

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. august 2024 blev i sag nr. 101098:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 4/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har nu i noget tid gået med tanken om og skrive til Ankenævnet for Forsikring, da jeg mener min klage til Codans kun er til fordel for Codan og derfor vil jeg godt vil have Ankenævnet for Forsikring til og se sagen igennem.

Jeg fik en skade i juli 2023, hvor jeg sprang højre akillessene og mente, jeg havde aftalt en straks erstatning med sælger fra Codan. Har altid haft straks erstatning, men det viste jeg ikke havde i dette hos Codan. Jeg modtog mail fra Codan, hvor vores samtalen er optaget, men det er kun sælger stemme der kan høres. Vi kommer så til Ulykke, hvor han nævner hurtig erstatning med henvisning til indboforsikring.

Jeg har her beskrevet forløbet og har derfor alle forsikringerne er med, da ulykkesforsikringen ikke kan stå alene. Grunden til jeg skiftede til Codan var, at jeg kunne få min motorcykel med så jeg havde alle mine forsikringer et sted.

Den person som solgte mig forsikringerne er ikke hos CODAN mere måske afskediget eller har selv opsagt. I øvrigt gennemgik han ikke Tilvalgsmulighederne, som [medarbejder] gjorde, da vi gennemgik mine forsikringer. Vedr. motorcykel har jeg fået penge tilbage for de måneder som den åbenbart ikke var forsikret i.

Denne tekst er et uddrag af 'mail korrespondance- ... -Kvalitets- og Klageansvarlig -Codan.pdf' [3/10 2023]:

'Primo 2023 blev jeg kontaktet telefonisk af en sælger fra Codan, som gav mig et tilbud på mine forsikringer som jeg havde hos [andet forsikringsselskabet]. På Baggrund af 5 forsikringer hos Codan marts måned 2023 endt op i 21 forskellige ændringsmeddelelser, policer etc., hvor det er uklart hvad det egentligt er der gælder og hvilke tilvalg der er aftalt. Informationsmaterialet med

Ankenævnet for Forsikring

2.

101098

de 21 forskellige ændringsmeddelelser, policer etc., virker fuldstændig uoverskueligt (flere hundrede sider!), og har tilsyneladende kun til formål at udmatte/'kvæle' forsikringstageren.

Vedrørende:

Ulykkesforsikring:

Under telefonsamtalen med sælgeren fra Codan, blev det klart og utvetydigt aftalt, at ulykkesforsikringen skal dække 'straks-erstatning'. For mit vedkommende er aftalegrundlaget det der blev aftalt telefonisk med sælgeren fra Codan. Undertegnede har henvendt mig til den pågældende forsikringsafdeling i Codan og bedt om at Codan straks aflyttede den telefonsamtale jeg havde med sælger, hvor jeg bad om, at forsikringen skulle indeholde 'straks-erstatning'. Indtil jeg hører andet fra Codan regner jeg med at min ulykkesforsikring indeholder 'strakserstatning'!

Bilforsikring:

Codans sælger informerede om, min søn skal stå som bruger af automobilkøretøjet (reg, nr. ...) hos Codan, så. Jeg blev derfor særdeles overrasket over at blive ringet op af Codan i juni måned 2023, hvor jeg fik fortalt, at forsikringen ville stige markant, hvis min søn stod på registreringsattesten. Dette fik jeg ikke oplyst af Codan, da jeg modtog oplysningen om, at min søn skal stå som bruger af automobilkøretøjet! Jeg opsagde forsikringen i mit tidligere forsikringsselskab før de 12 mdr. så jeg havde alle forsikringer på samme startdato.

Motorcykel:

Codans sælger fortalte, at motorcyklen (reg, nr. ...) godt kan forsikres Codan, men han oplyste intet om de usædvanlige betingelser! Med den første police stod der, det var en '...', der findes ikke sådan en model fra det årstal, da den først blev produceret i ... Forsikringen blev så ændret til '...' Efter Codan betingelser kan den ikke forsikres, da den ikke kan opfylde Codans betingelser.

