

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2024 blev i sag nr. 100692:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sønderjysk Forsikring G/S
Jens Terp-Nielsens Vej 13
6200 Aabenraa

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring.

I klageskema af 12/11 2023 og bemærkninger af 18/11 2023 samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har en konkret opfattelse af at jeg fungerer som Helkunde hos [selskabet].

Jeg har modtaget brev i min e-boks som helkunde, har 3 forsikringer som er angivet på deres hjemmeside er baggrunden for det, jeg har en pbs oversigt hvoraf fremgår at alle forsikringer - incl. bilforsikring er til [fagforening].

De siger at de er ved at skifte systemer og at jeg derfor ikke har 3 forsikringer hos dem længere? Herudover er jeg bekræftet helkunde af medarbejder [navn1] i kundecenter som er mere end skråsikker på at jeg bestemt er helkunde. Læs venligst de vedhæftede dokumenter.

Jeg kommer ud i en ulykke den 23. august hvor jeg brækker hofte/lårben og søger erstatning hvorefter jeg får at vide at jeg ikke kan modtage strakserstatning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Strakserstatning for min brudskade da jeg er bekræftet helkunde – både iflg. [fagforenings] hjemmeside hvor der er anført (se bilag) at der kræves 3 forsikringer for at være helkunde (ingen skelen til kasko eller ej)."

"Jeg har nu modtaget yderligere nye vilkår den 15. november ?? og er blevet endnu mere forvirret over forsikringsselskabets måde at agere på. Da jeg henvendte mig vedr. mine vilkår efter at have

Ankenævnet for Forsikring

2.

100692

modtaget brevet fra e-boks, hvor der står om de ting man vil miste ved ny dækning så fik jeg at vide fra [navn1] i kundecentret at jeg ikke skulle være bange for at miste tyggeskadedækningen 'der er ikke mange søm i et stykke Schulstad' sagde hun kækt. Nu får jeg de nye vilkår og her er der dækning

på tyggeskade!!!! hvad er det for noget. ?? Herudover har jeg 50% på selvrisiko på indbo da jeg er medlem af ... fagforening. På den nye police er nu anført at selvom der står på forsiden at jeg har halv selvrisiko så har de lavet en sætning på side 2 om at det ikke gælder mere!!!! Jeg ved simpelthen ikke hvad man skal gøre som almindeligt menneske der har tiltro til den måde de laver forsikring på. At de gør ALT for at undgå at betale erstatning. Virkelig ærgerligt når man betaler til dem hver eneste måned og iøvrigt aldrig har søgt erstatning. Den ulykke jeg har været i er en af de største operationer man kan få lavet - altså en brækket hofte - næst efter en rygoperation så er det den største operation....og så vil de ikke engang dække. Jeg er altså noget rystet....."

"Jeg har logget ind med MitID og kan læse mig til at man kan se under beskeder eller dokumenter om man har fået sendt alt med ??

Mit problem er at jeg ikke kan finde de faneblade inde på siden, jeg kan kun se den 'lagkagemodel' som fortæller at sagen er igang.

Derfor fremsender jeg herved bilag vedr. sagen.

Jeg har modtaget dette nye bilag den 15. november og disse bilag med nye policer viser endnu engang hvor forvirret man som helt almindelig kunde kan blive over den måde som [fagforening] giver tvetydige oplysninger igen.....

Da jeg henvendte mig omkring mine vilkår efter at have modtaget skriven fra e-boks (som angiver de ting man som kunde kommer til at miste) efter de nye vilkår så får jeg i telefonsamtalen med [navn1] i kundeservice jo en besked på at jeg naturligvis er helkunde og at jeg ikke skal være så ked af at jeg netop mister eks. min tyggeskadedækning, da det iflg. [navn1] 'ikke er særlig tit at der er søm i et stykke Schulstad'

Nu får jeg så de nye vilkår og her har jeg alligevel dækning for tyggeskade ???

Som helt almindelig person har jeg haft tillid til at mit forsikringsselskab har styr på det hele og at det er det som jeg hver måned betaler for, men det er virkelig vildt at de før alt muligt mærkelige krumspring for ikke at skulle betale erstatning.

Herudover fremgår det af den nye police som vedhæftes at jeg har halv selvrisiko fordi jeg er medlem af ... fagforening f.s.v. angår indboforsikringen. Nu står der på sidste side at det overruler og at det ikke gælder uanset hvad der står på forsiden ????

hvad er det for noget ???

jeg er virkelig både forvirret, magtesløs og rasende på det forsikringsselskab snart og det er altså lige til at forsøge at få i medierne for det er ikke ok at man behandler sine forsikringskunder på den måde.

Fortæller een ting og bagefter ændrer det og fortæller noget andet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

100692

Jeg ved simpelthen snart ikke hvad jeg skal gøre over den opførsel fra et sted hvor man hver eneste måned betaler til."

Selskabet har den 20/12 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har med ikrafttræden den 1. januar 2021 tegnet heltidsulykkesforsikring med policenr.

...

Forsikringen er reguleret af forsikringsbetingelserne U01-2021 (**bilag A**)

I tillæg hertil gælder Betingelser for helkundefordele S01-2021 (**bilag B**) såfremt de nødvendige forsikringer og dækninger er tegnet.

Selskabet modtog Klagerens telefoniske skadesanmeldelse den 3. oktober 2023, hvorefter der indhentes yderligere oplysninger i form af anmeldelsesblanket.

Udfyldt anmeldelsesblanket (**bilag C**) modtages pr. mail den 4. oktober 2023.

Det fremgår af anmeldelsen, at Klageren er væltet med en elladcykel og derved har pådraget sig højresidigt hofte- og lårbensbrud samt slået albue og haleben.

På baggrund af skadernes karakter samt oplysningerne om det videre behandlingsforløb, vurderes det, at det varige mén som følge af skaden ikke kan vurderes foreløbig.

Der fremsendes derfor, den 4. oktober 2023 et 'årsdagsbrev' til Klageren (**Bilag D**).

Det fremgår heraf, at Selskabet, henset til skadens karakter, vil afvente effekten af de iværksatte behandlingsforløb indtil et år efter skaden.

Spørgsmålet om fastsættelse af det varige mén efter skaden verserer således fortsat.

I forbindelse med skadebehandlingen på ulykkesforsikringen forespørger Klageren ved mail af 7. oktober 2023 om muligheden for en 'strakserstatning'.

Selskabet besvarer anmodningen den 9. oktober 2023 og meddeler Klageren, at der, uanset at der er tale om en kvalificeret brudskade, ikke er mulighed for en 'strakserstatning', da Klageren ikke er helkunde på skadestidspunktet.

Ved yderligere mailkorrespondance den 9. oktober 2023 uddybes afvisningen med nærmere forklaring af helkundebegrebet.

Mailkorrespondancen fremlægges som **Bilag E**

Sideløbende er Klageren i kontakt med Selskabet gennem kundeservice i [Fagforenings forsikringsagentur].

Således gennemføres der, blandt andet grundet overgang til andet IT-system, en løbende omtegning af Klagerens forsikringer, i hvilken forbindelse der tillige sker en række ændringer i dækningen,

Klageren anfører, under henvisning til de af Klageren fremlagte bilag, herunder klageskemaet, at hun er bekymret over disse ændringer og mangler overblik over sine policer, da disse ikke elektronisk kan ses samlet.

Selskabet har, som det fremgår af den af Klageren fremlagte korrespondance, i dette forløb, såvel skriftligt som telefonisk, forsøgt at rådgive og vejlede Klageren om de nye forsikringsforhold.

Tillige har Selskabet såvel redegjort for som beklaget de oversigtsmæssige udfordringer, som overgangen afstedkommer.

Klageren har, efter afvisningen af brudskadedækning/strakserstatning og i forbindelse med gennemgangen af de nye kundeforhold, drøftet helkundespørgsmålet med kundeservice.

I den forbindelse og i henhold til de fremlagte kopier af hjemmesideopslag, har Klageren anført at have fået den opfattelse, at hun kunne anses for helkunde, hvilket efterfølgende blev korrigeret af kundeservice, idet der var sket en sammenblanding af det hidtidige 'Helkunde-koncept' og det nye 'Plus-kunde-koncept'.

Selskabet har således foretaget en lang række tiltag for at rådgive Klageren om såvel de forsikringsmæssige forhold som redegjort for og korrigeret Klagerens vildfarelse om kundekoncepterne.

Desuagtet har Klageren fundet grund til at iværksætte nærværende sag.

ANBRINGENDER

Angående spørgsmålet om afslag på 'strakserstatning' skal Selskabet til støtte for sin påstand gøre gældende, at en sådan dækning, udover en kvalificeret brudskade, kræver at man er helkunde på skadestidspunktet.

Det fremgår af Betingelser for helkundefordele S01-2021 (**bilag B**), at man anses for helkunde hvis der tegnes autoforsikring med kasko, husforsikring med fuld kombineret dækning, indboforsikring samt ulykkesforsikring voksen.

Videre fremgår det, at man, hvis man ikke bor i eget hus, kan blive helkunde hvis der tegnes autoforsikring *med* kasko, indboforsikring og ulykkesforsikring voksen

Klageren havde på skadestidspunktet den 23. august 2023 tegnet indboforsikring og ulykkesforsikring voksen, men autoforsikring *uden* kasko. Kopi af policer er delvis fremlagt af Klageren, dog fremlægges autoforsikringspolice som **Bilag F**.

Det gøres følgelig gældende, at Klageren ikke kunne anses for helkunde på skadestidspunktet og dermed ikke var berettiget til de fordele, herunder brudskadedækning (strakserstatning) som et helkundeforhold giver.

Klageren kan dermed ikke gives medhold i sin klage over afslag på brudskadedækning (strakserstatning).

Hvad angår Klagerens øvrige punkter skal Selskabet bemærke følgende.

Det gøres gældende, at Selskabet i kontaktforløbet med Klageren har redegjort klart for de eksisterende forsikringsforhold samt de ændringer, som omtegningen af forsikringerne afstedkommer.

Det bestrides, at Klageren efter modtagelsen af afslaget på brudskadedækning/strakserstatning umiddelbart havde føje til at anse sig for helkunde i medfør af de for forsikringsforholdet gældende betingelser herom.

Det gøres derimod gældende, at Klagerens vildfarelse skyldes fejlagtig forståelse og sammenblanding af væsensforskellige kundekoncepter.

Det bemærkes i den forbindelse at 'helkundekonceptet' indeholder en række yderligere dækninger medens 'Pluskundekonceptet' indeholder en rabatmulighed.

Klageren kan således ikke gives medhold.

PROCESSUELLE BEMÆRKNINGER

Det bemærkes, at sagen forud for indbringelsen for Ankenævnet for Forsikring **ikke** har været behandlet af Selskabets klageansvarlige, men at Selskabet efter Klagerens indsigelser har genvurderet og afvist på ny."

Klageren har i breve af 20/12 2023, 21/12 2023 og 3/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I har vel sat tidsfristen af en simpel grund. At der var tid nok til at efterkomme begge parter svar. Hjemmesiden angiver 3 forsikringer. Jeg havde 3 forsikringer på skadestidspunktet.

Såfremt jeg ikke får medhold kommer jeg til at fortsætte sagen ved advokat for det er ikke i orden at handle sådan når man kommer ud for en alvorlig ulykke."

"Hvad skal jeg kommentere på. Jeg har indsendt kopi af selskabets hjemmeside hvor der står at hvis man har 3 forsikringer hos dem så er man helkunde. Der er intet på specificeret ud om at man skal have kaskoforsikring når man blot klikker.

Dette blev ligeledes bekræftet af servicecentret [navn1] som sagde at det ingen betydning havde. Jeg har indsendt mailkorrespondancen hvor jeg i den grad er utilfreds med deres håndtering af min ret så alvorlige brudskade. Nu kan jeg også at I har nu har forlænget til 8. januar....jaj ja ja...de skal da have alle fordele. Jeg tænker om I mon er uvildige ift. forsikringsselskaberne, når man ser på statistikken så kan man jo se at det er selskaberne som oftest får ret. Det kan jo ikke passe at så mange forbrugere - som intet ved om forsikring - kan tage så grueligt fejl. Jeg har oplevet så meget hos det selskab som giver anledning til mistillid. Bare alt det med at de nu skal ændre alle vores policer og nyt selskab m.v....."

"Herudover undrer jeg mig nu over - kan sagtens være fordi jeg ikke kender til forsikringsforhold - men at de nu åbenbart lægges sammen med et andet selskab og sender os nye policer. På policerne er nu anført 'Nytægning' trods flere års anciennitet - jeg tænker at det betyder noget ift. skader m.v. hvorfor nytægning."

"Jeg ved simpelthen ikke om I læser det som jeg skriver: Gå venligst på deres hjemmeside og konstaterer at der er anført hvis man har 3 forsikringer (uden forbehold) så er man helkunde. Som helkunde får du strakserstatning når man har brækket noget så vitalt som hoften. efterfølgende modtager jeg brev vedr. helkundefordele i e3-boks.

Jeg ringer op og bliver forsikret om fra kundecentret at selvfølgelig er jeg helkunde.

Nu er jeg pludselig ikke det længere.

De gør ALT for at slippe for at betale erstatning og glemmer hvem som betaler deres løn. Øv...."

Selskabet har i brev af 20/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har via Ankenævnet for Forsikrings Web Portal modtaget kopi af Klagerens kommentarer af henholdsvis 20. december 2023, 21. december 2023 og 3. januar 2024.

Kommentarerne giver ikke anledning til en ændring af Selskabets opfattelse af sagen, hvorfor de i svarskriftet anførte påstande og anbringender fastholdes.

SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING OG ANBRINGENDER

Klagerens kommentarer giver anledning til følgende bemærkninger.

Klageren anfører i sine kommentarer af 20. og 21. december 2023, at hun udleder af Selskabets hjemmeside, at man, såfremt der er tegnet 3 forsikringer, er at anse for helkunde.

Det bestrides at dette fremgår af hjemmesiden og ses da heller ikke af de udskrifter, som Klageren har fremlagt som bilag i nærværende sag.

Hjemmesiden omtaler derimod kriterierne for at opnå status af VærdiPlus-kunde, hvilket udløser en samlerabat.

Helkundekonceptet, indeholdende blandt andet en eventuel brudskadedækning, fremgår derimod ikke af hjemmesiden, idet dette koncept udgår med den igangværende omtegning af forsikringerne og overgang til andre forsikringsvilkår.

Klageren har i sagen fremlagt Selskabets brev af 25. september 2023, hvor der klart redegøres for konsekvenserne af omtegningen med virkning fra 1. januar 2024, herunder i forhold til bortfaldet af det hidtidige helkundekoncept og dermed brudskadedækningen.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at de nærmere krav for at være omfattet af helkundekonceptet, herunder tegning af bilforsikring **med** kaskodækning, fremgår klart af det fremlagte brev.

Selskabet skal i øvrigt henlede opmærksomheden på, at Klageren først den 3. oktober 2023 anmeldte den for sagen aktuelle skadehændelse (skadedato 23. august 2023) og dermed allerede da, gennem modtagelsen af brevet af 25. september 2023, var bekendt med kravene for status af helkunde i henhold til de for skaden gældende vilkår.

For så vidt angår Klagerens bekymring for behandlingen af skaden, da skal det gentages at spørgsmålet om varigt mén fortsat verserer og at det, i henhold til det fremsendte årsdagsbrev, afventes at alle behandlingstiltag og genoptræning afsluttes således at de varige følger kan vurderes.

Det er således alene spørgsmålet om brudskadedækning, hvilket det skal erindres er en mulighed for en 'strakserstatning' hvis man opfylder kravene for helkunde-forhold, der er afvist og afsluttet, idet Klageren ikke opfyldte kravene.

Hvad angår Klagerens fortsatte henvisning til drøftelserne med kundeservice, da fastholdes det i svarskriftet anførte og det gøres i den forbindelse gældende, at Klageren på behørig vis er rådgivet om de rette forhold, herunder vildfarelser om kundekoncepter og Klagerens kundestatus samt de fremtidige forsikringer.

Afslutningsvis skal det, for så vidt angår Klagerens tidligere udtrykte undren over fremsendelse af nye policer den 15. november 2023, bemærkes, at dette skyldtes Klagerens adresseændring og derfor var en nødvendig aktualisering af policerne og ikke relaterede til omtegningen eller drøftelserne i den forbindelse.

Klageren kan således fortsat ikke gives medhold i klagen."

Klageren har i breve af 31/1 2024, 1/3 2024 og 4/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Hej...som jeg har sendt til Jer den 13. november 2023 så er der anført at man er helkunde hvis man har indboforsikring i kombination med to andre forsikringer. Da jeg tegnede forsikringer i [fagforening] så havde jeg 4 forsikringer, hvilket jeg også have på tidspunktet for min ulykke.

Herudover har jeg på tlf. fået bekræftet at jeg er helkunde.

Jeg kan ikke se hvorfor I prøver trække det her i langdrag.

Uanset hvor mange jurister de ansætter til at afvige at mennesker skal have erstatning - så er det min opfattelse at der skal udbetales erstatning."

"Jeg kontakter Jer påny da jeg virkelig har svært ved at forstå at jeg de som kalder sig forsikrings-selskabet ikke vil udbetale min strakserstatning.

Jeg har på anmeldelsestidspunktet 4 forsikringer hvilket gør mig til helkunde, hvilket også bekræftes telefonisk af dem samt via brev i min e-boks.

