

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. februar 2025 blev i sag nr. 102168:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AmTrust International Underwriters DAC, Ireland
V/MMA Tandforsikring Marsh & McLennan Agency A/S
Tromsøgade 2
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tandforsikring. I klageskema af 23/8 2024 har klageren bl.a. anført:

"During the month of June 2024 I have contracted a dental treatment (crown) under the assumption that I am fully covered by it through my dental insurance.

After the the decision has came back, I was only reimbursed half of the costs for the crown.

When first entering into contract with the insurance company I was covered by the terms of my employer, ... which included full cover of a treatment such as the one I had (crown). During the 2023 I have terminated my employment in [virksomhed], but I have chosen to remain insured by MMA through what they wrote was a 'continuation' of my insurance under 'improved terms'. Trusting their wording which suggested that not only do I keep my existing terms but I get also even better terms, I have, of course not checked the pages long document attached.

Due to this, I have taken financial decisions based on untrue facts that I have been led to believe due to false advertising.

The company, as I will prove from my communication with them, has essentially admitted that they have communicated false information to me.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I would like to be reimbursed for my dental treatment according to the terms of my original insurance while I was employed with ... That amounts to a difference of about 4000 kr.

Additionally, I would like to point out that I understand that my insurance terms have changed and possible future treatments will be covered by the updated terms."

Ankenævnet for Forsikring

2.

102168

Selskabet har den 6/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Historisk overblik:

01-12-2020 [klageren] indtræder i gruppeforsikring gennem arbejdsgiver ...

13-07-2021 [klageren] anmelder skade mens han er dækket af gruppeforsikringen (betingelser bilag 7)

18-04-2023 [klageren] køber frivillig dækning 'fortsættelsesforsikring' (bilag 1)

30-04-2023 [klageren] træder ud af gruppeforsikring

01-05-2023 Dækning gennem 'fortsættelsesforsikring' starter (betingelser bilag 8, IPID bilag 10)

31-05-2023 MMA sender e-mail om at frivillige dækninger fornyes pr. 01-07-2023 (bilag 2) (nye betingelser bilag 9)

30-05-2024 MMA sender varslings om præmiestigning på frivillige dækninger pr. 01-07-2024 i e-Boks (bilag 3)

10-07-2024 [klageren] anmelder skade under dækning af 'fortsættelsesforsikring'.

24-07-2024 MMA udbetaler godtgørelse for skaden til [klageren] (bilag 4)

24-07-2024 [klageren] skriver mail til MMA om at dækningen afviger fra forventningen og klager derved (bilag 5)

08-08-2024 MMA svarer, forklarer og fastholder afgørelsen (bilag 5)

26-08-2024 MMA modtager sag gennem Ankenævnet for Forsikring

Sagsfremstilling:

[Klageren] er utilfreds med det beløb, som han har fået udbetalt fra forsikringen d. 24. juli 2024, som godtgørelse for hans tandlægebesøg d. 21. juni 2024. Nærmere bestemt omhandler sagen hovedsageligt men ikke udelukkende godtgørelsen for krone-behandling med ydelsesnummer 9907, som [klageren] har haft en udgift på 6.500 kr. for, men MMA efter gældende ydelsesliste har godtgjort med 3.400 kr. [Klageren] mener, at det er vildledende, at MMA kalder deres frivillige dækning for 'fortsættelsesforsikring', når den ikke som forventet fortsætter på lige vilkår med den gruppeordning, som [klageren] trådte ud af.

MMA's produkt 'fortsættelsesforsikring' er en dækning, som er frivillig for den enkelte kunde at købe. Produktet er tiltænkt dem, som gennem deres (nu tidligere) arbejdsgiver har været omfattet af en gruppeforsikringsordning, men som af den ene eller den anden årsag ikke længere er tilknyttet

virksomheden. Med 'fortsættelsesforsikring' kan MMA tilbyde kunden, at vedkommende kan fortsætte med at have en tandforsikring, på trods af, at vedkommendes ansættelsesforhold ikke længere er gældende. Produktet købes på MMA's hjemmeside senest 30 dage efter ansættelsesforholdets ophør.

D. 18. april 2023 har [klageren] besøgt MMA's hjemmeside for at købe en frivillig dækning (bilag 6, men OBS. Den markerede tekst har vi sat ind efterfølgende, for at præcisere yderligere, at der kan være forskel i dækning). På hjemmesiden er både forsikringsbetingelser og ydelseslister tilgængelige for kunden inden køb. Umiddelbart efter køb modtager [klageren] en købsbekræftelse fra MMA på e-mail, hvor forsikringsbetingelser og herunder ydelsesliste, police og IPID er inkluderet (bilag 1).

D. 31. maj 2023 sender MMA en e-mail til [klageren] om, at frivillige dækninger fornyes. Dette gøres da alle frivilligt tegnede forsikringer fornyes hvert år d. 1. juli.

I e-mailen pointerer MMA også, at fornyelsen også indebærer sproglige præciseringer samt forbedringer til ydelseslisten. I samme mail, og i øvrigt i al kommunikation som ellers sendes ud i forbindelse med opdateringer og/eller ændringer til forsikringsbetingelser eller ydelseslister, anbefaler vi kunden at læse materialet igennem for at sikre, at dækningen fortsat er som de ønsker.

Med undtagelse af forbedringen i dækningen for bedøvelse med ydelsesnummer ... , har der, som det fremgår af ydelseslisten vedhæftet samme mail (bilag 2), og som det i øvrigt også har været tilfældet ved fornyelsen af de frivillige dækninger pr. 1. juli 2024, alene været tale om en indeksering af ydelseslisten.

Sidstnævnte indeksering fremgår også af præmievarslingen af 30. maj 2024, hvor vi varslede præmiestigninger, men samtidig oplyste om, at vi 'igen indekserer ydelseslisten, så ydelseslisten følger med priserne hos tandlægerne' (bilag 3).

MMA mener, at de med de tilgængelige oplysninger vedrørende produktet "fortsættelsesforsikring" på både hjemmeside og i købsbekræftelsen via e-mail har informeret kunden tilstrækkeligt om forsikringsbetingelser og dækninger efter ydelseslisten både før og efter køb af forsikringen.

Vi mener derfor, at vi har gjort tilstrækkeligt i forbindelse med vejledningen af kunden, og fastholder af samme årsag vores beslutning."

Klageren har i mail af 6/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"MMA has outlined all of the places where the conditions of the new insurance can be checked, but they have not stated anything regarding the fact that the wording they use in their communication is misleading. When something is a 'continuation' with 'improved list of benefits' a customer is not motivated to check the new terms and conditions, as it is implied that they are at least equal or better than what they had before. Moreover, in addition to the written email back in which [medarbejder1] essentially confirms that the communication is misleading, his colleague, [medarbejder2] (having the quality of service representative) has confirmed to me over the phone that she has knowledge of other people from [virksomhed] that have had the same issue as I did, more precisely: they were surprised to learn that their insurances have now worse terms, even though in the communication with them the insurance was labelled as 'continuation' with 'improved list of benefits'."

Selskabet har i mail af 26/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som nævnt i tidligere svarskrift af 6. september 2024, træder [klageren] ud af gruppeforsikringen 30. april 2023. [Klageren] forsøgte grundet sin fratrædelse fra virksomheder første gang 2. marts 2023 at købe 'fortsættelsesforsikring', men grundet manglende oplysninger kunne vi ikke oprette den på det tidspunkt. [Klageren] forsøgte derfor igen både 12. april 2023 og 17. april 2023 at købe 'fortsættelsesforsikring', hvilket blev gennemført og bekræftet 18. april 2023.

Desuden har [klageren] i 2021 gennem vores hjemmeside tilkøbt tilvalgsdækninger 'Familedækning' og 'Tandrensning og -undersøgelse' til både sig selv og sin ægtefælle. På baggrund af talrige besøg på vores hjemmeside i forbindelse med køb af forsikringer i 2021 og 2023, må det derfor formodes, at [klageren] efterhånden har et relativt godt kendskab til vores hjemmeside, vores fri-

villige dækninger, samt har en ide om, hvor man finder information om dækninger mv. Den påstand bakkes yderligere op af, at [klagerens] ægtefælle gennem familieforsikringen i 2021 og 2022 har anmeldt flere skader, som ligesom fortsættelsesforsikringen behandles efter et andet sæt betingelser og en anden ydelsesliste end den som [klageren] har været dækket af gennem sin gruppeforsikring.

Det er korrekt, at MMA 31. maj 2024, en måned efter ikrafttrædelsen af [klageren] fortsættelsesforsikring, sender et fornyelsesskriv, som også er nævnt i vores tidligere svarskrift og som desuden var vedlagt som bilag 2, hvori det nævnes, at fornyelsen inkluderer nye betingelser der 'indeholder sproglige præciseringer samt forbedret ydelsesliste.', men i et fornyelsesskriv som dette, sendt til alle frivilligt forsikrede på samme ordning, må det forventes at en formulering om forbedringer i ydelseslisten som denne skal ses i forhold til samme produkt før selvsamme fornyelse. Det kan i sagens natur ikke tolkes som værende i forhold til et andet tidligere produkt, som fornyelsesskrivet intet har med at gøre."

Klageren har i mail af 30/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"It should be noted that I have not used the insurance (I have not made any claims) both for me or my family, under the new terms, since I have resigned from [virksomhed]. The only times when I had made claims was while working for [virksomhed]. When I have recently made a new claim, after having quit [virksomhed], I believe I was correct to assume I would get the same benefits or better, since in the communication regarding my new insurance (after having quit [virksomhed]) the term 'continuation' with 'improved list of benefits' was used. I am as it appears one of several employees of [virksomhed] who had the same line of thinking, according to MMA representative [medarbejder2], who confirmed this to me over the phone. When MMA says 'continutaion' with 'improved list of benefits' in their communication, it's like saying 'you don't need to bother reading the rest, it's what you had before, but it's only getting better right now'."

Selskabet har i mail af 17/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Udover den skade som [klageren] har anmeldt under dækning af hans 'fortsættelsesforsikring', som i øvrigt er skaden som har ligget til grund for denne klagesag, er det korrekt, at der fra hverken [klageren] eller hans ægtefælle er anlagt andre skader efter [klagerens] fratrædelse fra [virksomhed].

Ikke desto mindre må det, som nævnte i tidligere svarskrift, dog pointeres, at der tidligere har været

anlagt skader på [klagerens] ægtefælles 'familiedækning', hvorfor der som minimum må antages at være et vist kendskab til alternative produkter og disses dækning.

[Klageren] holder i seneste svar fast i, at ordene 'fortsættelsesforsikring' og 'forbedre ydelsesliste' tilsammen antyder, at dækningen kun bliver bedre for ham. Men som det også blev nævnt i MMAs svarskrift af 26. september 2024 stod sidstnævnte formulering i et fornyelseskort, der blev sendt ud en måned efter ikrafttrædelse af [klagerens] 'fortsættelsesforsikring', indeholdende bl.a. denne formulering, der naturligvis, som også tidligere nævnt, skal læses som værende en forbedring i relation til samme produkt før fornyelsen, og altså ikke et andet tidligere produkt som f.eks. en netop ophørt gruppeforsikring.

For så vidt angår produktangivelsen 'fortsættelsesforsikring' er det tidligere nævnt i MMAs svarskrift af 6. september 2024, at produktnavnet angiver en dækning som er frivillig for den enkelte kunde at købe, og som er tiltænkt dem, som gennem deres (nu tidligere) arbejdsgiver har været omfattet af en gruppeforsikring, men ikke længere er tilknyttet samme virksomhed. Med dette produkt kan MMA således tilbyde en kunde, at vedkommende fortsat kan have en tandforsikring, på trods af afbrudt tilhørsforhold til en af MMAs virksomhedskunder.

At disse to formuleringer fremgår af breve til MMAs kunder, kan i sagens natur på ingen måde menes som en indikation for kunderne om, at de ikke opfordres eller for den sags skyld forventes at læse brevene og anden nødvendig information grundigt igennem.

[Klageren] refererer i øvrigt til en samtale med en MMA-sagsbehandler. Hvad der er blevet sagt over telefonen, og hvordan det er blevet fortolket, er svært at referere direkte til, men det er korrekt, at [klageren] ikke er den første der ringer ind med spørgsmål til fortsættelsesforsikringen, som ikke har været opmærksom på eller har læst, at der kan være forskelle i betingelser samt ydelsesliste fra det produkt, de kender fra deres (tidligere) arbejdsgiver, men uopmærksomheden på disse forskelle bliver hurtigt forklaret."

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 18/4 2023:

"Subject: MMA tandforsikring, Køb af fortsættelsesforsikring - (Ref:7408)

Tak for dit køb af MMA tandforsikring fortsættelsesforsikring, der omfatter tidligere medarbejdere og deres familie.

Vedhæftet denne e-mail sender vi en forsikringspolice og forsikringsbetingelser, som er din dokumentation for forsikringsdækningen.

Du finder også dokumentet 'Førkøbsoplysninger', som kortfattet indeholder de oplysninger, du har krav på at modtage efter lovgivningen.

Vær opmærksom på, at den købte dækning fremgår af policen, hvor du også kan se hvilke forsikringsbetingelser, der gælder for de enkelte dækninger.

Bemærk, at forsikringen ophører, hvis gruppeforsikringsaftalen, som din tidligere arbejdsgiver, organisation eller lignende har indgået med MMA tandforsikring, ophører.

Vi anbefaler dig at læse materialet grundigt igennem og kontrollere at oplysningerne og dækningerne er korrekte.

Er der noget, der ikke stemmer med din forventning, vil vi bede dig kontakte os.

Bemærk, at forsikringen ophører, hvis du ikke længere er omfattet af gruppeforsikringen, eller hvis gruppeforsikringsaftalen som din arbejdsgiver, organisation eller lignende har indgået med MMA tandforsikring, ophører."

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

102168

Ankenævnet for Forsikring

7.

102168

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 31/5 2023:

"Subject: MMA tandforsikring, Fornyelse af fortsættelsesforsikring - (Ref:...)
MMA tandforsikring fortsættelsesforsikring, der omfatter tidligere medarbejdere og deres familie fornyes pr. 1. juli 2023.

Opkrævning for forsikringsåret 01.07.2023 – 30.06.2024 fremsendes via BS.

Vedhæftet denne e-mail finder du din forsikringspolice, som er din dokumentation for forsikringsdækningen, samt opdaterede betingelser. De nye betingelser indeholder sproglige præciseringer samt forbedret ydelsesliste.

Den købte dækning fremgår af policen.

Vi anbefaler dig at læse materialet igennem og kontrollere, at oplysningerne og dækningerne fortsat er, som du ønsker."

Nævnet udtaler:

Klageren var via sin arbejdsgiver omfattet af en gruppetandforsikring. Han udtrådte af gruppeforsikringen pr. 30/4 2023, idet han fratrådte jobbet. Klageren købte den 18/4 2023 en fortsættelsesforsikring i samme selskab. Fortsættelsesforsikring trådte i kraft den 1/5 2023. Klageren anmeldte en skade den 10/7 2023, som selskabet har dækket. Klageren ønsker "to be reimbursed for my dental treatment according to the terms of my original insurance while I was employed with ... That amounts to a difference of about 4000 kr."

Klageren har anført, at en fortsættelsesforsikring må være en forsikring, som fortsætter på samme vilkår. Klageren har anført, at han modtog en mail, hvor der stod, at han havde fået nye betingelser med en forbedret ydelsesliste, hvorfor han måtte kunne forvente, at dækningen som minimum ikke var dårligere end hidtil. Klageren har oplyst, at to medarbejdere fra selskabet har indrømmet, at selskabets kommunikation er misvisende.

Selskabet har anført, at selskabet med de tilgængelige oplysninger vedrørende produktet 'fortsættelsesforsikring' på både hjemmeside og i købsbekræftelsen via e-mail har informeret kunden tilstrækkeligt om forsikringsbetingelser og dækninger efter ydelseslisten både før og efter køb af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

8.

102168

Det fremgår af selskabets mail af 18/4 2023, at "Vedhæftet denne e-mail sender vi en forsikringspolice og forsikringsbetingelser, som er din dokumentation for forsikringsdækningen. Du finder også dokumentet 'Førkøbsoplysninger', som kortfattet indeholder de oplysninger, du har krav på at modtage efter lovgivningen. Vær opmærksom på, at den købte dækning fremgår af policen, hvor du også kan se hvilke forsikringsbetingelser, der gælder for de enkelte dækninger. Bemærk, at forsikringen ophører, hvis gruppeforsikringsaftalen, som din tidligere arbejdsgiver, organisation eller lignende har indgået med MMA tandforsikring, ophører. Vi anbefaler dig at læse materialet grundigt igennem og kontrollere at oplysningerne og dækningerne er korrekte. Er der noget, der ikke stemmer med din forventning, vil vi bede dig kontakte os".

Det fremgår af selskabets mail af 31/5 2023, at "MMA tandforsikring fortsættelsesforsikring, der omfatter tidligere medarbejdere og deres familie fornyes pr. 1. juli 2023. Opkrævning for forsikringsåret 01.07.2023 – 30.06.2024 fremsendes via BS. Vedhæftet denne e-mail finder du din forsikringspolice, som er din dokumentation for forsikringsdækningen, samt opdaterede betingelser. De nye betingelser indeholder sproglige præciseringer samt forbedret ydelsesliste. Den købte dækning fremgår af policen. Vi anbefaler dig at læse materialet igennem og kontrollere, at oplysningerne og dækningerne fortsat er, som du ønsker".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet i forbindelse med klagerens køb af fortsættelsesforsikringen har ydet en sådan mangelfuld rådgivning, at selskabet ifalder et erstatningsansvar.

Nævnet bemærker videre, at det er ønskeligt, at selskabet i brevet af 18/4 2023 havde gjort opmærksom på, at fortsættelsesforsikringen kunne have andre/ringere dækninger end det, der var tilfældet for gruppeforsikringen.

Trods dette finder nævnet, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet ved salget af fortsættelsesforsikringen har givet en sådan mangelfuld information, at selskabet på erstat-

Ankenævnet for Forsikring

9.

102168

ningsretligt grundlag kan pålægges at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er normalt, at en fortsættelsesforsikring er dyrere og/eller har en anderledes dækning end den tidligere gruppeforsikring, og at selskabet i brevet af 18/4 2023 trods alt har anbefalet klageren "at læse materialet grundigt igennem og kontrollere at oplysningerne og dækningerne er korrekte. Er der noget, der ikke stemmer med din forventning, vil vi bede dig kontakte os". En sådan information ville ikke være nødvendig, hvis de to produkter i alle henseender havde identiske dækninger.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets mail af 31/5 2023 er sendt til klageren en måned efter, at forsikringen trådte i kraft, og at mailen vedrører fornyelse af klagerens eksisterende fortsættelsesforsikring pr. 1/7 2023. Oplysningerne om "forbedret ydelsesliste" må derfor forstås i forhold til den fortsættelsesforsikring, som klageren hidtil har haft – og ikke i forhold til den tidligere gældende gruppeforsikring.

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