Her uddrag

Tyveri

Forudsætningen for at få erstatning ved tyveri er, at:

- motorcyklen står i en aflåst garage, når ikke du bruger den (dette er det eneste punkt som opfylder Codans betingelser!)
- motorcyklen har monteret startspærre, som altid spærrer:
 - tænding
 - elektrisk benzinpumpe eller el start
 - startspærren aktiveres automatisk
 - der er monteret en tyverialarm, der automatisk aktiverer lygter og horn, hvis
- motorcyklen bliver flyttet fra det sted, den er parkeret
- startspærren og tyverialarmen er aktiveret på gerningstidspunktet.

Jeg finder at Codans sælger har vildledt mig og givet mig en forsikring der ikke har dækket overheadet! Codan bør refundere mig præmien for de første 4 måneder af 2023 hvor forsikringen ikke har dækket!

Det vil sige, at havde jeg været meget uheldig og fået stjålet den ville den ikke være dækket. Har nu skiftet forsikringsselskab hvor jeg skal betale ca. 1300,-kr. mere årligt.

Afsluttende bemærkning:

Alt i alt finder jeg, at Codans sælger alene har formået at skabe kaotiske tilstande med sin ageren, hvor mine velfungerende og velordnede forsikringsforhold er blevet ødelagt og er endt som en regulær 'rodebutik'.

Har nu talt med [medarbejder] og fået styr på mine forsikringer.

Jeg finder, at de nu rettede forsikringer skal virke med tilbagevirkende kraft så jeg er forsikret som oprindelig aftalt og at min skade med akillessenen vil blive behandlet som 'straks-erstatning'!

Håber på Codan er enig så vi kan slutte sagerne af her og komme videre.

Vedhæftet er alle policer jeg har modtaget siden marts måned.'

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg finder, at de nu rettede forsikringer som jeg gennemgik med [medarbejder], skal virke med tilbagevirkende kraft så jeg er forsikret med og at min skade med akillessenen vil blive behandlet som 'strakserstatning'!

Selskabet har den 15/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der er klaget over forløbet i forbindelse med tegning af forsikring, herunder nærmere hvorvidt der er aftalt 'strakserstatning' i forbindelse med tegning af ulykkesforsikring, og om klager dermed er berettiget til udbetaling af 'strakserstatning' i anledning af, at hans akillessene sprang i juli 2023.

I klagen er henvist til uddrag af korrespondance med Codans klageansvarlig. Her fremgår også nogle bemærkninger i forhold til motorcykelforsikringen. Da Codan er enig i, at den tegnede motorcykelforsikring ikke har dækket tilstrækkeligt, har Codan valgt at tilbagebetale præmien for denne forsikring. Vi har derfor i nærværende ikke bemærkninger herom og anser ikke dette som en del af klagen til Ankenævnet.

Nedenstående bemærkninger vedr. således forløbet i forhold til ulykkesforsikringen og strakserstatning.

Sagsforløb

Codan havde telefonisk kontakt med klager den 22. marts 2023, da han ønskede at skifte selskab for at samle alle sine forsikringer, herunder hans motorcykelforsikring.

Uenigheden i klagen for Nævnet vedrører, om der mellem klager og Codan er aftalt 'strakserstatning' i ulykkesforsikringen.

Codan har optaget samtalen mellem klager og selskabets forsikringsagent. Det er alene selskabets forsikringsagent, der kan høres, da der ikke var opnået samtykke til at optage klageren.

Følgende fremgår af lydfilen ca. 13 minutter inde i samtalen, hvor der tales om ulykkesforsikring:

Efter at have fortalt, at der dækkes for ned til 5 % méngrad, 1,2 mio. i sum ved invaliditet, tand-skade, tyggeskader, dødsfaldsdækning og begravelseshjælp, siger selskabets forsikringsagent noget i stil med følgende, hvor prikker er, når klager siger noget eller øvrig tale fra forsikringsagenten:

'..... Ja, pludselig skade – den er jo på indboen.... Hvis du brækker benet, så er det en ulykke. Så bliver du dækket fra en méngrad på 5 %... måden man fastsætter en méngrad, det gør man efter 1 år.... Hvis du fx brækker knæet så alvorligt, at du efter 1 år får en méngrad på 10 %, så får 10 % af den sum, der er.... '

Det er intet sted i lydfilen, at forsikringsagenten siger, at der er dækning for 'strakserstatning' eller noget lignende på ulykkesforsikringen.