Jeg har fået to brud - et i lårbensknoglen og et i hoften. Disse brud betegnes som de største brud - næsteften rygbrud.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100692

Mit barnebarn faldt i sidste uge og brækkede sin arm to steder - små brud - efter 3 dage havde min søn og svigerdatter fået udbetalt strakserstatningen via [andet forsikringsselskab].

Jeg fortryder så bitterligt at jeg var så naiv at tro at et selskab som var via min fagforening var lige så troværdige som et 'rigtigt' forsikringsselskab.

Jeg vil dog ikke give op fordi jeg mener det er virkelig dårlig stil af dem når det ligeledes fremgår af deres 'gamle' hjemmeside (foto er fremsendt) at man har ret til strakserstatningen under de nævnte kriterier. Så jeg går videre med sagen via advokat.

Det er virkelig dårlig stil når man skal ligge og have så mange smerter, igennem operation osv. og tror at man har tegnet gode forsikringer og så har de mennesker ansat som er ansat til at skulle afværge at mennesker får deres erstatning som de har ret til og krav på."

"Ja der er tale om to brud - lårbensknoglen samt hoften. Efter hvad hospitalet oplyser er disse brud - næsteften ryg - de største."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogen gengives nedenfor.

Af police af 17/1 2023 for bilforsikring fremgår bl.a.:

Dækningsomfang - valgt	Forsikringssum	Selvrisiko
Ansvar alene		kr. 0
Førerulykke	Førerulykkesum ved dødsfald kr. 412.884 Førerulykkesum ved invaliditet. kr. 750.275	Ingen selvrisiko

Forsikringen dækker ikke:

Kasko inkl. ekstraudstyr
Kasko med udvidet glas inkl. ekstraudstyr
Autohjælp
Bilafsavn
Ung bilist - optjening af præmietrin

Generelle oplysninger om policen:

Gyldig fra/til 01. februar 2023 - 31. januar 2024
Hovedforfald 01. februar

Af brev af 25/9 2023 fra fagforenings forsikringsagentur fremgår bl.a.:

"Ændringer af dine forsikringer

Dine forsikringer hos [fagforening] Forsikring ændres, og derfor sender vi dig vigtig information. Da dine forsikringer bliver ændret, får du nye policer og nye betingelser, så du fortsat er dækket, hvis du får en dækningsberettiget skade.

Hvad betyder det for dig?

Følgende af dine forsikringer ophører på deres nuværende betingelser, når forsikringerne bliver fornyet.

Forsikringsprodukt	Fornyelsesdato (hovedforfald)
Indbo	01-01-2024
Ulykkesforsikring	01-01-2024
Børneulykkesforsikring	01-01-2024

Har du forsikringer med senere fornyelse, vil du få tilsendt et tilsvarende brev, når de skal fornyes.

Hvad sker der nu?

Dine forsikringer flyttes automatisk over på nye betingelser ved ovennævnte ophør, så du ikke står

uden forsikringsdækning efter denne dato.

Når dine nye forsikringer træder i kraft, kan du se din police/policer med valgte dækninger og tilhørende betingelser på Min side.

Har du en ulykkesforsikring, skal du være særligt opmærksom på, at din beskæftigelse er noteret korrekt.

Ønsker du ikke forsikringer på de nye betingelser, har du mulighed for at gøre brug af din fortrydelsesret iht. gældende regler.

Ønsker du at flytte dine forsikringer til andet selskab, har vi brug for en opsigelse fra det selskab, som du ønsker at flytte dine forsikringer til. Dit nye selskab skal anvende 'fritstillelse' som årsag.

Oversigt over ændringer i dine fordele

Hvis du er helkunde hos os, skal du være opmærksom på, at du mister nogle fordele. Til gengæld får du andre fordele.

Du mister

- Halv selvrisiko ifm. en skade (gælder kun for medlemmer af [fagforening]).
- Tyggeskadedækning på voksenulykkesforsikring.
- Brudskadedækning på voksenulykkesforsikringen (1% af summen, dog maks. 8.000 kr. – gælder kun for helkunder hos [fagforening], hvilket vil sige man har bilforsikring med kasko, indboforsikring, voksenulykkesforsikring og husforsikring med fuld kombineret dækning).
- Dækning for seriehærværk, nedstyrtende genstande og brand uden selvrisiko (gælder kun hvis du har bilforsikring med friskadedækning).
- Dækning for 'anden pludselig skade' som standard på indbo.
- Muligheden for at tilgå dine forsikringer via [fagforening]'s app.

Du får

- Generelt flere valgmuligheder ift. selvrisiko.

- Altid gratis reparation af stenslag (kræver kaskoforsikring på bilen).
- Mulighed for tilvalg af udvidet glasdækning på bilforsikring som dækker alt glas på bilen.
- Bilforsikring indeholder altid 'førerulykkesforsikring', som dækker varigt mén eller dødsfald ved et solouheld.
- Flere tilvalgsmuligheder på bilforsikringen, som f.eks. ung bilist og bilafsn.
- Fastpræmieordning på alle bilforsikringer også selvom du ikke er elitebilist.
- Mulighed for tilvalg af udvidet elektronik og pludselig skade på indboforsikringen.
- ID-sikring, hvis du har en indboforsikring. Det hjælper med at forebygge, opdage og begrænse identitetstyveri, ligesom der er juridisk bistand for indtil 25.000 kr. ifm. Afvisning af uberettigede pengekrav.
- Web Clean-up, hvis du har en indboforsikring. Den hjælper med at fjerne uønsket og krænkende materiale fra internettet, som er offentliggjort uden dit samtykke og hjælper samtidig med at lukke falske profiler, som er oprettet i dit navn.
- Hvis du har en husforsikring, så forsikres huset til nyværdi.
- Aldersrabat på udvalgte forsikringer (spørg din rådgiver for mere information).
- Du kan tilvælge 'udvidet dækning' på børneulykkesforsikring, som sørger for en udbetaling, hvis dit barn får konstateret visse alvorlige sygdomme som f.eks. visse former for kræft, muskelsvind, hjerteklapfejl eller lign. Den dækker også varige mén som følge af sygdom hvis det varige mén er over 5 %.
- Få nem adgang til dine policer: Gå ind på Min Side og log på med MitID.

Der er fortsat fri kilometer på bilforsikringen og psykologisk krisehjælp på indboforsikringen. Du vil ligeledes som standard på din indboforsikring få fri adgang til Hejdoktor.

Spørgsmål

Har du spørgsmål til ovenstående, eller behov for gennemgang af dine forsikringer, er du altid velkommen til at kontakte os".

Af fagforenings forsikringsagenturs brev af 4/10 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Anmeldelse af skade

Vi har modtaget din skadeanmeldelse.

Får du varigt mén

Der udbetales ménestatning, hvis der bliver tale om et varigt mén på 5 procent eller derover, som direkte følge af uheldet.

Fastsættelsen af det varige mén kan først ske, når du ikke længere er under behandling – herunder genoptræning - og tilstanden er stationær. At tilstanden er stationær betyder, at lægerne kan konstatere, at tilstanden hverken bliver værre eller bedre.

Behandlingsudgifter

Ulykkesforsikringen dækker behandlinger hos kiropraktor, ligesom der også er dækning for fysioterapi, hvis fysioterapibehandlingen er lægehenvist. Dog maksimalt i 1 år efter skadedatoen. Evt. udlægsbilag kan indsendes sammen med kopi af lægehenvist for fysioterapi.

Afslutningsvis

Ankenævnet for Forsikring

11.

100692

Vi lader sagen stå åben indtil der er gået 1 år og 1 måned efter ulykken, hører vi ikke yderligere fra dig inden da, forventer vi ikke at ulykken har medført blivende følger, og sagen vil herefter blive afsluttet.

Du er velkommen til at kontakte mig, hvis du har spørgsmål eller kommentarer til ovenstående."

Af e-mail korrespondance mellem selskabet og klageren fremgår bl.a.:

"**Sendt:** 3. oktober 2023

...

Hermed skadesanmeldelse.

Ring

Sendt: 7. oktober 2023

...

Hej igen :)

Min nabo spurgte mig om jeg havde søgt strakserstatning.

Kan man det?

...

[Klageren]

...

man. 9. okt. 2023 ... skrev [fagforenings forsikringsagentur]

Tak for din mail med forespørgsel om strakserstatning.

For at opnå strakserstatning i form af brudskadedækning er det et krav, at man er helkunde på skadestidspunktet.

Da du ikke var helkunde på skadestidspunktet, er der ikke mulighed for strakserstatning.

...

Sendt: 9. oktober 2023

Ok så fordi jeg ikke har husforsikring og bor til leje så kan jeg ikke modtage strakserstatning? Er det korrekt forstået?

...

[Klageren]

...

Sendt: 9. oktober 2023

Det er muligt at være helkunde, hvis man bor til leje og følgelig ikke har husforsikring.

I stedet kræves det at man på skadestidspunktet har tegnet heltidsulykke voksen, indboforsikring samt bilforsikring med kaskodækning.

Da du ikke har kaskodækning på din bilforsikring, opfylder du ikke kravene for hel kundestatus.

...

Fagforenings forsikringsagentur "

Ankenævnet for Forsikring

12.

100692

Af klagerens brev af 19/10 2023 til fagforenings forsikringsagentur fremgår bl.a.:

"Tak for det fine opkald imorges.

Jeg kan mærke at jeg er i den her proces efter ulykken (hvor jeg desværre har fået en del traumer) og midt i en flytning og fortsat ikke rigtig ovenpå operation. Alt i alt er jeg for sårbar til at stå i de her telefonsamtaler hvor alt bliver vendt på hovedet og det gør mig endnu mere forvirret og utryg.

I forvejen har jeg været utryg og ringet en del gange (det kan I vel se på Jeres historik) og I har sendt en del tilbud iforhold til at få flyttet forsikringer osv. Jeg er totalt forvirret over det som I hele tiden skriver og så skal een forsikring flyttes og så skal alle flyttes og man kan ikke se dem samlet nogle steder - trods jeg har tegnet forsikringer eet sted. Jeg har hver gang jeg har snakket med rådgivere sagt at jeg er utryg ved den måde som I handler på og har svært ved at forstå det.

Hvis I har noget som vi skal kommunikere om så er det en god idé at gøre det på skrift.

Jeg er ikke interesseret i at bliver 'kørt rundt i manegen' sådan som det skete igår med [navn1] hvor hun vendte på en tallerken og var meget 'hurtig' til at rette fejlen efter at have konsulteret chefen.

Skriv endelig hvis I har noget på hjerte.

Det er virkelig - som kunde der håber på det bedste - utrygt at finde ud af hvordan der arbejdes."

Af fagforenings forsikringsagenturs brev af 19/10 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg vil starte med at skrive at det gør mig ondt at høre, hvad du har været udsat for i forbindelse med dit uheld.

Jeg forsøgte at kontakte dig i morges, for at tale med dig om den situation, du beskriver i din mail til os i går.

Mon du tænker, at der vil være et tidspunkt, når der er lidt mere ro omkring dig, hvor vi kan tale om det, du har oplevet i forhold til dine forsikringer. I givet fald, vil jeg foreslå, at jeg finder en forsikringsrådgiver, der kan forklare dig, hvordan det forholder sig med dine forsikringer – i særdeleshed i forbindelse med ændringen til de nye policer. Dette således vi kan give dig tryghed i forhold til, hvad dine forsikringer dækker. Samtidig vil vi også give dig overblik over, hvor du finder dine forsikringer, således du selv kan se nærmere på disse, hvis du har lyst til det.

Hvis du ikke har lyst til at tale med os pr. telefon, vil jeg gerne beskrive så meget jeg kan på en mail til dig, men ofte giver mail frem og tilbage anledning til mange spørgsmål. Vælger du mailløsningen, vil jeg 'pakke' en mail med de breve vi har sendt dig og de betingelser, du har og får. Ligesom jeg vil sende dig den korrespondance jeg kan se, der har været i forbindelse med at du har talt med [navn2] om ændring af dine policer.

Jeg ønsker dig en god dag og afventer nærmere fra dig."

Af klagerens brev af 22/10 2023 til fagforenings forsikringsagentur fremgår bl.a.:

"til Info

Telefonen bliver taget af [navn1] som sidder i kundecentret.

Jeg siger til [navn1] at jeg ringer omkring det brev jeg har fået i e-boks. Hun bruger lige lidt tid på at finde brevet frem og så går vi i gang med vores snak.

Jeg spørger [navn1] om hvorfor jeg har fået brevet i e-boks. Hun svarer at det er fordi jeg er helkunde. Jeg spørger endnu engang ind til det og siger at jeg ikke har kasko på min bil.

[Navn1] svarer at det betyder intet – jeg skal blot ha 3 forsikringer.

Derefter går hun i gang med opremsning af de ting som jeg vil miste på min forsikring.

Bla. Tyggeskadedækning hvortil [navn1] svarer 'det skal du ikke være ked af at miste – det er ikke ret tit at man spiser Schulstad og bider i et søm'

Jeg tænker lidt.....hvis [navn1] har konstateret at jeg er helkunde og går i gang med listen over de ting man kan miste ved kommende dækning – hvorfor gør hun det ? hvis ikke hun mener jeg er helkunde ?

Hvorfor modtager jeg brevet i e-boks hvis det ikke er relevant for mig?

Mister jeg yderligere end listen når man konstaterer (efterfølgende rygsvømning) at jeg ikke er helkunde.

Hvordan vil det så se ud fremadrettet?

Jeg bliver udfordret på min autoritetstro i den her sag. Jeg kender ikke ret meget til forsikringer og lægger egentlig trykt mine forsikringer i Jeres hænder – og nu svigtes der big time med modsatrettede beskeder.

At I skulle være 'min advokat' er jo gået helt fløjten til når I laver sådan nogle 'stunts'

Jeg ønsker svar på de tidligere spørgsmål ift. Hvornår betalingerne så er reguleret og hvornår I har meddelt mig min status som kunde hos Jer.

Jeg skal ikke foretage telefonsamtaler med Jer da man ikke kan regne med hvad der bliver meldt udovre fra Jer.

Jeg ser frem til at få svar på mine spørgsmål samt se hvordan eventuelle nye policer vil se ud.

Jeg forstår stadig ikke hvorfor vi overhovedet skal have nye policer."

Af fagforenings forsikringsagenturs brev af 25/10 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har forstået, at du ikke ønsker at tale med os om dine forsikringer, derfor får du denne mail.

Dit forsikringsoverblik:

Følgende er i vores 'gamle' system – disse finder du i ... appen:

- Indboforsikring
- Ulykke dækkende dig
- Ulykke dækkende ...

Ovennævnte 3 forsikringer vil automatisk blive flyttet til vores nye system og betingelser pr. 1.1.24,

Medmindre du ønsker det tidligere. Jeg kan se, at du i september har været i kontakt med [navn2] herom, men at han mangler din endelige accept for, at forsikringerne skal flyttes før 1.1.24. Du har fået varslingsbrev omkring flytning af dine policer d. 25.9.2023. Brev vedlagt som fil.

Nedenstående forsikring er i vores 'nye system' – denne finder du på Min Side – [fagforening forsikringsagentur].

Bilforsikring – ikraft i nyt system pr. 1.2.23.

Ovennævnte flytning af din bilforsikring, har du fået et varslingsbrev om d. 20.12.22. Brev vedlagt som fil.

Du har stillet spørgsmål til Helkunde fordelene 'Bruddækning' i det gamle system. For at have dækning for brudskader i det 'gamle' system, skal du som minimum have: autoforsikring med kasko, indbo og ulykke voksen. Jeg vedlægger betingelserne for at være Helkunde som fil. I den tid du har været kunde her, har du udelukkende haft ansvarsforsikring på din bil, og har derfor ikke brudskadedækning. Se side 2 (betingelser for helkundefordelen) øverst. Betingelser vedlagt som fil.

Jeg vil stadig gerne opfordre dig til at ringe til os, og få gennemgået alle dine forsikringer. I givet fald, vil jeg gerne have, at du spørger efter [navn3]. Hun vil gennemgå alle dine forsikringer for dig og I kan få en snak om, hvilke dækninger du gerne vil have, idet der løbende kommer nye muligheder for tegning af tillægsdækninger på f.eks. indbo, ulykke og bil."

Af brev af 15/11 2023 fra fagforenings forsikringsagentur fremgår bl.a.:

"Klausul til policenr. ...

Gældende for denne police:

Uanset policens ordlyd om halv selvrisiko er dette ikke gældende for denne police."

Af ulykkesforsikringspolice af 15/11 2023 fremgår bl.a.:

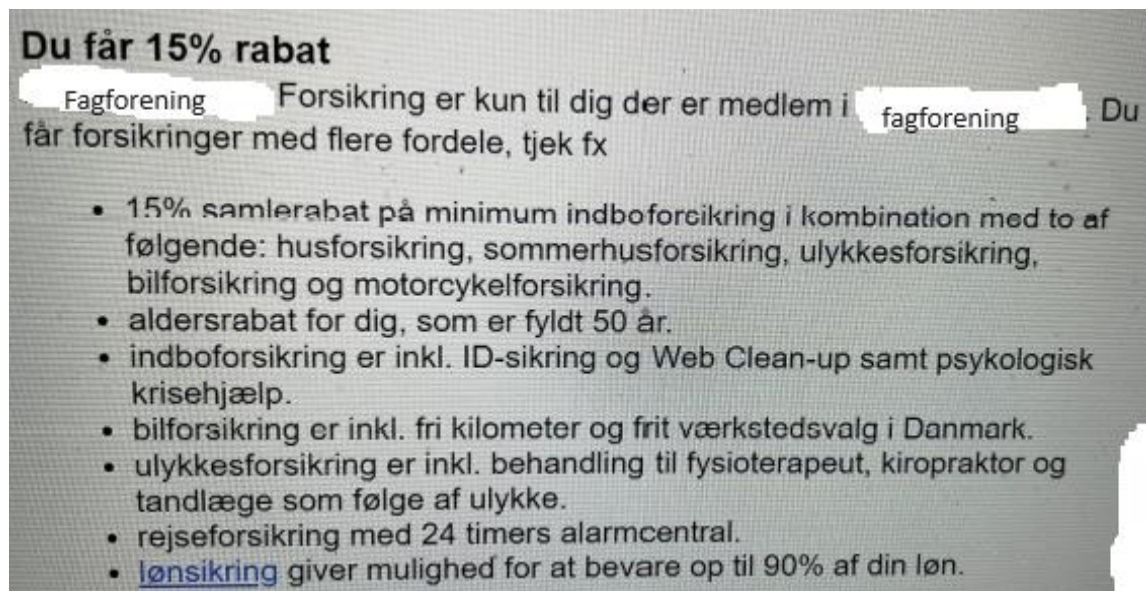
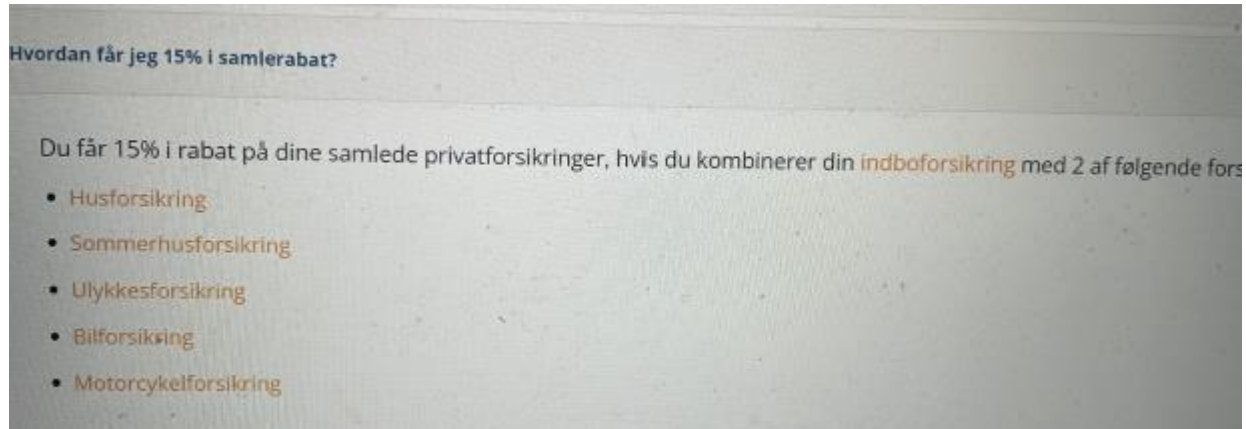
Sådan er du dækket		Forsikringssum
Tandskade, incl. tyggeskader	JA	Efter regning
Behandlingsudgifter pr. skade maks.	JA	35.000 kr.
Invaliditets sum	JA	1.000.000 kr.
Dødfaldssum for personer over 18 år	JA	100.000 kr.
Dobbelt erstatning ved 30%	JA	
Farlig sport	NEJ	

Af klagerens fotos af fagforenings forsikringsagenturs hjemmeside fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

15.

100692



Det fremgår af forsikringsbetingelserne - ulykkesforsikring:

"Forsikringsgiver

Sønderjysk Forsikring G/S

...

2. Hvad dækker forsikringen

2.1 Forsikringen dækker hele døgnet ved ulykkestilfælde. Ved ulykkestilfælde betragtes: en pludselig hændelse, der forårsager personskade. For at opnå dækning skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden.

...

15. Forsikringens varighed og fornyelse

15.1 Forsikringen er tegnet for et-årige perioder og kan opsiges skriftligt af hver af partnerne med højst 12 og mindst 1 måneds varsel til fornyelsesdatoen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne – helkunde fordele (tillæg til øvrige betingelser):

"Forsikringsgiver
Sønderjysk Forsikring G/S

...

Hos [fagforenings forsikringsagentur] får du ekstra fordele ved at samle dine forsikringer hos os. Vi kalder det *[fagforenings forsikringsagentur] helkunde*.

Du kan blive helkunde på følgende måde:

Hvis du tegner:

- Auto med kasko
- Hus med fuld kombineret dækning
- Indbo
- Ulykke voksen

tilbyder vi dig, præmiefrit, en stenslagdækning på auto, kosmetiske forskelle på hus, underforsikringsgaranti på indbo og brudskade på ulykke.

Du kan endvidere blive helkunde hvis du ikke bor i eget hus og du tegner:

- Auto med kasko
- Indbo
- Ulykke voksen

Opsiger du et af produkterne bortfalder samtlige fordele."

Nævnet udtaler:

Skadelidte anmeldte den 3/10 2023, at hun væltede på cykel den 23/8 2023 og brækkede lårben og hofte. Klageren ønsker strakserstatning/brudskadedækning. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har ret til brudskadedækning, da hun ikke var helkunde på skadestidspunktet

Klageren har anført, at hun var helkunde. Hun har anført, at hun har modtaget breve som helkunde og har 3 forsikringer i selskabet, som det kræves for at være helkunde på selskabets hjemmeside. Det fremgår ikke af hjemmeside, at det skal være en bilforsikring med kasko. En medarbejder i kundecenter har desuden bekræftet, at hun er helkunde. Hun har endvidere anført, at hun har fået oplysninger fra kundecenter, som ikke stemmer overens med de nye vilkår/police, som selskabet har fremsendt, hvilket er meget forvirrende.

Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at en forsikringstager, som ikke bor i eget hus, kan blive helkunde, hvis der tegnes autoforsikring med kasko, indboforsikring og ulykkesforsikring voksen. Klageren har ikke ret til brudskadedækning (strakserstatning), da hun havde autoforsikring uden kasko på skadestidspunktet og dermed ikke var helkunde. Selskabet har endvidere anført, at selskabet har redegjort klart for de eksisterende forsikringsforhold og de ændringer, som omtegningen medfører. Videre har selskabet anført, at klageren har sammenblandet forskellige kundekoncepter – helkunde (yderligere dækning) /pluskunde (rabatmulighed).

Det fremgår af bilforsikringspolice af 17/1 2023, at klageren havde bilforsikring uden kasko.

Det fremgår af brev af 25/9 2023 fra fagforenings forsikringsagentur, at "Dine forsikringer hos [fagforening] Forsikring ændres, og derfor sender vi dig vigtig information. Da dine forsikringer bliver ændret, får du nye policer og nye betingelser, så du fortsat er dækket, hvis du får en dækningsberettiget skade.... Følgende af dine forsikringer ophører på deres nuværende betingelser, når forsikringerne bliver fornyet ... indbo, ulykkesforsikring, børneulykkesforsikring ... fornyelsesdato ... 01-01-2024 ... Hvis du er helkunde hos os, skal du være opmærksom på, at du mister nogle fordele. Til gengæld får du andre fordele. **Du mister** ... Brudskadedækning på voksenulykkesforsikringen (... gælder kun for helkunder hos [fagforening], hvilket vil sige man har bilforsikring med kasko, indboforsikring, voksenulykkesforsikring og husforsikring med fuld kombineret dækning)".

Det fremgår af e-mail korrespondance mellem klageren og selskabet den 7/10 - 9/10 2023: "Min nabo spurgte mig om jeg havde søgt strakserstatning. Kan man det? ... *For at opnå strakserstatning i form af brudskadedækning er det et krav, at man er helkunde på skadestidspunktet. Da du ikke var helkunde på skadestidspunktet, er der ikke mulighed for strakserstatning* ... Ok så fordi jeg ikke har husforsikring og bor til leje så kan jeg ikke modtage strakserstatning? Er det korrekt forstået? ... *Det er muligt at være helkunde, hvis man bor til leje og følgelig ikke har husforsikring. I stedet kræves det at man på skadestidspunktet har tegnet heltidsulykke*

Ankenævnet for Forsikring

18.

100692

voksen, indboforsikring samt bilforsikring med kaskodækning. Da du ikke har kaskodækning på din bilforsikring, opfylder du ikke kravene for hel kundestatus."

Det fremgår af klagerens brev af 19/10 2023 til fagforenings forsikringsagentur, at "I har sendt en del tilbud i forhold til at få flyttet forsikringer osv. Jeg er totalt forvirret over det som I hele tiden skriver og så skal een forsikring flyttes og så skal alle flyttes og man kan ikke se dem samlet nogle steder - trods jeg har tegnet forsikringer eet sted. Jeg har hver gang jeg har snakket med rådgivere sagt at jeg er utryk ved den måde som I handler på og har svært ved at forstå det. Jeg er ikke interesseret i at bliver 'kørt rundt i manegen' sådan som det skete igår med [navn1] hvor hun vendte på en tallerken og var meget 'hurtig' til at rette fejlen efter at have konsulteret chefen."

Det fremgår af klagerens brev af 22/10 2023 til fagforenings forsikringsagentur, at "Jeg spørger [navn1] om hvorfor jeg har fået brevet i e-boks. Hun svarer at det er fordi jeg er helkunde. Jeg spørger endnu engang ind til det og siger at jeg ikke har kasko på min bil. [Navn1] svarer at det betyder intet – jeg skal blot ha 3 forsikringer."

Det fremgår af fagforenings forsikringsagenturs brev af 25/10 2023 til klageren, at "Dit forsikringsoverblik: **Følgende er i vores 'gamle' system ...** : Indboforsikring, Ulykke dækkende dig, Ulykke dækkende ... Ovennævnte 3 forsikringer vil automatisk blive flyttet til vores nye system og betingelser pr. 1.1.24 ... **Nedenstående forsikring er i vores 'nye system' ...** Bilforsikring – ikraft i nyt system pr. 1.2.23 ... Du har stillet spørgsmål til Helkunde fordelene 'Bruddækning' i det gamle system. For at have dækning for brudskader i det 'gamle' system, skal du som minimum have: autoforsikring med kasko, indbo og ulykke voksen... I den tid du har været kunde her, har du udelukkende haft ansvarsforsikring på din bil, og har derfor ikke brudskadedækning."

Det fremgår af de af klageren fremsendte fotos af fagforenings forsikringsagenturs hjemmeside, at fagforeningens medlemmer får flere fordele f.eks. "15 % samlrabat på minimum ind-

boforsikring i kombination med to af følgende: husforsikring, sommerhusforsikring, ulykkesforsikring, bilforsikring og motorcykelforsikring".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne – helkunde fordele (tillæg til øvrige betingelser), at der er ekstra fordele ved at samle forsikringerne ved fagforeningens forsikringsagentur. Forsikringstager kan blive helkunde, hvis forsikringstager ikke bor i eget hus, og tegner auto med kasko, indbo, og ulykke voksen. Helkunder tilbydes præmiefrit, en stenslagdækning på auto, kosmetiske forskelle på hus, underforsikringsgaranti på indbo og brudskade på ulykke. Opsiges et af produkterne bortfalder samtlige fordele."

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist brudskadedækning/strakserstatning.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren på skadestidspunktet havde bilforsikring uden kasko og dermed ikke opfyldte kravene til helkundestatus i forsikringsbetingelserne. Nævnet har også lagt vægt på, at brudskadedækning ifølge forsikringsbetingelserne tilbydes helkunder.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabet i e-mail af 9/10 2023, som svar på klagerens spørgsmål om strakserstatning, oplyste, at klageren ikke havde ret til strakserstatning, da hun ikke var helkunde på skadestidspunktet.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at klageren heroverfor ikke har bevist, at hun er bi-bragt en berettiget forventning om, at hun var helkunde på ulykkestidspunktet.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

100692

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck