ikke medfører opkrævning af selvrisiko ikke er ensbetydende med at en såkaldt friskade ikke "tæller" med i antal anmeldte skader, idet friskader i sagens natur medfører udgifter for selskabet (i realiteten større udgifter, idet der ikke opkræves selvrisiko).'

Det er præcis uenigheden! Jeg vil bede Ankenævnet for Forsikring forholde sig til netop det.

Alka har hævet mine præmier (substantielt!) netop på basis af glasskader trods det at jeg har Friskade. Citat fra police: *'Med en Friskadeforsikring vil følgende skader ikke medføre opkrævning af selvrisiko og de vil ikke have konsekvens for præmietrin og en øget selvrisiko ... (herunder:) Reparation af forruden og skader på bilens øvrige glas'.*

Det er ikke rimeligt/lovmedholdeligt at Alka bryder sin egen police. Jeg må derfor fastholde mit krav om at mine præmier sættes til oprindelig takst samt at Alka ændrer deres praksis fremadrettet.

Det er min vurdering at vi er enige om hvori uenigheden består."

Selskabet har i brev af 9/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkninger, som imidlertid efter selskabets opfattelse ikke indeholder nye oplysninger eller anbringender, som selskabet ikke allerede har adresseret i vores svar af 16. marts 2021.

Vi skal for god ordnes skyld gentage, at alle skader som medfører udgift for selskabet - herunder også glasskader, som forklaret i ovennævnte brev har indflydelse på risikovurderingen.

Friskadedækningen er en tillægsdækning, der som anført ikke vil medføre stigning i præmietrin, forhøjet selvrisiko eller opkrævning af selvrisiko.

Henvisningen til præmietrin er i sagens natur ikke møntet på fastprisforsikringer, men på de forsikringer der indeholder en trinvis bonusregulering (og forhøjede selvrisici) ved skade. Regulering af præmietrin ved skade sker på baggrund af forsikringsbetingelsernes bestemmelser og kræver ikke varsling og er ikke sammenlignelig med den beregnede risikopræmie for en forsikring.

Der er således ikke på nogen måde tale om, at selskabet "bryder sin police". Alka Forsikring har med varslingen overholdt alle krav og bestemmelser i policen og lovgivningen.

Selskabet har ret til at varsle præmieforhøjelse ud fra risikomæssige betragtninger uanset det aktuelle antal skader på en forsikring. I risikovurderingen indgår mange parametre og ikke kun antal skader.

Der er ikke fastsat hverken lovmæssige kriterier eller bestemmelser i god skik bekendtgørelsen for de kriterier, der kan lægges til grund for selskabernes risikovurderinger, men alene bestemmelser om hvad en varsling skal indeholde og hvilke frister selskaberne skal iagttage ved varsling.

At klager helt ekstraordinært har fået redegørelse for selskabets risikoberegninger fra selskabets chefaktuar ændrer ikke på ovennævnte.

Vi må idet hele fastholde vores stillingtagen til sagen som den fremgår i vores svar til Ankenævnet for Forsikring af 16. marts 2021."

Til dette har klageren fremsendt brev af 17/4 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Som Alka har anført, vurderer jeg heller ikke at der er nyt i sagen, ej heller ikke i Alka's seneste svar. Alt er belyst og uenigheden består.

Jeg gentager tilsvarende gerne for en god ordens skyld, at jeg tydeligt, skriftligt har fået oplyst, at årsagen til min præmiestigning specifikt er antallet af skader (12 stk.) der overstiger Alka's egen fastsatte grænse (6 stk.) indenfor de sidste 5 år med min mængde policer. Det har altså ikke noget med Alka's ret til at opkræve på basis af andre parametre/risikovurdering/udgifter eller rettidig varsling. Men en automatisk prisstigning baseret på antal skader, hvori glasskader indgår, på trods af friskadedækning og en police der tydeligt afdækker, at der ikke vil være prisstigning ved glasskader.

Det er min vurdering at Alka overtræder egen police ved denne praksis og at Alka's beregning af kundescore med efterfølgende automatisk prisstigning som følge, bør ændres generelt. Det må være god skik, selv hvis det ikke er godtgjort før."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail af 5/1 2021 fra selskabets chefaktuar til klageren fremgår bl.a.:

"Som du rigtigt skriver et sted, så vurderer vi løbende alle vores kunders risiko. Vi foretager en risikovurdering når kunder tegner en forsikring, for at sætte en pris som er fornuftig i forhold til risikoen. Dvs. en pris som vi forventer er tilstrækkelig til at dække den gennemsnitlige udgift det kommende år. Efterfølgende laver vi således også løbende risikovurderinger for at sikre os, at priserne stadig er fornuftige. Der sker ændringer i vores alles risikoforhold over tid. Der sker også ændringer af Alkas opfattelse af risiko over tid. For ti år siden spurgte Alka f.eks. ikke om der var kælder i huset, men efter vi har oplevet mange skybrud og oversvømmelser, har vi erfaret, at der er en større risiko hvis huset har kælder. Alka bliver også klogere på kundernes risici ved at se på hver enkelt kundes skadeadfærd. Når du skriver, at du ikke har en overrepræsentation af skader, er det ikke rigtigt. Vores forventning til dine risici er, at du i seneste 5 år gennemsnitligt skal have

6 skader, men du har haft 12 (vi tæller ikke nul-skader). Vi vurderer altså i øjeblikket, at din risiko er noget højere end gennemsnittet. Vores kundescore er som udgangspunkt forholdet mellem den forventede risiko og den forventede præmieindtægt (det kommende år). Hvis forholdet er mindre end 1 forventer vi således, at der er præmieindtægt nok til at dække skadeudgiften. Omvendt hvis forholdet er større end 1. Her forventer Alka at tabe penge på kundeforholdet. Din kundescore er 1,55 og ligger i det interval vi kalder 5 i en skala fra 1 til 6. Det er i den høje ende og er så høj, at vi har set os nødt til at forhøje nævneren i forholdet, altså præmien. Så nej, din prisstigning er ikke trukket ud af det blå, men er resultat af en ny risikovurdering.

Du tager det naturligvis meget personligt, men det er mig, som ansvarlig for prissætningen, der ikke har været dygtig nok til at spotte din risiko korrekt i første omgang og dermed får givet dig en forkert pris. Jeg ville meget gerne kunne stille potentielle kunder tusind spørgsmål for at sætte den rigtige risiko, men det vil hverken kunder eller sælgere gå med til. Det ville i øvrigt heller ikke afværge alle prissætningsfejl, for der sker som sagt ændringer over tid som ingen kan forudsige.

Jeg håber du kan bruge dette svar."

Af varslingsbreve af 21/9 2020 fremgår bl.a.:

"Priserne på dine forsikringer ændres ved næste hovedforfald

Forsikringsmarkedet udvikler sig hele tiden og derfor udfører vi løbende beregninger af vores kunders forsikringer. Det gør vi for at sikre, at der betales den korrekte pris i forhold til risiko.

Vi ved godt, at det er en markant stigning. Det er dog en nødvendig stigning, så vi også fremover kan være til rådighed med den helt rigtige hjælp, når skaden sker.

Her kan du se dine forsikringer, der ændrer pris, og hvornår de nye priser gælder fra:

Forsikring Policenummer Nuværende pris Ny pris Termin Gælder fra
Indboforsikring...
Personbilsforsikring...

...

Priserne er opgivet i 2020-priser og er inkl. afgifter, men uden eventuelt opkrævningsgebyr, stormflodsafgift og bidrag til garantifond.

De oplyste priser er gældende ud fra, at der ikke sker ændring af forsikringerne.
Prisændringen sker automatisk, og du behøver ikke foretage dig noget

Accepterer du ændringerne, skal du ikke foretage dig noget, og forsikringerne vil fortsætte med samme gode dækninger som i dag.

Kan du ikke acceptere prisændringerne, kan du opsige forsikringerne. Hvis du ønsker at skifte til et andet forsikringsselskab, anbefaler vi, at du opsiger dine forsikringer gennem dem."

Af forsikringsbetingelserne BIL PE-05 fremgår bl.a.:

"8.1 Friskade og Værdiforringelsesforsikring, giver følgende udvidelser i dækningen:
8.1.1 Friskadedækningen

8.1.1.1 Med en Friskadeforsikring vil følgende skader ikke medføre opkrævning af selvrisiko og de vil ikke have konsekvens for præmietrin og en øget selvrisiko jf. punkt 20.1.3:

- Brand, kortslutning, lynnedslag, eksplosion,
- Tyveri, røveri,
- Seriehærværk (hvor der på samme tidspunkt og sted - inden for en radius på 100 m – også er forvoldt hærværk på mindst 2 andre biler end den forsikrede og samtlige hærværk er anmeldt til politiet.)
- Nedstyrtning af genstande på bilen,
- Reparation af forruden og skader på bilens øvrige glas. (Hvis bilens forrude udskiftes opkræves halvdelen (50 %) af den selvrisiko som er gældende for forsikringen.)

...

13. Forsikringens varighed og opsigelse

13.1 Generelle regler vedrørende varighed og opsigelse

13.1.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter hvis ikke forsikringstageren eller Alka opsiges den skriftligt med mindst én måneds varsel til forsikringens udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Forsikringstageren kan også mod et gebyr - opsiges den skriftligt med mindst én måneds varsel til udløb den 1.ste i næste måned.

13.1.2 Har Alka meddelt ekstraordinær præmieforhøjelse eller ændringer i forsikringsdækningen jf. afsnit 15, kan forsikringstager lade forsikringen ophøre fra den dag forsikringen bliver ændret. 15. Væsentlige ændringer i forsikringen ud over indeksreguleringen

15.1.1 Hvis Alka foretager væsentlige ændringer i prisen ud over indeksreguleringen eller væsentlige forringelser i betingelserne, kan dette ske med mindst 1 måneds varsel til enhver forfaldsdag. I disse tilfælde kan forsikringstageren vælge at lade forsikringen udgå på forfaldsdatoen/ændringsdatoen."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har varslet præmiestigninger på 20% på hans bil-, hus- og indboforsikring. Klageren ønsker, at præmiestigningerne for hus- og indboforsikring stoppes. Klageren har oplyst, at han har flyttet sin bilforsikring. Selskabet har fastholdt præmiestigningerne.

Klageren har anført, at selskabet har lagt til grund, at han har haft 12 skader de foregående 5 år samt det løbende år, mens det forventede skadesantal – ifølge selskabet – er 6 skader. Klageren har oplyst, at han kun har haft 6 skader. Forskellen i antallet af skader beror på, at selskabet har talt glasskader på bilen med, hvilket ifølge klageren er uberettiget, idet det af police fremgår, at "Med en Friskadeforsikring vil følgende skader ikke medføre opkrævning af selvrisiko og de vil ikke have konsekvens for præmietrin og en øget selvrisiko ... (herunder:) Reparation af forruden og skader på bilens øvrige glas". Klageren har anført, at selskabet ikke må hæve hans præmier

på basis af glasskader, når han har tillægsdækningen friskade. En sådan prisstigning er ikke rimeligt/lovmedholdeligt.

Selskabet har anført, at selskabet kan opsige en forsikring, hvorfor selskabet – som det mindre i det mere – kan varsle ændringer i præmien. En sådan præmiestigning kan tage udgangspunkt i klagerens aktuelle skadeforløb, som medfører udgift for selskabet. Selskabet har oplyst, at glasskader tæller med i skadestatistikken, og at kundescore indgår som et parameter i fastsættelsen af præmien. At en friskade ikke medfører trinstigning på en autoforsikring eller opkrævning af selvrisko ikke er ensbetydende med, at en friskade ikke tæller med i antallet af anmeldte skader, idet friskader medfører udgifter for selskabet (i realiteten større udgifter, idet der ikke opkræves selvrisko). Selskabet har anført, at tillægsdækningen friskade ikke har noget med beregningen af risikopræmien at gøre.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets varsling af præmieforhøjelserne på klagerens bil-, hus- og indboforsikringer er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Der er efter det oplyste tale om en præmiestigning for klageren begrundet i hans samlede skadeforløb. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at annullere de varslede prisstigninger, uanset at bestemmelserne i pkt. 8.1.1.1 sammenholdt med pkt. 20.1.3 kunne være formuleret mere klart vedrørende sagens problemstilling.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 13.1.1. fremgår, at forsikringen gælder for et år ad gangen og fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller selskabet opsiger den skriftligt med mindst én måneds varsel til forsikringens udløb. Af punkt 13.1.2 fremgår det, at "Har [selskabet] meddelt ekstraordinær præmieforhøjelse eller ændringer i forsikringsdækningen jf. afsnit 15, kan forsikringstager lade forsikringen ophøre fra den dag forsikringen bliver ændret".

Nævnet bemærker, at det er Finanstilsynet, der som myndighed er tillagt kompetence til at vurdere, om en given adfærd kan være i strid med reglerne om god skik.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

96486

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

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