I forlængelse af telefonsamtalen blev der sendt bekræftelse på det aftalte den 23. marts 2023. Det frem af s. 3 i den af klager vedlagte fil, hvad 'Forsikringen dækker', hvor strakserstatning ikke er nævnt, hvorimod dette er nævnt under 'Eventuelle tilvalgsmuligheder'.

Police på ulykkesforsikringen er sendt den 4. april 2023. Det fremgår på s. 1 af 16 i Policen (s. 4 i den af klager vedlagte pdf-fil), hvad 'Forsikringen omfatter' og hvad 'Forsikringen ikke omfatter', hvor strakserstatning fremgår under sidstnævnte.

Codans vurdering

Efter modtagelsen af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre vurderingen.

Det gøres gældende, at der hverken mundtligt eller skriftligt er aftalt 'strakserstatning'.

Codan er ikke enig i, at det under telefonsamtalen 'klart og utvetydigt blev aftalt', at ulykkesforsikringen skulle dække 'strakserstatning'.

Det blev på ingen måde aftalt. Det kan bestemt ikke afvises, at det har været klagers ønske, at der skulle være strakserstatning, og at det også var det, han mente, da han spurgte ind til noget, hvor forsikringsagenten svarede med noget om pludselig skade, da de talte om ulykkesforsikring. Der var nok tale om en misforståelse.

Men en aftale forudsætter, at begge parter har forstået hinanden på samme måde og er klar over en sådan aftale - og i øvrigt har accepteret indholdet.

Det kan ikke være tvivl om, at Codans forsikringsagent ikke har forstået klager således, at han ønskede strakserstatning på sin ulykkesforsikring. Det fremgår af lydfilen, at han netop henviser til, at 'pludselig skade' er på indbo-forsikringen, og han fortsætter med at beskrive, at ulykkesforsikringen dækker ved 5 % mén.

Dette støttes op af forsikringstilbuddet sendt dagen efter og igen af den efterfølgende fremsendte police.

Hvis klager havde ønske om strakserstatning og dermed netop var opmærksom på dette, giver det kun endnu mere anledning til, at klager enten i telefonsamtalen havde klargjort dette og sørget for, at det blev aftalt, da forsikringsagenten tydeligvis misforstod ham, og/eller at klager havde tjekket i det skriftlige tilbud og police, at der var aftalt det, som han ønskede. I brevene fra Codan fremgår også, at der opfordres til at læse materialet igennem for at sikre, at det svarer til det ønskede.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101098

Dette har klager ikke gjort. Det forhold, at der kommer en del papirer, når man tegner flere forsikringer på én gang, undtager ikke klageren fra at sikre sig, at der er aftalt det, der er væsentligt for ham.

Da der hverken mundtligt eller skriftligt er aftalt strakserstatning-dækning, mener vi ikke, at klager skal have medhold i sin klage, herunder at der skal betales erstatning for den sprængte akillesene som strakserstatning.

Hvorvidt forsikringsagenten burde have forstået klagerens ønske eller have vejledt yderligere om tilvalgsmuligheder, er ikke afgørende for, om der kan anses for at være indgået aftale om strakserstatning.

Lydfilen kan sendes, hvis Ankenævnet ønsker dette. Det antages dog, at der ikke er uenighed om, hvad der bliver sagt i lydfilen, som klager har fået tilsendt."

Sekretariat har den 18/3 2024 anmodet selskabet om at fremsende lydfil fra den 22/3 2023.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogen gengives nedenfor. Af brev af 22/3 2023 fra selskabets forsikringsagent til klageren fremgår bl.a.:

"Som lovet er en bekræftelse på vores forsikringsaftale
En oversigt over de priser vi har aftalt. Priserne for samtlige forsikringer bliver: 1114,05 kr. pr mdr. 13368,61 årligt.
Jeg ser meget frem til vores samarbejde og er sikker på, at I bliver endnu en glad kunde i Codan.
Der er tale om 1x indbo, 1 x ulykke forsikring, 1 x bil, 1x MC samt en rejseforsikring som dækker hele verden med afbestilling.

For en god ordens skyld vil jeg lige gøre dig opmærksom på følgende:

- Jeg sørger for at det træder i kraft pr 1/05/2023
- Bemærk, at Du intet selv skal foretage dig i denne proces, da jeg sørger for det hele,
- Du vil få tilsendt din nye policer til e-Boks hurtigst muligt
- Du har valgt at betale forsikringerne månedligt via pbs.

...

Jeg har vedhæftet dokumenterne til dig så du kan se hvad du får inden du modtager Policerne, men de vil være ens.

Som lovet vil jeg få sat en klausul på bilens selvrisko ved ung føre så der også er 0 kr i selvrisko hvis din knægt skulle kom galt afsted i bilen.

OBS: Du skal være opmærksom på at vi som aftalt hiver bilen til Codan pr 1/05 sammen med de andre forsikringer."

Af selskabets bekræftelse af 23/3 2023 fremgår bl.a.:

"Vi bekræfter din forsikring på Codan Ulykke

Ankenævnet for Forsikring

6.

101098

... Vi vil gerne bekræfte vores aftale om en ulykkesforsikring. Som du kan se i de vedlagte bilag, har vi lavet aftalen ud fra de oplysninger, du har givet os.

Lever aftalen op til dine forventninger?

Du må gerne læse alle dele af aftalen igennem. Opdager du noget, der ikke stemmer, skal du ringe til os ... så vi kan rette det. Er alt i orden, behøver du ikke gøre noget. Så er du snart godt forsikret.

Vi sender din police umiddelbart inden, forsikringen træder i kraft. Er du i tvivl om noget, er du meget velkommen til at kontakte os. Du kan også finde svar på mange spørgsmål på codan.dk.

...

Hvad er med i din forsikring?

På de næste sider kan du finde:

- Beskrivelse af din forsikring
- Forudsætninger for dit tilbud
- Produktblad på Codan Ulykke
- Vigtigt at vide som kunde hos Codan

...

Ved invaliditet dækkes der ved en méngrad fra 5%.

Forsikringen dækker

Dækninger

Invaliditet ved ulykkestilfælde

- Dobbelterstatning

Krisehjælp

Tandskade

- Inkl. tyggeskader

Dødsfald

Forsikringssummer for de valgte dækninger

Forsikringssum Indeks 2023

Invaliditet ved ulykkestilfælde

1.214.150 kr.

- Behandlingsudgifter

23.560 kr.

- Inkl. dobbelterstatning ved varigt mén fra 30%

Krisehjælp

23.560 kr.

Dødsfald

121.415 kr.

* denne forsikringssum indeksreguleres ikke.

I produktbladet kan du læse, hvad de enkelte dækninger indeholder, og hvad vi kan tilbyde på Codan Ulykke.

Eventuelle tilvalgsmuligheder

Strakserstatning

Udvidet strakserstatning

Overfald

Fagininvaliditet ved ulykkestilfælde

Udvidet kørsel

...

Øvrige forhold

Forsikringen er ikke udvidet med

- farlig sport

- motorcykelkørsel

Ankenævnet for Forsikring

7.

101098

Af selskabets brev af 4/4 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Er alt, som det skal være?"

Din forsikring træder i kraft den 01.05.2023. I den vedlagte police kan du se præcis, hvordan du er dækket, mens den vedlagte forbrugerinformation fortæller om dine rettigheder hos os. Vi opfordrer dig til at læse det hele igennem og sikre dig, at alt er, som det skal være."

Af police af 4/4 2023 fremgår bl.a.:

Policen gælder fra	01.05.2023																
Forsikringen dækker	Dækninger Invaliditet ved ulykkestilfælde - Dobbelterstatning Krisehjælp Tandskade - Inkl. tyggeskader Dødsfald																
	<table><tr><th>Forsikringssummer for de valgte dækninger</th><th>Forsikringssum Indeks 2023</th></tr><tr><td>Invaliditet ved ulykkestilfælde</td><td>1.214.150 kr.</td></tr><tr><td>- Behandlingsudgifter</td><td>23.560 kr.</td></tr><tr><td>- Inkl. dobbelterstatning ved varigt mén fra 30%</td><td></td></tr><tr><td>Krisehjælp</td><td>23.560 kr.</td></tr><tr><td>Dødsfald</td><td>121.415 kr.</td></tr><tr><td colspan="2">* denne forsikringssum indeksreguleres ikke.</td></tr><tr><td>Dødsfald</td><td></td></tr></table>	Forsikringssummer for de valgte dækninger	Forsikringssum Indeks 2023	Invaliditet ved ulykkestilfælde	1.214.150 kr.	- Behandlingsudgifter	23.560 kr.	- Inkl. dobbelterstatning ved varigt mén fra 30%		Krisehjælp	23.560 kr.	Dødsfald	121.415 kr.	* denne forsikringssum indeksreguleres ikke.		Dødsfald	
Forsikringssummer for de valgte dækninger	Forsikringssum Indeks 2023																
Invaliditet ved ulykkestilfælde	1.214.150 kr.																
- Behandlingsudgifter	23.560 kr.																
- Inkl. dobbelterstatning ved varigt mén fra 30%																	
Krisehjælp	23.560 kr.																
Dødsfald	121.415 kr.																
* denne forsikringssum indeksreguleres ikke.																	
Dødsfald																	
Forsikringen omfatter ikke	Fagininvaliditet ved ulykkestilfælde Strakserstatning Udvidet strakserstatning Udvidet kørsel Overfald																
...																	
Øvrige forhold	Forsikringen er ikke udvidet med: - farlig sport - motorcykelkørsel																

Af brev af 29/8 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen tidligere, og for din videresendelse af korrespondancen mellem dig og [forsikringsagent]. Sagen er hermed oprettet og sendt videre til anden afdeling, som vil dykke ned i samtalen. Jeg vender tilbage når jeg hører nyt fra dem."

Ankenævnet for Forsikring

8.

101098

Af police af 26/9 2023 fremgår bl.a.:

Policen gælder fra	25.09.2023
Forsikringen dækker	Dækninger
	Invaliditet ved ulykkestilfælde
	- Dobbeltstatning
	Krisehjælp
	Tandskade
	- Inkl. tyggeskader
	Strakserstatning
	Udvidet strakserstatning
	Overfald
	Dødsfald

Af brev af 4/10 2023 fra selskabets klageansvarlig til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har nu haft mulighed for at gennemgå din sag, og vil gerne starte med at beklage, at du har haft grund til at klage over os.

Vi har nu lyttet telefonsamtalen mellem dig og [forsikringsagent] vedr. ulykkesforsikringen – her oplyser han, at han tegner forsikringen med Invaliditet, tandskade og dødsfald. Her spørger du selv ind til strakserstatning – dog uden at bruge dette ord – hvortil [forsikringsagent] svarer, at du kun vil være dækket på ulykkesforsikringen, såfremt du f.eks. får et varigt mén på 5% eller mere. Jeg er derfor ikke enig i din udlægning af sagen ift. at der skulle være aftalt dækning med strakserstatning, og jeg må derfor afvise at dække skaden pr. kulance.

Ved gennemgang af sagen vedr. din [motorcykel], så medgiver jeg, at vi ikke har været grundige nok ift. at oplyse dig om de forskellige krav/forudsætninger for at få erstatning ved tyveri. Det er naturligvis meget beklageligt og jeg har derfor besluttet, at vi tilbagebetaler de fire måneders præmie på i alt: 893 DKK. Pengene vil blive overført til din NemKonto inden for fem bankdage.

Afslutningsvis skal jeg – helt generelt – beklage det forløb, som du har haft med [forsikringsagent], og jeg vil naturligvis give din feedback videre til den respektive afdeling, så vi har mulighed for at blive bedre fremadrettet."

Af brev af 5/10 2023 fra klageren til selskabets klageansvarlig fremgår bl.a.:

"Jeg har altid haft strakserstatning på min forsikringer.

[Forsikringsagent] skal vel gennemgå de tilvalgsmuligheder der er, hvor jeg så kan svare ja/nej. Det kan vel ikke være meningen, jeg skal spørge ind til dette.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101098

Nu kommer du med en anden version af telefonsamtalen. Jeg kan ikke huske om der er en eller flere telefonsamtaler, da det er utrolig længe siden. Jeg vil meget gerne have den eller de lydfiler af samtalerne med [forsikringsagent]."

Af brev af 9/10 2023 fra selskabets klageansvarlig til klageren fremgår bl.a.:

"Til din information, så må vi ikke optage telefonsamtaler hvor vi ringer ud til vores kunder – medmindre der er blevet givet samtykke til dette. I dit tilfælde har vi ikke fået indhentet samtykke til dette, så vi har kun optaget det spor, hvor vi kan høre [forsikringsagent] tale. Denne samtale har jeg vedhæftet og her bliver tilbuddet på ulykkesforsikringen lavet 13:32 minutter inde i samtalen.

Jeg nævnte tidligere, at du selv spørger ind til dækningen strakserstatning – det kan vi naturligvis ikke vide med sikkerhed, men det er meget plausibelt når man hører vedhæftede samtale. Jeg er derfor enig med dig i, at du har spurgt ind til dækningen. Det ændrer dog ikke på, at [forsikringsagent] oplyser følgende 'På ulykkesforsikringen dækker jeg dig fra ménggrad på 5%, og 1.200.000 kr. i forsikringssum, inkl. tand- og tyggeskade samt dækning ved dødsfald på 121.000 kr. Han kommer efterfølgende med et eksempel 'hvis du brækker et ben bliver du dækket fra en ménggrad på 5% - eller hvis du f.eks. brækker knæet og får et varigt mén på 10%.' Der bliver derfor ikke lovet, at du vil få udbetalt en strakserstatning ved brud. Strakserstatning står desuden under 'Eventuelle tilvalgsmuligheder' på side 1 af 1 i dækningsoversigten i tilbuddet, som vi sender til dig d. 23. marts 2023. Vi sender efterfølgende en police til dig d. 4. april 2023 – her fremgår Strakserstatning under 'Forsikringen omfatter ikke' på side 1 af 16 i policen.

Forsikringen omfatter ikke

Faginvaliditet ved ulykkestilfælde

Strakserstatning

Udvidet strakserstatning

Udvidet kørsel

Overfald

På baggrund af ovenstående mener jeg derfor, at sagen fortsat er afgjort korrekt. Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen."

Af brev af 12/10 2023 fra klageren til selskabets klageansvarlige fremgår bl.a.:

"Vedr. samtykke af telefonsamtaler, giver jeg altid samtykke, men kan jo ikke garantere det er modtaget af Codan.

Jeg siger under samtalen vedr. ulykkesforsikringen 'pluslig erstatning', hvor jeg skulle have sagt straks erstatning, men han henviser til indboforsikringen, så en stor misforståelse. Han SKAL vel også fortælle, hvad for tilvalgsmuligheder der er og det gjorde han IKKE. Har lige opgraderet min ulykkesforsikring så den svarede til det jeg havde i mit andet forsikringsselskab. Der står i min ulykkespolice fra de. 04.04.2023, at forsikringen ikke omfatter overfald og det skal den jo, hvis man læser på jeres hjemmeside (jeg er medlem af ældresagen).

I samarbejde med Ældre Sagen har vi udviklet en overfaldsforsikring, så du kan få hjælp hurtigt efter et overfald. Forsikringen koster 0 kr., og alle medlemmer kan få den uanset alder – også selv om du ikke er kunde hos Codan i forvejen.

På de to sidste policer er det med, så forstår ikke rigtig hvordan de tilvalgsmulighederne hænger sammen.

Ankenævnet for Forsikring

10.

101098

Det virker som om, at det mit problem, at sælger ikke oplyser mig om tilvalgsmulighederne. Det kan vel ikke være rigtigt, at det er mig som skal oplyst sælger, omkring Codan tilvalgsmuligheder.

Efter denne utrolig dårlig oplevelse med Codan forsikring må jeg nok genoverveje mine forsikringer.

Motorcykelforsikring er jeg utrolig heldig, at den ikke blev stjålet, for så have det også kostet mig ca. 250.000,-kr. og i øvrigt dækkede ulykkesforsikring heller ikke, hvis jeg skulle kører galt."

Af brev af 18/10 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du har helt ret i, at vi har lavet en fejl ifm. dit køb af din tidligere motorcykelforsikring – det er selvfølgelig ikke godt nok. Vi har – som tidligere nævnt – tilbagebetalt præmien, som du gerne skulle have modtaget på din NemKonto nu. Jeg er ligeledes enig med dig i, at du skulle have haft 'fører af MC' på din ulykkesforsikring, så vi har bestemt ikke været grundige nok i vores rådgivning her, og derfor har vi nu iværksat initiativer til at blive bedre på dette punkt fremover.

Ift. den gratis overfaldsforsikring via. Ældre Sagen, så fremgår det af vores brochure, at man skal udfylde formularen på vores hjemmeside for at få forsikringen: Medlem af Ældre Sagen? - Gratis overfaldsforsikring fra Codan

Vedr. Strakserstatning og andre tilvalg, så vil jeg ønske, at vi havde gennemgået alle de tilvalgsdækninger, som fremgår under 'forsikringen omfatter ikke'. Dog har du også selv pligt til at gennemgå forsikringerne og dermed sikre, at dækningerne er som ønsket. Som tidligere nævnt har vi både fremsendt tilbud og police, hvor det på side 1 af 1 i dækningsoversigten fremgår, at der ikke er Strakserstatning.

[Forsikringsagent] nævner desuden, at vi dækker brud fra en méngrad på 5%, så der bliver derfor ikke lovet, at du vil få udbetalt en Strakserstatning ved et evt. brud.

På baggrund af ovenstående fastholder vi derfor vores afgørelse i sagen."

Nævnets sekretariat har aflyttet lydfilen fra telefonsamtale den 22/3 2023 og kan herefter henviser til selskabets gengivelse af samtalen vedrørende ulykkesforsikring i selskabets brev af 15/3 2024.

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 22/3 2023 kontaktet telefonisk af selskabets sælger, da klageren ønskede at skifte selskab for at samle alle sine forsikringer, herunder sin ulykkesforsikring, et sted. Selskabet fremsendte police på ulykkesforsikringen den 4/4 2023. Det fremgik af policen, at forsikrin-

gen ikke dækkede strakserstatning. Klageren fik i juli 2023 en skade på sin akillessene. I august 2023 henvendte klageren sig til selskabet, da der var flere forhold ved de tegnede forsikringer, som han var utilfreds med. Han var blandt andet af den opfattelse, at der var aftalt strakserstatning på ulykkesforsikringen. Selskabet gennemgik forsikringerne med klageren, og der blev foretaget flere ændringer. Ulykkesforsikringen blev den 26/9 2023 udvidet med strakserstatning. Klageren ønsker, at selskabet udbetaler strakserstatning for skaden på akillessenen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der hverken mundtligt eller skriftligt var aftalt strakserstatning forud for akillesseneskaden i juli 2023.

Klageren har anført, at det ved tegningen af ulykkesforsikringen blev aftalt, at han skulle have strakserstatning, og at den nu tilrettede ulykkesforsikring, der er udvidet til at omfatte strakserstatning, skal have tilbagevirkende kraft. Klageren har anført, at han altid har haft strakserstatning, og at der i samtalen med selskabet den 22/3 2023 blev nævnt "hurtig erstatning", hvorefter selskabets forsikringsagent henviste til indboforsikringen. Klageren har anført, at selskabet burde have informeret ham om tilvalgsmulighederne, herunder strakserstatning. Klageren har anført, at han efter tegningen af de fem nye forsikringer endte i en uoverskuelig situation, hvor det var uklart, hvad der var gældende, og hvilke tilvalg, der var aftalt. Klageren har anført, at han samtidigt tegnede en motorcykelforsikringen, som mod forventning ikke dækkede ved tyveri, hvorfor selskabet betalte præmien tilbage.

Selskabet har anført, at der ikke blev indgået aftale om at udvide forsikringen til at omfatte tilægsdækningen for strakserstatning ved telefonsamtalen den 22/3 2023, og at der ikke er tvivl om, at selskabets forsikringsagent ikke har fået den opfattelse, at klageren ønskede strakserstatning, idet det fremgår af lydfilen, at agenten henviste til, at "pludselig skade" var på indboforsikringen og derefter beskrev, at ulykkesforsikringen dækkede ved 5 % mén. Selskabet har også anført, at det fremgår af både bekræftelse og police, at forsikringen ikke dækker strakserstatning. Selskabet har anført, at det ikke er afgørende for, om der er indgået en aftale om strakserstatning, om forsikringsagenten burde have forstået klagerens ønske eller have vejledt yderligere om tilvalgsmuligheder. Videre har selskabet anført, at klageren blev opfordret til at

Ankenævnet for Forsikring

12.

101098

læse alt materialet igennem for at sikre, at det svarede til hans ønsker, og at det forhold, at han modtog mange papirer, ikke undtager ham herfra.

Selskabet har desuden oplyst, at selskabet har anerkendt, at den tegnede motorcykelforsikring ikke har dækket tilstrækkeligt, hvorfor selskabet har tilbagebetalt præmien for denne forsikring.

Det fremgår af brev af 22/3 2023 fra selskabet til klageren: "Som lovet ... en bekræftelse på vores forsikringsaftale ... Du vil få tilsendt din nye policer til e-Boks hurtigst muligt ... Jeg har vedhæftet dokumenterne til dig så du kan se hvad du får inden du modtager Policerne, men de vil være ens."

Det fremgår af selskabets bekræftelse af 23/3 2023, at "Som du kan se i de vedlagte bilag, har vi lavet aftalen ud fra de oplysninger, du har givet os ... Du må gerne læse alle dele af aftalen igennem. Opdager du noget, der ikke stemmer, skal du ringe til os ..., så vi kan rette det ... **Forsikringen dækker** ... Invaliditet ved ulykkestilfælde - Dobbelterstatning, Krisehjælp, Tandskade - Inkl. Tyggeskader, Dødsfald. **Eventuelle tilvalgsmuligheder** Strakserstatning."

Det fremgår af selskabets brev af 4/4 2023 til klageren, at "I den vedlagte police kan du se præcis, hvordan du er dækket ... Vi opfordrer dig til at læse det hele igennem og sikre dig, at alt er, som det skal være."

Det fremgår af police af 4/4 2023, at "**Forsikringen dækker** ... Invaliditet ved ulykkestilfælde – Dobbelterstatning, Krisehjælp, Tandskade - Inkl. Tyggeskader, Dødsfald ... **Forsikringen omfatter ikke** Faginvaliditet ved ulykkestilfælde, Strakserstatning, Udvidet strakserstatning, Udvidet kørsel, Overfald."

Det fremgår af selskabets gengivelse af telefonsamtalen den 22/3 2023, at forsikringsagenten oplyser følgende: "Ja, pludselig skade – den er jo på indboen.... Hvis du brækker benet, så er det en ulykke. Så bliver du dækket fra en méngrad på 5 %... måden man fastsætter en méngrad, det gør man efter 1 år.... Hvis du fx brækker knæet så alvorligt, at du efter 1 år får en méngrad på

Ankenævnet for Forsikring

13.

101098

10 %, så får 10 % af den sum, der er.... ". Selskabet har oplyst, at det ikke har fået samtykke til at optage klagerens del af samtalen, hvorfor denne del af samtalen ikke er optaget.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at han ved tegningen af forsikringen den 22/3 2023 anmodede om, at forsikringen blev udvidet med strakserstatning. Da klageren herefter ikke har bevist, at der på skadetidspunktet i juli 2023 var aftalt strakserstatning på klagerens ulykkesforsikring finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale strakserstatning til klageren i forbindelse med akillessene-skaden.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der på lydfilen fra samtalen den 22/3 2023 ikke med den fornødne sikkerhed er oplysninger, der understøtter, at der mundtligt blev anmodet om eller aftalt strakserstatning på ulykkesforsikringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets bekræftelse af aftaleforholdet den 23/3 2023 og police af 4/4 2023, at strakserstatning ikke var omfattet af dækningen på ulykkesforsikringen.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet på erstatningsretligt grundlag skal betale strakserstatning.

Det fremgår af § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler – der foreslås kunden – skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at forsikringsagenten havde henledt klagerens opmærksomhed på ulykkesforsikringens tilvalgsmuligheder, herunder strakserstatning.

Ankenævnet for Forsikring

14.

101098

Nævnet finder dog efter en samlet vurdering, at dette ikke kan føre til, at klageren på et erstatningsretligt grundlag er berettiget til dækning for strakserstatning.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren ikke rettede henvendelse til selskabet, da han modtog selskabets bekræftelse af aftaleforholdet den 23/3 2023, hvor det fremgik, at der var mulighed for at tegne tilvalgsdækning i form af strakserstatning, eller ved modtagelsen af policen af 4/4 2023, hvor det udtrykkeligt fremgik, at strakserstatning ikke var omfattet af dækningen på ulykkesforsikringen.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand