

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. maj 2022 blev i sag nr. 97702:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde bilforsikring, familieforsikring og husforsikring i selskabet. I klageskema af 28/12 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med flytning fra [adresse1] til naboområdet [adresse2] hæver Alka personbilforsikringen med 80 % bl.a. med begrundelsen at vi ikke har meldt flytning.
Vi har 16.04.2021 modtaget kvittering fra Alka om, at vi har meldt flytning til ultimo april 2021. (se vedhæftede Alka 1 og Alka 2)
Udover den meget voldsomme præmiestigning på personbilforsikringen har Alka UBERETTIGET fortsat med opkrævning af indboforsikringspræmie (police ...) samt for husforsikring (police ...)
Se venligst min klageskrivelse af 26.07.2021. (ALKA juli 2021)
Vedhæftede ALKA 3 er Alka's LUKNING af sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Tilbagebetaling af kr. 2.515,33."

Selskabet har i brev af 24/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om Alka Forsikrings præmieopkrævninger/præmieberegninger efter klagers flytning.

Der er tale om tre forsikringer - en familieforsikring og en husforsikring begge tegnet af klager med ikrafttræden den 1. januar 2018, samt en personbilforsikring tegnet af klagers hustru med ikrafttræden den 1. januar 2018.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97702

Husforsikringen skulle udgå, da huset var solgt pr. 1. maj 2021. Alka Forsikring fik imidlertid ikke besked om ejerskiftet og modtog heller ikke opsigelse grundet ejerskifte fra købers selskab.

Alka Forsikring fik først besked om, at huset var ejerskiftet den 4. maj 2021, da klager kontaktede selskabet telefonisk. På dette tidspunkt var forsikringspræmien for maj måned i sagens natur trukket, da betalingen var tilmeldt betaling via MobilePay. Der var aftalt månedlig betaling og Alka Forsikring ristornerede den for meget betalte præmie den 4. maj 2021 (319,09 kr.)

Familieforsikringen og personbilforsikringen var tegnet på adressen ... og blev da klager og klagers hustru flyttede adresse omtegnet til den nye adresse ...

Flytningen medførte ændringer i præmien for forsikringerne, hvilket klager er utilfreds med.

Klager har korresponderet med Alka Forsikrings Back Office/Kundesupport om præmiestigningerne og årsagen til disse uden at dette har ført til det for klager ønskede resultat.

Sagen er derfor nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har adresseret sine klager til henholdsvis ... direktør for Privat ... og ... Koncernens CEO, ... og klager stiller sig uforstående overfor, at disse ikke har besvaret hans klager.

På den baggrund skal vi oplyse, at de pågældende topledere hverken har den fornødne tid til rådighed eller besidder den fornødne detaljekundskab til at kunne besvare specifikke kundehenvendelser.

Det er desværre en både nødvendig og almindelig udvikling i samfundet, når der er tale om store virksomheder, som er stærkt specialiserede.

Klagers spørgsmål og utilfredshed med de risikobestemte prisstigninger på forsikringerne er derfor besvaret af Alka Forsikrings Back Office Kundesupport, som er den afdeling der har størst erfaring og specialviden om policespørgsmål.

For så vidt angår husforsikringen har klager fået den for meget betalte præmie for maj måned 2021 - 319,09 kr. - retur, ristorno er betalt til klagers NemKonto den 4. maj 2021. Vi har uploadet print af forsikringssystemet.

Med hensyn til familieforsikringen fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 21, at Alka Forsikring skal have besked, hvis man flytter og af afsnit 21.1.1., at selskabet på grundlag af de nye oplysninger (flytningen) træffer beslutning om forsikringen kan fortsætte og i givet fald på hvilke vilkår.

Under vilkår hører i sagens natur også præmien, hvorfor en præmiestigning ved flytning sker i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 21.1.1.

Der blev samme dag som klager meddelte flytning - 16. april 2021 - tilsendt klager ny police dækkende den nye adresse samt såkaldt flyttebrev, hvor præmieændringen blev forklaret.

Det skal for god ordens skyld oplyses, at klagers familieforsikring efterfølgende den 22. november 2021 blev varslet præmiestigning pr. policens hovedforfald den 1. januar 2022. En varsling der overholder forsikringsbetingelsernes bestemmelser i afsnit 20.5.

For så vidt angår personbilforsikringen skal det fremhæves, at denne ikke er steget som følge af skaden (klager havde en skade den 7. december 2020), men alene på baggrund af flytningen, som har medført en anden risikovurdering.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 12, at Alka Forsikring skal have besked, hvis forsikringstager eller den faste bruger skifter bopæl samt at når selskabet har fået besked, tages der stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke betingelser.

Ligesom for familieforsikringens vedkommende er præmien for forsikringen en del af betingelserne og det betyder, at der sker en ny risikovurdering i forhold til den nye adresse og en præmiestigning, som følge af flytning, sker således for personbilforsikringens vedkommende i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 12.

Klager opsagde i juli måned 2021 sin personbilforsikring med forkortet varsel (én måned) og forsikringen er pr. 1. september 2021 overtaget af andet selskab.

Selskabernes risikovurdering sker ud fra mange parametre og et af parametrene er forsikringstagers adresse.

Der er tale om aktuarberegninger i forhold til foreliggende erfaring og statistik.

Klager og hans hustru boede ved forsikringernes tegning i ... (klagers ejendom var registreret som fritidshus til helårsbeboelse), som er en forstad til [by] med store grønne arealer, hvorimod ..., som klager og hans hustru flyttede til, er en del af [by] og langt tættere bebygget og i sagens natur tættere på [by].

Risikoen ved at bo i tættere bebygget område og tæt på en stor by både i forhold til trafik og i forhold til f.eks. indbrud er i sagens natur langt større, hvilket afspejles i risikovurderingen og derfor medfører en højere præmie.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at andre selskabers risikovurderinger ikke er retningsgivende eller forpligtende for Alka Forsikring.

Specifikt med henvisning til de beløb klager anfører på side to i sin klage kan vi oplyse følgende:

Som nævnt er ristornoen på 391,09 kr. betalt til klagers NemKonto den 4. maj 2021. Print vedlagt.

De 23,50 kr. klager nævner, er prisen for at fremsende girokort til betaling. De 23,50 kr. er opkrævet sammen med præmien på 161,00 kr. på det fremsendte girokort. Print vedlagt.

Klagers MobilePay for maj måneds præmie gik ikke igennem, hvorfor Alka Forsikring den 18. maj 2021 fremsendte girokort (rykker) og heri også varslede opkrævning af rykkergebyr. Brev/girokort vedlagt (de 184,50 er præmien på 161,00 kr. + prisen for at sende girokortet på 23,50 kr.).

Ankenævnet for Forsikring

4.

97702

Brev/opkrævning som er vedlagt fremgår på platformen OnBase, som post til kunder i Mit Alka uploades fra, så undertegnede er af den opfattelse, at brev/girokort (af klager benævnt betalingen) fremgår af klagers Mit Alka.

Præmien for juni og juli blev opkrævet under et og tillagt rykkergebyret = 2 x 161 kr. + 100 kr. = 422,00 kr. som klager ganske korrekt selv anfører på side to.

Med hensyn til både opkrævningsgebyr for at sende girokort og rykkergebyr fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.

Der er således ikke tale om at Alka Forsikring har opkrævet beløb, som ikke er en del af aftalen med klager. Det bemærkes i den forbindelse at det påhviler klager at betale præmien rettidigt og sørge for at det betalingsmiddel der benyttes virker.

Alka Forsikring må i det hele fastholde, dels at klager har fået tilbagebetalt maj måneds præmie for husforsikringen dels at de prisstigninger, som klager har oplevet for så vidt, angik både familieforsikringen og personbilsforsikringen i forbindelse med sin flytning, er i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og således fastholde, at klager ikke er berettiget til tilbagebetaling af de i klagen anførte beløb."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af familieforsikringspolice af 14/12 2019 fremgår bl.a.:

"Forsikringstager: [klageren]

...

Adresse: [adresse 1].

...

Betaling	Beløb	Termin	Hovedforfald
Pris (2020 indeks)	Kr. 111,46	Månedlig	1. januar.

Prisen er inklusive skadeforsikringsafgift på kr. 1,21."

Af bilsforsikringspolice af 13/12 2019 fremgår bl.a.:

"Forsikringstager: [klagerens ægtefælle]

...

Adresse: [adresse 1]

...

Registreret ejer af køretøjet

[Klageren]

[Klagerens ægtefælle]

...

Betaling	Beløb	Termin	Hovedforfald
Pris (2020 indeks)	kr. 492,54	Månedlig	1. januar.

Prisen er inklusive afgifter til staten – herunder skadeforsikringsafgift på 4,54 kr."

Ankenævnet for Forsikring

5.

97702

Af brev fra selskabet til klageren af 16/4 2021 fremgår bl.a.:

"Prisen på forsikringer er bl.a. bestemt af hvor man bor og skaderisikoen i området. I dit tilfælde betyder det følgende:

Din Indboforsikring

Prisen på din indboforsikring (police nr. ...) er fra 16. april 2021 ændret fra 113,99 kr. til 161,00 kr. månedligt."

Af bilforsikringspolice af 16/4 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringstager: [klagerens ægtefælle]

...

Forsikringstagers adresse: [adresse 2].

...

Betaling	Beløb	Termin	Hovedforfald
Pris (2021 indeks)	kr. 906,75	Månedlig	1. januar

Prisen er inklusive afgifter til staten – herunder skadeforsikringsafgift på kr. 8,33."

Af familieforsikringspolice af 16/4 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringstager: [klageren]

...

Adresse: [adresse 2].

...

Betaling	Beløb	Termin	Hovedforfald
Pris (2021 indeks)	Kr. 161,00	Månedlig	1. januar.

Prisen er inklusive skadeforsikringsafgift på kr. 1,75."

Af brev fra selskabet til klageren af 18/5 2021 fremgår bl.a.:

"Vi har endnu ikke modtaget betalingen for din Indboforsikring. Du skylder os 184,50 kroner for perioden den 16. april 2021 til den 31. maj 2021.

...

Vi skal gøre opmærksom på, at du bliver opkrævet et gebyr på 100,00 kroner for denne rykker ved næste præmieopkrævning. Er præmien betalt inden for de seneste dage, beder vi dig se bort fra denne rykker. Vi vil dog stadig opkræve gebyret for denne rykker ved din næste præmiebetaling."

Af brev fra klageren til selskabet af 26/7 2021 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

6.

97702

"Mine indsigelser - som også fremgår af tidligere fremsendte mails - er:

Husforsikring police nr. ...

Tilbagebetaling

Den 16. april 2021 skriver [selskabet] 'jeres husforsikring er som aftalt lukket ned pr. 1/5, da I har solgt huset'.

I mail af 30. juni 2021 fastslår [selskabet] 'jeres hus er lukket ned pr. 1/5-21 som I har aftalt med vores rådgiver. Hvis der er blevet opkrævet noget efterfølgende, udover denne periode, så vil det blive sendt retur til jeres nem konto'?

IKKE SKET.

Beløbet er HÆVET af ALKA kr. 575,59 (184,50 INDBO se nedenst. + *
HUS KR. 391,09)

kr. 391,09

Indboforsikring police nr. ...

Præmie for perioden 01.05.2021 - 31.05.2021 er HÆVET af ALKA med kr. 184,50, heraf kr. 23,50 opkr. tidl. periode ? HVAD DREJER DET SIG OM?

kr. 23,50

Jeg har aftale med ALKA, om at ALKA selv trækker betalinger på min bankkonto.

Ved skrivelse af 18. maj 2021 er fremsendt SEPERAT opkrævning på kr. 184,50 (som er betalt med kr. 184,50 den 18. maj 2021 - betalingen fremgår ikke på MIT ALKA - mine opkrævninger ??) Beløbet dækker indboforsikring for perioden 16. april 2021 til 31. maj 2021. For perioden 16. april 2021 - 30. april er præmien opkrævet på vores bopæl [adresse1].

For perioden 1. maj - 31. maj HÆVET af ALKA på ovenstående betaling. * kr. 184,50

Præmie for perioden 01.06.21 - 31.07.21. Hævet kr. 422,00 dækker kr. 161,00 for tidl. periode, må være præmie for juni måned, som ALKA ikke har hævet, derudover præmie for juli måned kr. 161,00, SAMT RYKKERAFGIFT kr. 100,00. Der kan under ingen omstændigheder være tale om rykkerafgift, da jeg HAR INDGÅET AFTALE MED ALKA, om at ALKA selv trækker præmiebetalinger fra min konto i Nordea.

kr. 100,00

Personbilforsikring police nr. ...

I månederne februar, marts og april har vi pr. md, betalt kr. 503,14

Præmie for perioden 01.05.21 - 31.05.21 kr. 906,75 dvs.. en stigning på 80 % - for meget betalt 906,75 - 503,14 =

kr. 403,61

opkrævet for tidl. periode kr. 201,80??? (I alt hæve kr. 1108,55)

kr. 201,80

For månederne juni, juli, august pr. måned hævet 906,75 for meget 3x403,61 kr. 1.210,83

I ALT at tilbagebetale af ALKA kr. 2.515,33

=====

Med ovenstående beskrivelse af ALKA's REELLE forretningspolitik, som ligger meget langt fra de betingelser vores aftale bygger på, er nedenstående sigende for alt.

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

97702

En præmiestigning på 80 %, for en mindre skade gennem 5 år, og der før 35 - 40 år med forsikringer hos [andet forsikringsselskab] med en mindre skade!!! Det er ganske uhørt med sådan en stigning.

Jeg skal derfor gøre opmærksom på forsikringsbetingelserne § 19.1.3. 'Efter en skade som vi forventer vil medføre en udgift/har medført en udgift for os, BLIVER FORSIKRINGEN STÅENDE PÅ SAMME PRÆMIETRIN, som på uheldsdagen i yderligere et år (12 måneder), forsikringen står således på samme trin i 2 år - i stedet for kun 1 år.'

I mail af 06.07.2021 fra [selskabet] anføres:

'Ang. jeres bilforsikring, så laver vi altid en re-beregning af præmien, når der flyttes til ny adresse. Grunden til at præmien har ændret sig, er fordi VI KAN SE AT RISIKOEN HAR ÆNDRET SIG og det er på denne baggrund vi justerer præmien. DETTE FREMGÅR AF JERES BETINGELSER PÅ BILFORSIKRINGEN. !!!'

JEG MÅ BEDE ALKA OM AT DOKUMENTERE HVOR I BETINGELSERNE, DER STÅR NOGET OM PRÆMIESTIGNINGER VED ADRESSEÆNDRING. Da betingelserne er omfattende ca. 20 sider, er disse sendt direkte pr. e.mail til [selskabet] MED ANMODNING OM AT OPLYSE, HVOR I BETINGELSERNE, DER STÅR NOGET OM JUSTERING AF PRÆMIE VED ADRESSEÆNDRING.

Til orientering for ALKA kan jeg oplyse, at den præmieforhøjelse ALKA beregner fordi 'VI KAN SE AT RISIKOEN HAR ÆNDRET SIG,' og som - i vores tilfælde - udgør en præmiestigning på 80% -, SÅ UDGØR EN PRÆMIESTIGNING FOR SAMME PERSONBILFORSIKRING HOS [andet selskab] EN STIGNING PÅ 2 % VED FLYTNING FRA [adresse1] TIL NABOOMRÅDET [adresse2] !!!'

Af udskrift fra selskabets sagssystem vedr. opkrævninger fremgår bl.a.:

"19.06.2021 ... 422,00.

...

Perioden 010721 til 310721	159,25
Skadeforsikringsafgift	1,75
Rykkergebyr d.180521	100
Opkrævet fra tidligere periode	161
I alt... :	422,00."

Af udskrift fra selskabets sagssystem vedr. tilbagebetaling fremgår bl.a.:

"04.05.2021 ... Husforsikring ... 01.05.2021 31.05.2021 ... -391,09.

Af brev fra selskabet til klageren af 22/11 2021 fremgår bl.a.:

"Prisen på din forsikring ændres ved næste hovedforfald

...

Forsikring	... Nuværende pris	Ny pris	Termin	Gælder fra
Indboforsikring ...	164,29 kr.	197,15 kr.	månedligt	01.01.2022."

Af familieforsikringsbetingelserne afsnit 19 og 21 fremgår bl.a.:

"19. Opkrævninger, gebyrer, afgifter og bidrag

19.1 Betaling af forsikringen

...

19.1.4 Hvis betalingsfristen ikke overholdes, sender vi en rykker. I rykkeren står der en ny betalingsfrist. Hvis betalingen ikke sker inden rykkerens betalingsfrist, ophører forsikringen (og dermed forsikringens dækning) ved udløbet af rykkerens betalingsfrist.

19.2 Gebyrer og afgifter

...

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 forsikringen udløb (forsikringens hovedforfald)
- At foretage udbetalinger.

...

20. Forsikringens varighed og opsigelse

...

20.5 Hvis vi – udover 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.

...

21. Vi skal have besked (flytning og risikoændringer)

21.1 Vi skal have besked hvis

- Oplysningerne på policen er forkerte eller ændrer sig
- ...
- Du flytter

21.1.1 På grundlag af de nye oplysninger træffer vi beslutning om forsikringen kan fortsætte og i givet fald på hvilke vilkår."

Af bilforsikringsbetingelserne afsnit 12 og 13 fremgår bl.a.:

"12. Hvornår skal vi have besked?

12.1 Af hensyn til prisen og de betingelser der gælder for forsikringen, skal vi have besked, hvis:

...

- Forsikringstageren eller den faste bruger skifter bopæl.

...

Når vi har fået besked, tager vi stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke betingelser. Hvis vi ikke får besked, risikerer du at miste retten til erstatning helt eller delvist.

...

13. Opkrævninger, gebyrer, afgifter og bidrag

13.1 Betaling af forsikringen

...

13.1.4 Hvis betalingsfristen ikke overholdes, sender vi en rykker. I rykkeren står der en ny betalingsfrist. Hvis betalingen ikke sker inden for rykkerens betalingsfrist, ophører forsikringen (og dermed forsikringens dækning) ved udløbet af rykkerens betalingsfrist. Politiet bliver underret med henblik på inddragelse af nummerpladerne.

...

13.2 Gebyrer, afgifter og bidrag

13.2.1 Vi opkræver lovbestemte afgifter og bidrag som f.eks. statsafgift, skadeforsikringsafgift og miljøbidrag."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede familieforsikring, husforsikring og bilforsikring i selskabet med ikrafttræden den 1/1 2018. Selskabet foretog den 16/4 2021 præmieforhøjelser på familieforsikringen og bilforsikringen under henvisning til, at klageren var flyttet fra adresse1 til adresse2. Husforsikringen blev opsagt, da huset blev solgt pr. 1/5 2021. Klageren opsagde bilforsikringen i juli måned 2021 med forkortet varsel.

Klageren er utilfreds med præmieforhøjelsen på familie- og bilforsikringen, selskabets manglende tilbagebetaling af præmie for maj måned for husforsikringen og gebyropkrævning af 18/5 2021. Han ønsker tilbagebetaling af kr. 2.515,33, svarende til kr. 391,09 i præmie betalt i maj 2021 på husforsikringen, kr. 23,50 i gebyr for fremsendelse af girokort, 100 kr. i rykkergebyr, kr. 184,50 i betalt præmie på familieforsikringen for maj 2021 og kr. 1.816,24 i for meget betalt præmie på bilforsikringen for maj til august 2021. Han har anført, at selskabet opkrævede rykkergebyr og gebyr for fremsendelse af girokort, selvom selskabet selv skulle trække betalingerne på hans bankkonto. Han har anført, at selskabet ikke har dokumenteret, at selskabet efter forsikringsbetingelserne kan foretage præmiejusteringer ved adresseændringer.

Selskabet har anført, at familieforsikringen og bilforsikringen blev tegnet på adresse1, og at klagerens flytning til adresse2 medførte en prisstigning grundet en øget risikovurdering, idet adresse1 lå i en forstad med store grønne arealer, og adresse2 lå i et tættere bebygget område. Risikoen ved at bo i et tættere bebygget område, tæt på en stor by, er langt større både i for-

Ankenævnet for Forsikring

10.

97702

hold til indbrud og trafik. Selskabet har henvist til familieforsikringsbetingelserne afsnit 21 og bilforsikringsbetingelserne afsnit 12, hvorefter selskabet skal have besked ved flytning, og at selskabet på grundlag af de nye oplysninger kan træffe beslutning om, hvorvidt forsikringen kan fortsætte og i givet fald på hvilke vilkår. Selskabet har anført, at klageren den 18/5 2021 modtog girokort til betaling og varsel om opkrævning af rykkergebyr, og at selskabets ret til at sende girokort og rykkergebyr fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.

Af police til bilforsikring af 13/12 2019 og af police af 16/4 2021 fremgår det, at præmien på adresse 1 var kr. 492,54, og at præmien på adresse2 var kr. 906,75.

Af police til familieforsikring af 14/12 2019 og af police af 16/4 2021 fremgår det, at præmien på adresse 1 var kr. 116,46, og at præmien på adresse2 var kr. 161,00.

Af brev fra selskabet til klageren af 18/5 2021 fremgår det, at "Du skylder os 184,50 kroner for perioden den 16. april 2021 til den 31. maj 2021 ... Vi skal gøre opmærksom på, at du bliver opkrævet et gebyr på 100,00 kroner for denne rykker ved næste præmieopkrævning".

Af udskrift fra selskabets sagssystem vedr. tilbagebetaling fremgår det "04.05.2021 ... Husforsikring ... 01.05.2021 31.05.2021 ... -391,09".

Af familieforsikringsbetingelserne afsnit 19 fremgår det, at betaling af forsikringspræmien skal ske inden for den fastsatte frist, og at der sendes en rykker, hvis betalingsfristen ikke overholdes. Af afsnit 19.2.2. fremgår det, at selskabet bl.a. kan opkræve gebyr for udsendelse af opkrævninger og rykkere. Af afsnit 21 fremgår det, at selskabet skal have besked ved flytning og risikoændringer, og at selskabet herefter kan beslutte, om forsikringen kan fortsætte og på hvilke vilkår.

Ankenævnet for Forsikring

11.

97702

Af bilforsikringsbetingelserne afsnit 12 fremgår det, at selskabet bl.a. skal have besked, hvis forsikringstageren skifter bopæl af hensyn til prisen og de betingelser, som gælder for forsikringen. Af afsnit 13 fremgår det, at selskabet sender en rykker, hvis betalingsfristen ikke overholdes.

Husforsikringen

Klageren har anført, at selskabet uberettiget har opkrævet præmie for husforsikringen, selvom huset blev solgt pr. 1/5 2021. Selskabet har anført, at præmien på kr. 391,09 er blevet tilbagebetalt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabet. Nævnet har lagt vægt på, at det af udskrift fra selskabets sagssystem fremgår, at kr. 391,09 blev tilbagebetalt til klageren.

Præmiestigningerne på bilforsikringen og familieforsikringen

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på det af selskabet oplyste om risikovurderingen, hvorefter der vurderes at være en større risiko for indbrud og i trafikken på adresse2.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af familieforsikringsbetingelserne afsnit 21 om flytning og risikoændring og af bilforsikringen afsnit 12 fremgår, at selskabet skal have besked ved adresse-skift, og at selskabet herefter vil træffe beslutning om, hvorvidt forsikringen kan fortsætte og i givet fald på hvilke vilkår.

Opkrævning af rykkergebyr og gebyr for fremsendelse af girokort

Ankenævnet for Forsikring

12.

97702

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets gebyropkrævninger på familieforsikringen.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet den 18/5 2021 fremsendte rykkerskrivelse med varslings om opkrævning af rykkergebyr, jf. rentelovens § 9 b, stk. 1, og at det af forsikringsbetingelserne afsnit 19.2.2 fremgår, at selskabet kan opkræve gebyr for udsendelse af opkrævninger og rykkere.

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.



Svend Bjerg Hansen