

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. oktober 2024 blev i sag nr. 101673:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 16/5 2024 har klageren bl.a. anført:

"Ulykke har medført delvist ledskred af min venstre skulderhøjdede og en tilkendt erstatning på 5%
I MIN police står der, med fremhævet skrift påtrykt og vinget af, DOBBEDLT ERSTATNING VED ULYKKE ER GÆLDENDE, og det står fremhævet flere steder, hvorfor jeg forventer at det er sådan min forsikring dækker.
IF afviser.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dobbelterstatning som er pålydende i min police"

Selskabet har den 21/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde har klaget over, at der ikke er udbetalt dobbelterstatning for en méngrad på 5 %.
Vi har undersøgt sagen igen, og efter fornyet gennemgang fastholder vi, at If ikke kan tilbyde at udbetale dobbelterstatning for kundens méngrad på 5 %.

Kundeforhold

Kunden har købt forsikringen den 1. februar 2014, som en heltidsforsikring, gældende police på skadestidspunktet var gældende fra 1. juni 2016. Erhverv på skadestidspunktet: [erhverv].
Forsikringssummen var på skadestidspunktet 1.693.411 kr. ved 100 % invaliditet og 564.105 kr. ved død.
Gældende forsikringsvilkår er 63-05.

Det faktiske forhold

3. august 2021

Kunden anmelder skriftligt til If, at hun har været udsat for en ulykke den 29. juli 2021.

5. august 2021

If anerkender dækning af den anmeldte ulykke.

19. april 2023

Kunden ringer til If og oplyser, at hun har været til skanning, hvor der er konstateret kroniske skader på AC-leddet på venstre skulder/kraveben.

If anmoder egen læge om relevante journaler vedrørende venstre skulder.

19. juni 2023

If indhenter i samarbejde med kunden en speciallægeerklæring, for at vurdere det varige mén efter den anmeldte skade.

9. august 2023

Der udbetales et mén på 5 % for følgerne efter skaden den 29. juli 2021.

2. september 2023

Kunden skriver til If med information om at hun ønsker at få udbetalt dobbelterstatning.

If svarer kunden den 5. september, at dobbelterstatning alene udbetales ved mén på 30 % eller derover, og henviser til det relevante sted i forsikringsvilkårene.

19. september 2023

Kunden klager på ny over at der ikke er udbetalt dobbelterstatning. Kunden fremhæver at være i god tro og oplyser, at der ikke er opført nogle undtagelser for dækning af dobbelterstatningen.

If svarer kunden den 28. september 2023 med en ny fastholdelse og henvisning til de relevante steder i kundens forsikringsvilkår.

5. oktober 2023

If modtager 3. klage fra kunden, hvor hun gerne vil fastholde, at hun mener at have ret til dobbelterstatning for et varigt mén på 5 %.

If svarer kunden den 23. oktober 2023 og henviser til klagemulighederne, herunder Ifs Kundeombud og Ankenævnet for Forsikring.

Vi fastholder vores afgørelse

En forsikring er en gensidig aftale, som indgås mellem forsikringstager og forsikringsselskabet. Aftalen omfatter den indgåede kontrakt, forsikringspolisen og forsikringsvilkårene.

Dækningsomfanget af den indgåede forsikringsaftale reguleres af indholdet i forsikringspolisen og forsikringsvilkårene.

Det fremgår som noget af det første på side 3 i Ifs forsikringsvilkår, at vilkårene udspecificerer dækningerne, så at man i forsikringsvilkårene kan få et overblik over de dækninger, som man har købt (side 1 er et billede, side 2 er en indholdsfortegnelse)

VÆRD AT VIDE

Hvordan skal vilkårene læses?

Forsikringen dækker mange forskellige slags skader, men den kan naturligvis ikke dække enhver skade, du kan komme ud for. I så fald ville den blive alt for dyr. Det er derfor vigtigt, at du ved, hvilke skader den dækker, samt hvor, hvornår og hvordan den gælder. Af praktiske grunde har vi samlet alt, hvad forsikringen kan omfatte i ét vilkårshæfte. Når du læser vilkårene, er det derfor vigtigt at have forsikringspolicyen ved hånden, så du samtidig kan se, præcis hvilke dækninger du har købt.

Forsikringspolicyen giver et kort overblik over forsikringsdækningerne, og forsikringsvilkårene udspecificerer nærmere de forskellige dækninger.

En forsikringspolicy viser blandt andet:

- hvem forsikringen dækker
- hvilke dækninger der er omfattet af forsikringen
- hvilke dækninger der er undtaget af forsikringen
- hvilke forsikringsvilkår der gælder for forsikringens dækninger

Det er korrekt, at under den korte oversigt på forsikringspolicyen står der, at forsikringen dækker bl.a. dobbelterstatning som 'altid omfattet'.

Det er også korrekt, at der altid er dobbelterstatning på ulykkesforsikringen, såvel som f.eks. psykologisk krisehjælp. Der betyder, at der ikke skal tegnes en ekstra tilvalgsdækning for at opnå disse dækninger. De specifikke krav til de diverse dækninger fremgår af forsikringsvilkårene.

I forsikringsvilkårene findes der en dækningsoversigt på side 5, som henviser til at betingelserne for at opnå erstatning fremgår af vilkårene.

DÆKNINGSOVERSIGT – VOKSNE

En nærmere beskrivelse af betingelserne for at opnå erstatning, under de enkelte dækninger, kan du læse om i vilkårene.

	ULYKKE	VOKSEN	VOKSEN SUPER
Varigt mén som følge af ulykke	✓	✓	✓
Dobbelterstatning ved ulykke	✓	✓	✓
Tandskade som følge af ulykke	✓	✓	✓
Behandlingsudgifter ved ulykke	✓	✓	✓
Transportudgifter ved ulykke	✓	✓	✓
Dødsfald som følge af ulykke	✓	✓	✓
Akut psykologisk krisehjælp	✓	✓	✓
Varigt mén som følge af visse sygdomme	–	✓	✓
Dobbelterstatning ved sygdom	–	✓	✓

Kunden henviser selv i klage nr. 2 til side 5 på dækningsskemaet. I dækningsskemaet er der som det første henvist til at betingelserne for at opnå erstatning skal læses i vilkårene.

I dækningsskemaet punkt 2.4 på ulykkesforsikringen fremgår det tydeligt på side 11, at dobbelterstatning udbetales ved et mén på 30 % eller derover:

2.4 DÆKNINGSSKEMA – ULYKKE

	Dækker	Dækker ikke	Erstatninger
Varigt mén	Erstatning ved <i>ulykkestilfælde*</i> som fører til varigt mén. Forsikringen dækker ligeledes ved <i>ulykkestilfælde*</i> indtruffet i forbindelse med handlinger, der foretages til afværgelse af skade på person eller ejendom under sådanne omstændigheder, at handlingen må anses som forsvarlig. <i>Ulykkestilfælde*</i> der opstår pga. ildebefindende eller besvimelse som ikke er forårsaget af sygdom.	A. <i>Ulykkestilfælde*</i> der skyldes sygdom. B. <i>Ulykkestilfælde*</i> hvor hovedårsagen er bestående/latente sygdomme eller sygdomsanlæg. C. Forværring af <i>ulykkestilfælde*</i> følger, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældig tilstødende sygdom. D. Forudbestående mén*. Sådanne mén kan heller ikke medføre, at ménerstatningen fastsættes højere, end hvis de forudbestående mén ikke havde været til stede. Dette gælder også ved skade på parrede organer som f.eks. øjne,	Hvis <i>sikrede*</i> bliver varigt invalideret, udbetales erstatning med lige så mange procent af forsikringssummen, som ménggraden er fastsat til. Ménggraden for følger af samme <i>ulykkestilfælde*</i> kan sammenlagt ikke overstige 100%. Mén på under 5% berettiger ikke til erstatning. Medfører et <i>ulykkestilfælde*</i> en ménggrad på 30% eller derover, udbetales der dobbelterstatning.

Konklusion

Kunden har fået udbetalt et varigt mén på 5 % efter skaden den 29. juli 2021.

Kunden har ikke ret til udbetaling af dobbelterstatning, da betingelserne for denne dækning er et mén på 30 % eller derover.

Da kunden har et mén på 5 %, har hun ikke ret til dobbelterstatning efter den aftale som er indgået mellem If og kunden, hvor policen og forsikringsvilkårene regulerer dækningsomfanget."

Klageren har i mail af 21/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener fremdeles, at IF-forsikring ikke lever op til deres forpligtigelse, ift. den forsikring de har solgt til mig.

Hvad siger markedsføringsloven om vildledning?

§ 6. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

I min police står der med **fed** skrift, dobbelterstatning altid gældende, og der er ikke nævnt nogen undtagelser.

I vilkår på side 5. står der med high light markeret, dobbelterstatning altid gældende, og her er ikke benævnt nogen undtagelser.

- I min både min police og i vilkår står der fremhævet, uden undtagelser, at dobbelterstatning altid er gældende.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101673

Man skal gøre sig umage for at fremsøge, at der med småt, på side 11 i vilkår er skrevet, medfører et ulykkestilfælde en mén grad på 30% eller derover udbetales dobbelterstatning.

- I min optik er det absolut vildledende markedsføring.

Jeg erfarer, at IF i dag har ændret deres markedsføring på disse oplysningspunkter, det er positivt og med god grund."

Selskabet har i mail af 25/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"If har hverken undladt eller skjult dækningsbetingelserne for udbetaling af dobbelterstatning.

En forsikringsaftale er reguleret af policen og forsikringsvilkårene, og dertil Forsikringsaftaleloven.

Policen kan ikke informere om alt gældende i aftalen. Dette bliver uddybet af forsikringsvilkårene, hvor kravene til dækning for dobbelterstatning tydeligt fremgår af dækningsskemaet."

Klageren har i mail af 15/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"IF har været vildledende ift. den forsikring jeg har købt.

På min police, under punktet 'Forsikringen dækker', bliver jeg præsenteret for:

Dobbelt erstatning - Altid omfattet.

En klar formulering som siger, her er ikke nogen undtagelser.

IF har i deres police præsenteret en væsentlig oplysning på vildledende vis.

IF undlader i policen at fortælle, at de har en undtagelse til, Dobbelt erstatning - Altid omfattet.

I forsikringens vilkår står, i illustreret dækningsoversigt på side 5, Dobbelt erstatning - Altid omfattet.

Lige under dækningsoversigten står der:

På din police kan du se hvilken forsikring du har købt. Ulykkesforsikringen udgør en basisforsikring, som gælder uanset hvilken forsikring du har tegnet. De øvrige forsikringstyper bygges oven på Ulykkesforsikringen og giver yderligere dækning. Vilkårene er inddelt i moduler, som i ovenstående illustration. Hvis du fx har en Voksenforsikring Super, gælder således også de vilkår, der er beskrevet under Ulykkesforsikring (afsnit 2) og Voksenforsikring (afsnit 4). Forsikringens dækningsomfang fremgår af policen samt evt. policetillæg.

Det er vildledende at præsenterer væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af police af 30/4 2016:

"Police

Ulykkesforsikring

...

Forsikringen dækker:

...

Dobbelterstatning

Altid omfattet"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"VÆRD AT VIDE**Hvordan skal vilkårene læses?**

Forsikringen dækker mange forskellige slags skader, men den kan naturligvis ikke dække enhver skade, du kan komme ud for. I så fald ville den blive alt for dyr. Det er derfor vigtigt, at du ved, hvilke skader den dækker, samt hvor, hvornår og hvordan den gælder. Af praktiske grunde har vi samlet alt, hvad forsikringen kan omfatte i ét vilkårshæfte. Når du læser vilkårene, er det derfor vigtigt at have forsikringspoliceen ved hånden, så du samtidig kan se, præcis hvilke dækninger du har købt.

...

DÆKNINGSOVERSIGT - VOKSNE

En nærmere beskrivelse af betingelserne for at opnå erstatning, under de enkelte dækninger, kan du læse om i vilkårene.

...

	ULYKKE	VOKSEN	VOKSEN SUPER
--	--------	--------	--------------

...

Dobbelterstatning ved ulykke	✓	✓	✓
------------------------------	---	---	---

...

På din police kan du se hvilken forsikring du har købt.

Ulykkesforsikringen udgør en basisforsikring, som gælder uanset hvilken forsikring du har tegnet. De øvrige forsikringstyper bygges oven på Ulykkesforsikringen og giver yderligere dækning.

Vilkårene er inddelt i moduler, som i ovenstående illustration. Hvis du fx har en Voksenforsikring Super, gælder således også de vilkår, der er beskrevet under Ulykkesforsikring (afsnit 2) og Voksenforsikring (afsnit 4).

Forsikringens dækningsomfang fremgår af policen samt evt. policetillæg.

...

2.4 DÆKNINGSSKEMA - ULYKKE

Varigt mén

...

Erstatninger

...

Medfører et *ulykkestilfælde** en méngrad på 30 % eller derover, udbetales der dobbelterstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun den 29/7 2021 fik en skade på sin skulder/kraveben. Selskabet udbetalte erstatning svarende til 5 % mén, og afviste dobbelterstatning, idet dobbelterstatning alene udbetales ved et mén på 30 % eller derover. Klageren ønsker dobbelterstatning.

Klageren har anført, at i "både min police og i vilkår står der fremhævet, uden undtagelser, at dobbelterstatning altid er gældende". Klageren har anført, at "man skal gøre sig umage for at fremsøge, at der med småt, på side 11 i vilkår er skrevet, medfører et ulykkestilfælde en mén grad på 30 % eller derover udbetales dobbelterstatning. I min optik er det absolut vildledende markedsføring".

Selskabet har anført, at da klageren "har et mén på 5 %, har hun ikke ret til dobbelterstatning efter den aftale som er indgået mellem If og [klageren], hvor policen og forsikringsvilkårene regulerer dækningsomfanget". Selskabet har anført, at "det er korrekt, at under den korte oversigt på forsikringspoliceen står der, at forsikringen dækker bl.a. dobbelterstatning som 'altid omfattet'.

Det er også korrekt, at der altid er dobbelterstatning på ulykkesforsikringen, såvel som f.eks. psykologisk krisehjælp. Der betyder, at der ikke skal tegnes en ekstra tilvalgsdækning for at opnå disse dækninger. De specifikke krav til de diverse dækninger fremgår af forsikringsvilkårene". Selskabet har anført, at "policeen kan ikke informere om alt gældende i aftalen. Dette bliver uddybet af forsikringsvilkårene, hvor kravene til dækning for dobbelterstatning tydeligt fremgår af dækningsskemaet".

Det fremgår af policen, at der er "Dobbelterstatning Altid omfattet".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsoversigt, at dobbelterstatning ved ulykke dækkes. Det fremgår, at "vilkårene er inddelt i moduler, som i ovenstående illustration ... Forsikringens dækningsomfang fremgår af policen samt evt. policetillæg". Det fremgår af punkt

Ankenævnet for Forsikring

8.

101673

2.4, at "medfører et ulykkestilfælde* en méngrad på 30% eller derover, udbetales der dobbelterstatning".

Nævnet bemærker, at formuleringen "Dobbelterstatning Altid omfattet" i policen er uensigtsmæssig, idet det – som beskrevet af klageren – kan give anledning til misforståelser, og i hvert fald forudsætter, at kunden bruger tid på at læse forsikringsbetingelserne. Nævnet bemærker, at selskabet let kunne have anvendt en mere retvisende formulering. Eksempelvis kunne policen angive "Dobbelterstatning ved mén +30 % Altid omfattet".

Trods dette finder nævnet, at klageren ikke har ret til dobbelterstatning, idet der efter forsikringsbetingelserne først ydes dobbelterstatning ved et mén på 30 %. Nævnet bemærker, at der er tale om et almindeligt gældende vilkår i ulykkesforsikringer, og at forsikringsbetingelserne er en del af aftalegrundlaget.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand