

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. marts 2024 blev i sag nr. 100503:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sygeforsikringen "danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sygeforsikring. Hun har i klageskema af 7/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Sygesikringen danmark har udbetalt et beløb tre gange, den 20.5.22, 18.11.22 og 17.5.23 til mig – men ved en fejl er de havnet på en forkert konto. Jeg opdagede det først den 18.5.23, da jeg tjekkede min konto, og opdagede at pengene ikke var gået ind på min konto. De andre to gange havde jeg ikke tjekket min konto, men havde bare tænkt at alt var som det skulle være, da jeg modtog mails om at de nu havde indsat penge på min konto. Denne afslappede tilgang til det, skyldtes at jeg fejlagtigt tog det for givet at pengene gik ind på min Nem-konto. Pengene var gået ind på et kontonummer i [bank2], en bank jeg ALDRIG har haft. Jeg troede at der var tale om noget svindel.

Men det viser sig at jeg engang tilbage i 2009 havde [bank1], og at det er det kontonummer fra den gang som var i spil i [bank2], efter at de havde opkøbt [bank1]. Jeg vil gerne have de penge, da det er mine. Derfor vil jeg klage over afgørelsen om at jeg ikke kan få de penge – da den person der nu har den pågældende bankkonto ikke vil betale dem tilbage. Her mener jeg at en eller anden forsikringsinstans burde kunne dække over det. Jeg har siden 2009 været 'hvilende medlem', dvs aldrig brugt den konto som var registreret hos dem, og jeg meldte mig ind i gruppe 5, i 2022 – men blev aldrig spurgt om noget ang. konto – hvorefter jeg tog for givet at de bruger Nem-konto (som alle andre institutioner og forsikringsselskaber) – eller bare automatisk brugte den konto hvorfra de modtager penge.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have de tre beløb udbetalt til min Nem-konto, i alt 4.027,-."

I brev af 21/11 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen drejer sig om, at Klager har haft en forkert oplyst bankkonto knyttet til sit medlemskab. Klager gør gældende, at 'danmark' skal tilbagebetale Klagers tilskud til Klagers korrekte konto.

Begrundelse for afgørelse

I forbindelse med Klagers indmeldelse i Basis-Sygeforsikring den 14. september 2009 har Klager registreret bankkonto ...553 til udbetaling af tilskud.

Den 26. april 2022 skifter Klager gruppe fra Basis-Sygeforsikring til Gruppe 5.

Klager får udbetalt hhv. 2.480,00 kr. den 4. maj 2022, 884,00 kr. den 18. november 2022 samt 663,00 kr. den 17. maj 2023 til den af Klager oplyste bankkonto ...553.

Den 26. maj 2023 retter Klager henvendelse til 'danmark', da Klager har opdaget, at den konto, som har Klager haft knyttet til sit medlemskab, er forkert. Klager gør i den forbindelse gældende, at 'danmark' skal udbetale Klagers tilskud igen til Klagers korrekte konto.

Det fremgår af vores Generelle forsikringsbetingelsers §§ 11.1.1 og 11.1.2 (2022) (bilag 1), at: 'Alle meddelelser til 'danmark' om medlemskabet skal ske digitalt via login på sygeforsikring.dk, medmindre medlemmet er blevet undtaget herfra, jf. punkt 4.4.'

'Det er medlemmets ansvar at sikre, at 'danmark' har korrekte oplysninger om navn, bopælsadresse, e-mailadresse, og om evt. tilgang af børn til 'danmark'.'

Siden Klagers indmeldelse i 2009 har Klager ikke meddelt 'danmark' om ændringer i Klagers medlemskab.

Det er Klagers eget ansvar at sikre, at 'danmark' har korrekte oplysninger knyttet til Klagers medlemskab, og Klager har selv ansvaret for at meddele os om ændringer i sit medlemskab, jf. de Generelle Forsikringsbetingelser afsnit 11 om ændringer. Det samme ansvar var tillige gældende på tidspunktet for Klagers ændring fra indmeldelse i 'danmark' den 14. september 2009.

Hvilken konto, der tilmeldes et medlems medlemskab, har 'danmark' som forsikringsselskab ingen indflydelse på. 'danmark' kan heller ikke se øvrige bankoplysninger, som knytter sig til kontonummeret, herunder hvem der er kontoindehaver.

Efter oprettelse af Klagers betalingsaftale via Betalingsservice i 2009, er det ikke op til 'danmark' af egen drift at rette i denne. Det er Klager selv, som har mulighed herfor, ligesom Klager selv har ansvar for at orientere sig om, at Klagers betalingsaftale er korrekt i forhold til de af Klager angivne oplysninger.

Udover Klager, er det kun Klagers bank, der har adgang til oplysninger om Klagers betalingsaftale, og dette er oplysninger, som Klagers bank ikke må videregive til 'danmark'. 'danmark' er derfor afskåret fra af egen drift at undersøge eller forpligtet til at verificere om kontoen, der er knyttet til Klagers betalingsaftale, har den rette kontoindehaver for så vidt angår kontingentindbetaling samt tilskudsudbetaling.

Efter Klager henvender sig til 'danmark' om den forkerte konto, kontakter 'danmark' [bank2] med henblik på at få Klagers tre overførsler tilbageført. [Bank2] har efterfølgende kontaktet kontoindehaveren af den af Klager oplyste konto, som ikke har svaret tilbage på [bank2's] henvendelse.

Af denne grund har [bank2] oplyst 'danmark' om kontoindehaverens identitet, så 'danmark' på egen hånd kan henvende sig til vedkommende og anmode om, at få Klagers tilskud tilbagebetalt til 'danmark', så vi kan udbetale dem retmæssigt til Klager. 'danmark' har dog ikke hørt tilbage fra kontoindehaveren, hvorfor 'danmark' ikke kan gøre mere i Klagers sag, hvilket 'danmark' oplyser Klager om i en elektronisk besked af den 7. august 2023 (bilag 2), sendt til Klagers selvbetjening på sygeforsikring.dk/selvbetjening.

'danmark' finder således at have udvist rimelige bestræbelser på at kontakte [bank2] og kontoindehaver med henblik på at få Klagers udbetalinger retur. Herefter er det Klagers eget ansvar at korrigere fejlen med Klagers konto, og derfor må Klager også selv bære risikoen for, at Klager har forholdt dig passivt ved ikke at have oplyst 'danmark' om Klagers ændrede kontooplysninger.

Ankenævnskendelse 93665

'danmark' henviser i øvrigt til kendelse 93665 afsagt af Ankenævnet for Forsikring, hvor Klager ikke fik medhold i sin klage over, at 'danmark' afviste at tilbagebetale præmie til Klager, som efter flytning til udlandet uden for EU/ØS i 2000'erne først i 2019 blev opmærksom på, at 'danmark' ikke giver tilskud til behandling uden for EU/EØS. Nævnet tillagde det betydning, at CPR-registret alene oplyste, at Klageren var udrejst, og at Klageren ikke har opfyldt sin pligt til at melde sin flytning til 'danmark', jf. 'danmark's Generelle forsikringsbetingelser (2004) § 10.2 (bilag 3). *Nævnet lagde endvidere til grund, at 'danmark' ikke kan ses for at have pligt til af egen drift at få afklaret, til hvilket land, Klageren er flyttet til.* De Generelle forsikringsbetingelsers § 10.2 fra 2004 svarer til den gældende bestemmelse § 11.1.2 i de Generelle forsikringsbetingelser fra 2022.

Det bemærkes, at i kendelse 93665 samt i den pågældende ankenævnsklage 100503, bliver begge Klagere først opmærksomme på, at der er forkerte oplysninger knyttet til deres medlemskab mere end 10 år efter oplysningstidspunktet. 'danmark' har ikke pligt til eller mulighed for på egen hånd at verificere de omtvistede oplysninger, da det er Klagernes eget ansvar at sikre, at 'danmark' har de korrekte oplysninger om medlemskabet, jf. de Generelle forsikringsbetingelser (2004) § 10.2 (bilag 3) og de Generelle forsikringsbetingelser (2022) §§ 1.1.1 og 11.1.2 (bilag 1).

Konklusion

Sygeforsikringen 'danmark' finder, at Klager ikke har godtgjort, at vi skulle have begået fejl, da Klagers konto blev tilmeldt Klagers medlemskab. Det er Klagers eget ansvar, at sikre, at 'danmark' har de korrekte oplysninger om Klagers medlemskab, herunder kontooplysninger."

Klageren har i mail af 2/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vil gerne tilføje det absurde i at [bank2] bruger et kontonummer fra en bank ([bank1]) de har opkøbt. Og at min konto dengang sikkert var min Nem-konto (da det har eksisteret siden 2003).

At de henviser til den anden sag, hvor en klager/kunde har haft adresse i udlandet, synes jeg ikke bør danne præcedens for at Sygesikringen Danmark kan frasige sig ansvaret for at jeg ikke har modtaget de penge jeg burde.

I og med at Sygesikring Danmark trods alt også var i dialog med [bank2] og prøvede at få mine penge tilbage, synes jeg også indikerer at de egentligt synes at jeg er berettiget til at få pengene."

Nævnets sekretariat har den 8/12 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Vi skal spørge, om selskabet har mulighed for at fremlægge skærbilleder fra sit system, hvor man kan se:

- 1) hvordan man registrerer sin bankkonto i udbetalingssystemet,
- 2) hvilke oplysninger/skærbilleder man modtager i forbindelse med en konkret udbetaling."

Selskabet har i brev af 18/12 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagen drejer sig om, at Klager har haft en forkert oplyst bankkonto knyttet til sit medlemskab, hvortil der er udbetalt tilskud. Klager gør gældende, at 'danmark' skal tilbagebetale Klagers erstatning til Klagers korrekte konto.

Påkrævet at forholde sig til bankkonto-oplysninger i 2 situationer

Et medlem i 'danmark' skal i 2 situationer forholde sig til sine bankkonto-oplysninger for at få udbetalt sine erstatninger.

Det bemærkes, at Sygeforsikringen 'danmark' forretningsmodel er bygget op om udbetaling af tilskud ved sygdoms- og ulykkestilfælde samt udgifter til at forebygge sygdomme. Der er over 350 forskellige tilskud, og der er almindeligvis tale om regelmæssige og ofte tilbagevendende udbetalinger. Disse udbetalinger udgjorde i 2022 mere end 5 mio.

Hvis 'danmark' skulle spørge vores medlemmer, hver eneste gang, der skulle foretages en udbetaling, hvor erstatningen skal udbetales til, ville det skabe en ikke smidig og/eller ikke særlig fremmende brugeroplevelse for vores medlemmer. F.eks. har vi medlemmer, som over en kort periode, måske går til 10 fysioterapibehandlinger over en 3 mdr. periode i forbindelse med en genoptræning, eller medlemmer, som køber kontaktlinser på abonnement hver måned over et år. Disse medlemmer vil opleve en sådan forespørgsel ved hver erstatning som et irritationsmoment, og derfor har 'danmark' i stedet indrettet sig med, at medlemmerne kun skal forholde sig til deres bankkonto-oplysninger i 2 situationer.

Situationerne er ved 1) indmeldelsen og 2) i det løbende aftaleforhold.

Det bemærkes for situation 2), at det ikke er påkrævet at ændre i sine bankkonto-oplysninger i det løbende aftaleforhold medmindre der er sket ændringer i medlemmets bankkonto-oplysninger.

Hvordan man registrerer sin bankkonto i udbetalingssystemet

I situation 1) skal medlemmet forholde sig til sine bankkonto-oplysninger i indmeldelsen (bilag 4, side 1).

Indmeldelsesprocessen består af 6 faser, hvor medlemmet i fase 5 skal indtaste sine bankkonto-oplysninger samt tage stilling til, med hvilken automatisk frekvens medlemmet ønsker sine erstatninger. Hvis medlemmet ikke registrerer sine bankkonto-oplysninger, vil medlemmets erstatning overføres til medlemmets NemKonto (bilag 4, side 1).

I nærværende sag har Klageren oplyst os om sine bankkonto-oplysninger for alternativt ville erstatningen være udbetalt til Klagerens NemKonto. I et tilfælde, hvor felterne for reg.nr./-/kontonr. er tomme, vil det fremgå, at tilskud udbetales til Nemkonto (bilag 4, side 2).

I *situation 2*) skal medlemmet forholde sig til sine bankkonto-oplysninger i det løbende aftaleforhold (bilag 4, side 3).

Det er ikke påkrævet at ændre i sine bankkonto-oplysninger i det løbende aftaleforhold medmindre der er sket ændringer i medlemmets bankkonto-oplysninger, jf. de Generelle forsikringsbetingelser

§§ 11.1.1 og 11.1.2 (bilag 1). Udbetaling af erstatninger sker automatisk på baggrund af de bankkonto-oplysninger, medlemmet allerede har indtastet ved indmeldelsen.

Skulle medlemmet alligevel vælge at ændre sine bankkonto-oplysninger, skal medlemmet logge sig ind med sit MitID og gå til fanebladet '*MINE TILSKUD*' og herefter vælge underfanebladet '*INFO OM UDBETALINGER*'. I underfanebladet kan medlemmet vælge NemKonto eller indtaste sine bankkonto-oplysninger.

Hvilke oplysninger/skærm billeder man modtager i forbindelse med en konkret udbetaling

Ved en konkret udbetaling skal medlemmet ikke forholde sig til sine bankkonto-oplysninger, for disse oplysninger har medlemmet allerede oplyst 'danmark' ved indmeldelsen.

Det er kun, hvis medlemmet ændrer sine oplysninger i det løbende aftaleforhold, at medlemmet skal oplyse om disse ændringer fsva. bankkonto-oplysninger.

'danmark's dialog med [bank2]

Klagers påstand om, at 'danmark's dialog med [bank2] er en indikation af, at 'danmark' mener, at Klager er berettiget til at få sine penge tilbage, må klart afvises.

Det følger af Lov om Finansiell virksomhed (herefter 'FIL') § 117 a, stk. 1, 1. pkt., at et pengeinstitut kan videregive oplysninger om en kundes navn til den, der har overført penge til en pågældende kundes konto, så den pågældende kan forfølge et eventuelt krav mod kunden i forbindelse med transaktionen. På denne baggrund henvendte 'danmark' sig til [bank2] med anmodning om, at [bank2] kontaktede kontoindehaveren af den af Klager oplyste konto med henblik på at få Klagers tre erstatninger tilbageført.

Pengeinstituttet skal varsle videregivelsen overfor kunden, inden oplysninger om kundens navn og identitet kan videregives til 'danmark', jf. FIL § 117 a, stk. 2. Kontoindehaveren af den af Klager oplyste konto reagerede ikke på [bank2's] henvendelse, hvorfor [bank2] videregav oplysninger om kontohaverens identitet i medfør af FIL § 117 a, stk. 2. 'danmark' kontaktede herefter selv på egen opfordring den pågældende kontoindehaver med anmodning om tilbagebetaling af Klagers tilskud. 'danmark' har ikke fået henvendelse retur fra kontoindehaveren, som også redegjort for i brev til Ankenævnet af den 21. november 2023. Herefter er det op til Klager selv at forfølge sit krav.

'danmark' er ikke forpligtet til at udbetale tre nye erstatninger til Klager, blot fordi 'danmark' kontakter [bank2]. 'danmark's bestræbelser på at inddrive Klagers tre erstatninger er udtryk for 'danmark's praksis – udover sædvanlig standard – for at yde en god medlemsservice overfor vores medlemmer. 'danmark's valg om at kontakte [bank2] udspringer af vores værdisæt om, at være

hjælpsomme i relation til Klagers situation om at få disse tre erstatninger retur fra en kontoindehaver, som bevidst ikke vælger at reagere på [bank2] eller vores henvendelser.

På <https://www.sygeforsikring.dk/vision-mission-og-vaerdier> fremgår det, at:
'Vi er hjælpsomme, uformelle, ukomplicerede, kompetente og menneskelige. Vi tager i vores rådgivning udgangspunkt i det enkelte medlems behov.'

Klager har selv bibragt 'danmark' sine bankkonto-oplysninger

Klager har selv bibragt 'danmark' sine bankkonto-oplysninger ved Klagers indmeldelse. 'danmark' har ingen muligheder for at verificere de af Klager oplyste bankkonto-oplysninger.

Klager har først den 26. maj 2023 – i det løbende aftaleforhold – oplyst om ændring af sine bankkonto-oplysninger til 'danmark'.

Klager reagerer over 1 år efter første udbetaling

Det bemærkes, at Klager reagerer den 26. maj 2023 første gang over ikke at have modtaget sine 3 tilskud. Det er altså over 1 år efter første udbetaling af tilskud er sket.

I den mellemliggende periode har Klager anmodet om 3 udbetalinger af tilskud hhv. den 4. maj 2022 på 2.480 kr., den 18. november 2022 på 884 kr. og den 17. maj 2023 på 663 kr.

Klager har hele tiden selv haft adgang til at tilgå sine kontooplysninger

Klager har haft adgang til at ændre sine bankkonto-oplysninger i det løbende aftaleforhold i hele medlemsperioden.

Klager tilretter også selv sine bank-kontooplysninger til sin NemKonto den 26. maj 2023."

Klageren har den 19/12 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vil blot påpege at problemet er opstået, fordi en tidligere bank jeg har haft blev opkøbt af en anden og de så har brugt samme kontonummer til en ny kunde. Jeg ved ikke hvordan det kan undersøges, men går ud fra at det var min Nem-konto dengang i tidernes morgen da jeg meldte mig ind i 'danmark'. Først mange år efter skiftede jeg til den gruppe, hvor man rent faktisk kan få udbetalt støtte - og blev i den forbindelse ikke aktivt gjort opmærksom på den forkerte konto.

Jeg opdagede det først ved en manglende tredje betaling, da jeg ikke altid tjekker min konto – men bare tog for givet at pengene var gået ind på MIN konto. Men jeg reagerede jo også meget kort efter det tredje ud af tre beløb (og de penge fik jeg heller ikke tilbage fra [bank2]-kontoen).

Jeg håber stadig på at få mine penge."

I brev af 20/12 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager har selv tastet sine bankkonto-oplysninger og ikke valgt NemKonto

Det må klart afvises, at Klager har valgt sin NemKonto på tidspunktet for Klagers indmeldelse i 2009. Hvis dette havde været tilfældet, ville Klagers 3 erstatninger være blevet udbetalt til Klagers NemKonto. De 3 erstatninger er ikke udbetalt til Klagers NemKonto.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100503

'danmark' gentager i lighed med vores svar af 18. december 2023, at Klager selv har bibragt 'danmark' sine bankkonto-oplysninger ved Klagers indmeldelse, og det var ikke Klagers NemKonto, som blev valgt.

Herefter har Klager selv rettet sine bank-kontooplysninger til sin NemKonto den 26. maj 2023."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af besked af 7/8 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har ikke modtaget de udbetalinger retur fra den person som nu har det konto nr. du har haft i [bank1], og kan derfor ikke hjælpe med mere i denne sag.

Vi har tilbagekaldt dem hos vores bank som har kontaktede [bank2] men de har ikke fået noget svar fra personen. Derfor har vi så fået oplyst hvem det er og har derefter skrevet til ham og bedt ham om at indbetale dem til os, hvilket ikke er sket.

Jeg beklager meget at vi ikke har kunnet få dem tilbage betalt til os så du kunne få dem udbetalt."

Klageren har den 16/8 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Min grund til at klage er at jeg ikke synes at det kan være mit problem at en bank jeg havde for ca. 20 år siden blev opkøbt af en anden bank, der derved gav mit gamle kontonummer til en ny kunde, vel at mærke efter at jeg havde skiftet bank. Jeg har været medlem af sygesikringen stort set hele mit liv ... Først i en alder af ... fik jeg brug for noget støtte og meldte mig ind i gruppe 5, for første gang at kunne få støtte. Det fandt jeg ved et tilfælde ud af at jeg ikke fik, da pengene aldrig kom ind på min konto. Jeg regnede med at I automatisk brugte min Nem-konto som alle andre gør i 2023, og kunne ikke i min vildeste fantasi forestille mig at I ville bruge en konto som jeg havde for ca. 20 år siden. Ovenikøbet en konto til en bank som ikke længere findes. Jeg håber at I vil genoverveje sagen, så jeg kan få de tre beløb som jeg skulle have haft. Jeg har allerede ventet meget længe på pengene."

Af brev af 5/9 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse om den forkerte oplyste bankkonto, der har været knyttet til dit medlemskab.

Vi har nu kigget på din sag og må oplyse dig om, at det ikke er muligt for os at udbetale tilskudene til dig igen på din oplyste konto.

Vi har været i kontakt med vores bank og anmodet om at få de tre overførsler af den 20. maj 2022, den 18. november 2022 samt den 17. maj 2023 tilbageført. Dette har imidlertid ikke været muligt.

Det er medlemmets ansvar at sikre, at 'danmark' har korrekte oplysninger, herunder kontooplysninger, og medlemmet har selv ansvaret for at meddele os om ændringer i sit medlemskab, jf. de Generelle Forsikringsbetingelser § 11.1.2. Jeg kan se, at du i 2009 har registreret bankkonto ...553 til betaling af kontingent og udbetaling af tilskud.

Sidenhen har du ikke oplyst os om ændringer i dine kontooplysninger.

Det betyder, at vi pålægges at udbetale tilskud til den angivne konto. Da 'danmark' ikke er forpligtet til og reelt ikke har mulighed for at kontrollere, om de anførte kontooplysninger er korrekte, må vi kunne lægge de kontooplysninger, som du har oplyst os om i 2009 til grund for udbetalingen.

Vi mener derfor, at vi har udbetalt tilskuddene retmæssigt i henhold til de kontooplysninger som du havde oplyst."

Af selskabets åbne hjemmeside fremgår bl.a.:

"Tilskud til gammel konto

Hvis din konto er lukket, vil banken automatisk tilbageføre tilskuddet til 'danmark'. 'danmark' udbetaler herefter til din NemKonto. Hvis din gamle konto ikke er lukket, skal du kontakte din bank og bede dem overføre pengene til dig."

Forsikringsbetingelserne fra 2004 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

**"7. Fremgangsmåden ved udbetaling af erstatning
Gruppe 1, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer.**

...

7.1.2 Erstatningsbeløbet udbetales dog først, når dette og summen af tidligere ikke-udbetalte erstatninger overstiger en af 'danmark's delegeretforsamling fastsat minimumsgrænse, jf. punkt 3.2.

...

Medlemmet kan kræve automatiske udbetalinger ugentligt, månedligt, kvartalsvist, halvårligt eller helårligt til en konto i et pengeinstitut. Udbetaling forudsætter, at beløbet er over den fastsatte minimumsgrænse.

...

10. Bopælsændring m.v.

Gruppe 1, 2, 5, S, Basis-Sygeforsikring og tilvalgsforsikringer.

10.1 Medlemmet er forpligtet til at melde navne- eller bopælsforandring samt tilgang af børn til 'danmark'. Endvidere skal dødsfald anmeldes. 'danmark' påtager sig intet ansvar for forsømmelse af anmeldepligten.

10.2 Alle meddelelser til 'danmark' om medlemskabet skal ske skriftligt, medmindre 'danmark' frafalder dette krav."

Forsikringsbetingelserne pr. 1/1 2022 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

**"8. Fremgangsmåde ved opgørelse og udbetaling af erstatning
Gruppe 1, 2, 5, S og tilvalgsforsikringer.**

...

8.2.1 Erstatning kan udbetales, når beløbet overstiger den af 'danmark' fastsatte minimumsgrænse.

8.2.2 Medlemmet kan få automatiske udbetalinger månedligt, kvartalsvist, halvårligt eller helårligt til en konto i et dansk pengeinstitut. Udbetaling forudsætter, at beløbet er over den fastsatte minimumsgrænse.

...

11. Ændringer m.v.

Gruppe 1, 2, 5, S, Basis-Sygeforsikring og tilvalgsforsikringer.

11.1.1 Alle meddelelser til 'danmark' om medlemskabet skal ske digitalt via login på sygeforsikring.dk, medmindre medlemmet er blevet undtaget herfra, jf. punkt 4.4.

11.1.2 Det er medlemmets ansvar at sikre, at 'danmark' har korrekte oplysninger om navn, bopælsadresse, e-mailadresse, og om evt. tilgang af børn til 'danmark'.

'danmark' modtager automatisk oplysning om ændringer, der registreres i CPR, medmindre medlemmet har navne- eller adressebeskyttelse. 'danmark' modtager ikke oplysninger om tilgang af børn fra CPR."

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 14/9 2009 medlem af "Basis-Sygeforsikring", der er en hvilende medlemsgruppe, som giver mulighed for at skifte til en tilskudsgivende gruppe og opnå tilskud i fremtiden. Klageren registrerede sin daværende bankkonto ...553 i bank1 til udbetaling af tilskud fra selskabet.

Den 26/4 2022 skiftede klageren gruppe fra "Basis-Sygeforsikring" til "Gruppe 5", der giver mulighed for udbetalinger fra forsikringen. Selskabet har den 4/5 2022 udbetalt 2.480 kr., den 18/11 2022 udbetalt 884 kr. og den 17/5 2023 udbetalt 663 kr. til bankkonto ...553. Den 26/5 2023 henvendte klageren sig til selskabet, idet hun ikke havde modtaget udbetalingerne. Klageren har ikke længere bankkonto ...553, og det blev konstateret, at bank2 – der for år tilbage har overtaget bank1 – har genanvendt kontonummeret til en anden bankkunde, der derfor har modtaget pengene fra selskabet. Selskabet har rettet henvendelse til kontoindehaveren for at få tilbagebetalt udbetalingerne, men har ikke fået svar.

Klageren ønsker at få udbetalt de tre tilskudsbeløb til sin NemKonto, i alt 4.027 kr. Klageren har anført, at hun havde forventet, at selskabet – som alle andre forsikringselskaber gør i

Ankenævnet for Forsikring

10.

100503

2022/2023 – udbetaler til NemKonto. Og ikke til en konto, som hun har registreret i 2009 og aldrig har brugt til en udbetaling, og som endvidere var i en bank, der ikke længere findes. Bankkonto ... 553 var sikkert hendes NemKonto dengang.

Det kan ikke være hendes ansvar, at bank2 har givet hendes tidligere kontonummer i bank1 til en ny kunde. Klageren har anført, at hun ikke blev gjort aktivt opmærksom på den forkerte konto af selskabet, da hun skiftede gruppe i 2022 – mange år efter oprettelsen af medlemskabet. Klageren har anført, at hun først opdagede udbetalingsfejlen den 18/5 2023, idet hun ikke kontrollerede sin konto ved udbetalingerne den 4/5 2022 og den 18/11 2022.

Selskabet har afvist at udbetale klagerens tilskudsbeløb igen. Selskabet har anført, at selskabet har udbetalt til den konto, som klageren selv har registreret ved indmeldelsen. Det er klagerens ansvar at sikre, at selskabet har de korrekte medlemsoplysninger, og at meddele ændringer, jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 11. Selskabet har oplyst, at medlemmerne kan ændre bankkontooplysningerne ved login i selskabets system. Man kan enten indtaste et kontonummer eller undlade at registrere en konto, hvorefter selskabet vil foretage udbetaling til NemKonto. Selskabet har ikke mulighed for at få verificeret indehaveren af en konto hos banken, før selskabet foretager en udbetaling. Selskabet har anført, at selskabet i 2022 foretog 5 millioner udbetalinger. Hvis selskabet skulle spørge medlemmerne om udbetalingskonto ved hver udbetaling, ville det skabe en usmidig og ikke særlig fremmende brugeroplevelse for medlemmerne. Selskabet har derfor valgt, at medlemmerne kun skal forholde sig til deres bankkontooplysninger ved indmeldelsen og i tilfælde af ændringer i kontooplysningerne, idet udbetalingerne sker automatisk til den registrerede konto eller – hvis ingen konto er registreret – til NemKonto. Selskabet har for at yde god medlemsservice kontaktet bank2 og kontoindehaveren med henblik på at få klagerens udbetalinger retur. Det er herefter klageren, der må forfølge sit krav mod kontoindehaveren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at genudbetale klagerens tre tilskudsbeløb på i alt 4.027 kr.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100503

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har udbetalt tilskuddene til den bankkonto, som klageren har oplyst til selskabet. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.2.2, at selskabet foretager automatiske udbetalinger til medlemmerne med den hyppighed, medlemmet vælger.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren måtte påregne, at de automatiske udbetalinger ville ske til den konto, som selskabet havde registreret som klagerens bankkonto. Klageren har ved login på selskabets hjemmeside under fanebladet "Info om udbetalinger" kunnet tilgå oplysninger om, hvilken konto hun har registreret hos selskabet, og kunnet ændre kontooplysningerne. Klageren har ansvaret for at oplyse og vedligeholde korrekte kontooplysninger til brug for udbetalinger fra selskabet.

Nævnet bemærker, at Det Finansielle Ankenævn i sag 150/2015 gav en bankkunde medhold i, at banken måtte bære risikoen for fejloverførslen, idet bankens genanvendelse af kontonummeret kun 3½ år efter lukning af kontoen indebar en ikke ubetydelig risiko for fejloverførsler i netbank.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings