646/02

Den 27. maj 2002 blev i sag nr. 56.652:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Boet efter nu afdøde forsikringstager, som var omfattet af en gruppelivsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, påstår ved dets advokat selskabet forpligtet til at udbetale dødsfaldssummen på 720.000 kr. (indeksreguleret).

Selskabet har afvist dette med henvisning til, at der den 19/1 1999 blev meddelt afslag på forsikringstagerens begæring om en forhøjelse af forsikringssummen fra 304.000 kr. til 668.000 kr.

I advokatens skrivelse af 7/9 2001 til nævnet hedder det bl.a.: "Som det fremgår af vedlagte bilag har både I. [klageren] og K.J.M. [afdøde] tegnet gruppelivsforsikring i Topdanmark. Der er overfor dem begge meddelt at forsikringssummen blev forhøjet i 1999 til kr. 680.000,00, og jeg går ud fra der i øvrigt er med sædvanlig regulering, idet det fremgår af senest betalingsservicebilag for januar 2001 at forsikringssummen nu er kr. 720.000,00 ved død indtil det fyldte 60 år. Topdanmark gør nu gældende at der skulle være fremsendt en skrivelse af 19.01.1999, der imidlertid først er kommet frem som kopi til brev af 26.07.2001 fra Topdanmark (skrivelsen medfulgte dog ikke men er senere telefaxet til mit kontor). At der skulle være fremsendt med det indhold skrivelsen af 19.01.1999 har, forekommer usandsynligt. Det er mere sandsynligt, at der er tale om et udkast, der aldrig er sendt, idet Topdanmark rent faktisk fremsendte en skrivelse af

19.02.1999, der er modtaget, hvor det bekræftes at forsikringsdækningen er forhøjet, og det efterfølgende forløb bekræfter dette. Ifølge den medsendte forsikringsmeddelelse udgør forsikringssummen på det tidspunkt kr. 680.000,00. Der er betalt præmie som krævet af Topdanmark i henhold til den angivne forsikringssum og ved seneste betaling januar 2001 for tiden 1. januar 2001 til 1. januar 2002 er der betalt præmie i henhold til en dækning indtil det fyldte 60. år som ovenfor nævnt med kr. 720.000,00. Jeg skal ikke undlade at bemærke, at det åbenbart kan forekomme at der i EDB systemet er et udkast til en skrivelse som ikke bliver sendt ud, hvilket fremgår af episoden her i juli måned 2001, hvor I.M.'s forsikringskontakt (sædvanlige forsikringsmand) oplyste at ifølge hans EDB anlæg var der sendt en skrivelse fra Topdanmark den 16.07.2001, hvor det imidlertid i skrivelse af 06.08.2001 bekræftes at der ikke er udsendt en sådan skrivelse, men at brevet har været i systemet. Dersom Topdanmark i januar 1999 har haft til hensigt at meddele afslag men afslaget aldrig er sendt kan det på ingen måde være I.M.'s risiko. Desuden må det gøres gældende at der foreligger en meddelelse efter den 19.02.1999 fra Topdanmark der under alle omstændigheder må være den afgørende. På dette grundlag findes der ikke tvivl om at min klient I.M. har krav på at få udbetalt den fulde forsikringssum i henhold til en forhøjet dækning."

Selskabet har i skrivelse af 5/10 2001 til nævnet anført: "10.03.1994 begærer forsikrede tegning af en gruppelivsforsikring; forsikringen antages og træder i kraft den 1.3. 1994. Efterfølgende ønsker K.M. at forhøje dækningen fra kr. 304.000. til kr. 668.000. På den nye begæring anfører K.M., at han er 1,82 meter høj og vejer 140 kg. K.M. får afslag, idet vi ikke kan tilbyde ham at få forhøjet dækningen, da han i henhold til Bedømmelsesforeningens vejledende tabeller for overvægt udgør en risiko, som Topdanmark ikke ønsker at dække, ... K.M. får meddelelse om, at Topdanmark ikke kan tilbyde at forhøje den eksisterende dækning i brev af den 19.1.1999. ... Ved en fejl sender Topdanmark en forsikringsmeddelelse til kunden i februar 1999, hvoraf den forhøjede dækning fremgår ... Endvidere opkræves kunden i såvel 2000 som 2001 en præmie, der svarer til den forhøjede dækning. Topdanmark modtager efterfølgende oplysning om, at K.M. er afgået ved døden den 12.7.2001. **Konklusion** I.M. kræver at få den forhøjede dækning udbetalt. Topdanmark vil alene udbetale den oprindelige dækning, idet vi mener, at K.M. (og hans hustru) allerede ved modtagelsen af brevet den 19.1.1999 er blevet gjort bekendt med, at vi ikke kunne tilbyde den ønskede forhøjelse. En gruppe-

livsforsikring er en standardiseret forsikring, der som følge heraf er nem at administrere og derfor billig for kunderne. Der er ikke mulighed for at foretage individuel helbredsbedømmelse eller at tilbyde forsikringsdækning mod eksempelvis en forhøjet præmie eller en klausul. Forholdet mellem K.M.'s højde og vægt udgør en forøget risiko, som hos Topdanmark altid vil medføre afslag på tegning af gruppedækning ved invaliditet eller død. Allerede da K.M. modtog forsikringsmeddelelsen, hvorpå den forhøjede dækning fejlagtigt var anført, burde han have indset, at der var tale om en fejltagelse, idet han den allerede i vores brev af den 19.1.1999 havde fået afslag på at få dækningen forhøjet. Topdanmarks edb-systemer gemmer kopi af de breve, der afsendes til den enkelte kunde, således at Topdanmark efterfølgende kan se, hvilken korrespondance, der har været. Med hensyn til vores brev til K.M. af den 19.1.1999, som I.M.'s advokat antyder skulle være udarbejdet efterfølgende, kan vi oplyse, at teoretisk kunne Topdanmark have skrevet brevet på et hvilket som helst tidspunkt, men det er teknisk ikke muligt at få et sådan brev placeret inde i brevoversigten på kunden med en anden produktionsdato end den faktiske. Systemet kan aldrig gå tilbage i datoerne. (Se skærmprint af brevoversigten ... Vi mener hermed at have godtgjort, at brevet faktisk er skrevet den 19.1.1999. Advokaten antyder dernæst, at brevet aldrig er kommet frem til forsikrede. I henhold til forskellig juridisk litteratur (Forsikringsaftaleloven, kommenteret af Preben Lyngsø, 2. udgave s. 232 ff., Dansk Forsikringsret af Preben Lyngsø, 7. udgave s. 166 ff., samt Forsikringsaftaleloven, kommenteret af Ivan Sørensen, 1. udgave side142 ff., så er der ingen tvivl om, at Topdanmark som udgangspunkt bærer bevisbyrden for, at et individuelt brev er kommet frem til modtageren. Preben Lyngsø anfører i Dansk Forsikringsret s. 166, at 'selskabet normalt vil have løftet denne bevisbyrde, hvis det kan godtgøre, at det har en forsvarlig procedure omkring afsendelse... og at denne procedure er fulgt'. Det fremgår endvidere af den kommenterede forsikringsaftalelov (Preben Lyngsø) side 233, at bevisbyrden for, at en meddelelse er modtaget, påhviler selskabet. Noget fuldstændigt bevis herfor kan dog i almindelighed ikke kræves; kan selskabet bevise, at en meddelelse er afsendt med posten til forsikringstagerens eller den sikredes rigtige adresse, må det normalt antages også at have bevist, at meddelelsen er modtaget. Topdanmark sender tusindvis af kundebreve hver dag, der er derfor såvel procedurer som forretningsgange for hvordan og hvornår, et brev skal afsendes. Da Topdanmark i sagens natur ikke kan indhente Postdanmarks kvittering for afsendelse på hvert enkelt brev, så kan vi alene påberåbe os, at 1. Brevet fremgår af vores brevoversigt

som værende skrevet den 19.1.1999. 2. Vi har kopi af brevet i sagen. 3. Som beskrevet ovenfor, så vil en forøget risiko for selskabet - af en sådan karakter - altid udløse afslag på tegning og/eller forhøjelse af en eksisterende forsikring. Det er således fastslået i vore forretningsgange for helbredsmæssig antagelse, at en sådan overvægt altid munder ud i et afslagsbrev. Hvorvidt brevet er kommet frem til forsikrede, så siger Preben Lyngsø videre på side 167, at der 'på grund af nutidens sikre postforbindelser er skabt en meget stærk formodning for, at ... også er modtaget.' Topdanmark stiller sig derfor uforstående overfor, at netop afslagsbrevet af den 19.1.1999 - som det eneste i rækken af korrespondance med forsikrede - aldrig skulle være nået frem. Vi kan i den forbindelse bemærke, at forsikrede, efter det oplyste, ikke har ændret sin postadresse i de år, han har været forsikret hos Topdanmark, hvorefter al post er blevet sendt til adressen ... Advokat E.B. oplyser, at I.M.'s forsikringskontakt efterfølgende har oplyst, at han på sin computer kunne se, at der var afsendt et brev fra Topdanmark den 16.7.2001. Det bekræftes d. 6.8.2001, at et sådan brev har været registreret men ej afsendt. (Se vores forklaring i bilag 6). Brevet blev aldrig skrevet, idet sagsbehandleren opdagede, at forhøjelsen var blevet afslået allerede i 1999. Af sikkerhedsmæssige hensyn er det alene visse Topdanmark-medarbejdere, der har adgang til at slette forkerte breve på brevoversigten, fordi det er af stor betydning at kunne genskabe et forløb for så vidt angår korrespondance på den enkelte kunde. Som det fremgår af bilag 5, så eksisterer datoen 16.7.2001 ikke længere i brevoversigten, idet der, som bekendt, ikke er blevet skrevet noget brev den pågældende dag. Der er ingen tvivl om, at Topdanmark rent faktisk sendte en forkert forsikringsmeddelelse til K.M. i februar 1999, kun 4 uger efter, at han modtog brev om, at vi ikke kunne forhøje hans gruppelivsforsikring på grund af forholdet mellem hans højde og vægt. Vi kan heller ikke benægte, at K.M. efterfølgende - som følge af denne forkerte forsikringsmeddelelse - har modtaget to girokort der således heller ikke har været i overensstemmelse med den faktiske forsikringsdækning. Dette forhold beklager vi meget. Vi er dog af den opfattelse, at K.M. er blevet bragt i ond tro for så vidt angår forhøjelsen, allerede idet han modtager vores afslagsbrev af den 19.1.1999. Inden for 4 uger modtager han således såvel afslag (der begrundes i forholdet mellem højde og vægt) samt en forsikringsmeddelelse med et fuldstændigt anderledes indhold. Topdanmark har begået fejl i den pågældende sag ved at udsende ovennævnte, men det er fortsat vores opfattelse, at vi rettidigt har oplyst K.M. om, at selskabet ikke ønsker at påtage sig den forøgede risiko."

Selskabet har i skrivelse af 8/10 2001 til nævnet anført: "I forlængelse af vores brev af den 5.10.2001, kan vi oplyse følgende: På side 4 øverst i vores redegørelse, er der desværre sket en fejl, idet denne sætning skulle have været udeladt: 'Af sikkerhedsmæssige hensyn er det alene visse Topdanmark medarbejdere, der har adgang til at slette forkerte breve på brevoversigten, fordi det er af stor betydning at kunne genskabe et forløb for så vidt angår korrespondance på den enkelte kunde'. I den konkrete sag blev der aldrig skrevet noget brev den 16.7.2001 og ovenstående forklaring er derfor irrelevant. Vi beder Dem derfor se bort fra denne oplysning."

I selskabets skrivelse af 19/1 1999 til forsikringstageren hedder det: "Tak for Deres bestilling af gruppelivsforsikring hos Todanmark. Topdanmarks læge har nu set på Deres helbredsoplysninger, og vi må på den baggrund beklage, at De desværre ikke kan få forhøjelsen på Deres forsikring. Årsagen er forholdet mellem højde og vægt. Gruppelivsforsikringen er en ordning med en fast præmie, hvilket medfører, at en øget risiko ikke kan dækkes ind ved en præmieforhøjelse."

I selskabets skrivelse af 19/2 1999 til forsikringstageren hedder det: "Vi har modtaget Deres helbredsoplysninger og kan i den forbindelse oplyse, at Deres forsikringsdækning er forhøjet. I den vedlagte forsikringsmeddelelse kan De se, hvordan Deres gruppelivsforsikring dækker, og hvem der vil få forsikringsbeløbet udbetalt. Præmieforhøjelsen vil blive betalt via Betalingsservice."

Nævnet har endvidere fået fremlagt opkrævninger til forsikringstageren fra PBS, hvoraf fremgår, at dødsfaldsdækningen udgør 720.000 kr.

Nævnet udtaler:
Nævnet må i overensstemmelse med almindelig praksis lægge til grund, at forsikringstageren modtog selskabets meddelelse af 19/1 1999 om, at den begærede forhøjelse ikke kunne accepteres af selskabet.

Den 19/2 1999 meddelte selskabet imidlertid i en skrivelse til forsikringstageren, at forsikringsdækningen var forhøjet. Nævnet finder, at forsikringstageren med dette brev må være bibragt den forventning, at begæringen - på trods af selskabets første skrivelse af 19/1 1999 - alligevel var blevet accepteret af selskabet. Selskabets senere præmieopkrævninger har med rette støttet forsikringstageren i denne opfattelse. Da nævnet herefter ikke kan lægge til grund, at forsikringstageren vidste eller burde vide, at indholdet af selskabets skrivelse af 19/2 1999 og senere præmieopkrævninger var behæftet med fejl,

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at selskabet er bundet af indholdet i skrivelsen og forsikringsmeddelelsen af 19/2 1999 til forsikringstageren.

Poul Sørensen
formand