657/02

Den 22. oktober 2002 blev i sag nr. 57.883:

xxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tophjælp i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning for en anmeldt skade.

Selskabet har ved skrivelse af 14/3 2002 til nævnet redegjort for sagen således:

"Sagen vedrører betaling af en assistance til den hos os forsikrede bil, reg.nr. ... Brugeren af bilen har haft brug for hjælp til bugsering den 30.12.2001 og har i den forbindelse rekvireret assistance fra Falck. Der er betalt 1.228,75 kr. for assistancen. Kunden har anmodet os om at få refunderet regningsbeløbet via den hos os tegnede Tophjælp forsikring. Vi har refunderet kunden et beløb på 460 kr. svarende til det beløb, vi skulle have betalt Dansk Autohjælp for at udføre assistancen. Kunden er utilfreds med, at vi ikke vil refundere det fulde beløb.

Kunden mener endvidere ikke, at han har modtaget materiale, der informerer om, hvor og hvordan hjælp kan rekvireres.

Forløbet i sagen er:

- kunden bliver kunde hos os i 2001. Hans bilforsikring og Tophjælp forsikring ekspederes den 6.6.2001 - forsikringerne skal træde i kraft den 1.8.2001. I forbindelse med ekspeditionen udstedes en police på bil- og Tophjælp-forsikringen (bilag

1). Sammen med førstegangspolicen sender vi vilkår til kunden (fremgår af *-markeringen på policen), et følgebrev med Tophjælp-kort og Tophjælp-mærkater.

- kunden har opgivet forkerte oplysninger om anciennitet for skadefri kørsel. Vi har indplaceret bilforsikringen på trin 12 svarende til 9 eller flere skadefri år, men det viser sig, at der ifølge Alka kun er anciennitet svarende til 3 års skadefri kørsel. Forsikringen flyttes derfor fra trin 12 til trin 6, hvilket kunden informeres om i brev af 28.6.2001 (bilag 2).
- i forbindelse med forsikringernes ikrafttræden den 1.8.2001 sender vi den 18.7.2001 en police og en betalingsoversigt (bilag 3).

Efter at have haft brug for assistance den 30.12.2001 kontakter kunden Topalarm i januar 2002. Kunden informeres da om, at han skulle have kontaktet os. Kunden tilkendegiver tilsyneladende så, at han ikke har modtaget et Tophjælp-kort og dette sendes så til ham den 11.1.2002. I praksis gøres det ved, at sagsbehandleren via vores IT system bestiller en police (bilag 4). Og når policen så udskrives, genererer systemet automatisk et Tophjælp-kort (bilag 5).

Kunden indsender derefter Falck-regningen (bilag 6) til os sammen med et brev dateret 13. januar 2002 (bilag 7).

I og med, at Falck-regningen lyder i et andet navn (M.C. i Holte) end kundens og da det af regningen ikke fremgår hvilket køretøj, der er ydet hjælp til, kontakter vi Falck. Her oplyses det, at ... har siddet fast i sneen på Lyngbakkevej ... Regningen er betalt kontant af C.Z. [klageren] ...

Af vilkårene fremgår det, at hjælp i hvert enkelt tilfælde først skal aftales med Topalarm. Hvis Topalarm havde været kontaktet, havde vi rekvireret Dansk Autohjælp til at udføre assistancen og dette ville have kostet 460 kr. Da vi ikke vil betale mere end den udgift, vi ville have haft, hvis vi havde været kontaktet, betaler vi 460 kr. til kunden, jf. brev af 23.1.2002 (bilag 8).

Dette er kunden ikke tilfreds med og har efterfølgende klaget til direktionen. Der henvises til kundens breve af 27.1.2002 og 8.2.2002 besvaret henholdsvis den 4.2.2002 og 13.2.2002 (bilag 9, 10, 11 og 12).

Kunden angiver i sin klage til Ankenævnet, at han opfatter det 'som den naturligste ting i verden at rekvirere Falck'. Dette er vi ikke enige med kunden i, idet det i sagens natur ville være mere logisk at kontakte Topdanmark - kunden har jo indgået en aftale med os ang. redningshjælp. Og uanset tidspunktet på døgnet er det altid muligt via en voice responce på telefonen at komme i kontakt med os.

Af vilkårenes punkt 3 fremgår det, at hjælp i hvert enkelt tilfælde først skal aftales med Topalarm, som sørger for hjælp hurtigst muligt. Vi må derfor fastholde, at vi i henhold til vilkårene og i øvrigt også i henhold til FAL § 21 ikke hæfter for mere end 460 kr.

I relation til kundens anbringende om, at han inden skadens indtræden hverken har modtaget police, vilkår eller Tophjælp-kort må vi henvise til: at der ikke har været konstateret uregelmæssigheder ved postforsendelsen at der ikke har været registreret fejl i det udskrivningssystem, der genererer Tophjælp-kort. at der ikke har været registreret fejl i det program, der bevirker, at en markering på policen medfører, at vilkår vedlægges.

Det må derfor lægges til grund, at policen med bilag udskrevet den 6.6.2001 er kommet frem. Dette følger af FAL § 33 og er i overensstemmelse med gældende praksis, jf. UfR1977.216Ø samt Ankenævnskendelser nr. 43.376, 38.263 og 42.911."

Klageren har ved skrivelse af 2/4 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Dernæst skriver Topdanmark at jeg (kunden) tilsyneladende tilkendegiver ikke at have modtaget et Tophjælp-kort. Det fremgår forhåbentlig af sagens omstændigheder at jeg ikke modtog dette kort. Jeg synes at dette svar er meget nedladende, idet man helt objektivt går ud fra, at man altid har ret, hvis der har været en normal postgang, og ingen fejl i ens eget EDB anlæg. Jeg mener bestemt ikke Topdanmark kan begrunde sine argumenter på så overfladisk en måde. Enhver ved jo, at der uanset

om der ikke er uregelmæssigheder i postudbringningen, så når en hvis procentdel aldrig adressaten hver dag året rundt, altså også når der ikke er uregelmæssigheder i postgangen. Til gengæld er der utrolig meget der tyder på, at der er har været fejl i Topdanmarks EDB system, når det til trods for flere anmodninger herom efter at jeg klagede til selskabet og endnu ikke i dag er lykkedes mig at få tilsendt de lovede mærkater, som man sidste gang lover mig i skrivelsen af 13. februar 2002. Dette løfte giver Vicedirektør F.K. mig i denne skrivelse. Jeg mener helt bestemt, at han burde have været opmærksom på min tidligere påstand, og personligt have sikret sig at jeg modtog denne post eventuelt ved at sende mærkaterne rekommanderet, når sagen nu havde taget den udvikling som den har. Der er så mange fejl i forsikringsselskabets oplysninger, at det ikke kan dreje sig om tilfældigheder.

Forsikringsselskabet henviser tillige til 3 tidligere ankenævnskendelser formentlig i håbet om, at disse kendelser kan danne præcedens for en kendelse i min sag.

Jeg mener overhovedet ikke at sagsforløbet i nogle af disse kendelser på nogen måde kan sammenlignes med sagsforløbet i min sag, fordi:

- Der i alle 3 kendelser er tale om, at forsikringsselskabet giver kunden meddelelse om ændringer af eksisterende forsikringer.

- Mine forsikringer var nyoprettede og jeg modtog i første omgang, hverken police, Tophjælp-kort, Mærkater eller forsikringsbetingelser. Mærkaterne har jeg som nævnt ovenfor ikke en gang modtaget endnu, trods det lange sagsforløb. Det kan da ikke være rigtigt at jeg ikke her har nogen retssikkerhed, hvis et forsikringsselskab uden at nogen kontrollerer rigtigheden heraf, kan postulere at man ikke har haft fejl i sit EDB system, i hvert fald mener jeg at den ovennævnte vicedirektør tillige begår en menneskelig fejl ved helt at ignorere flere anmodninger om at få tilsendt de omtalte mærkater. Han er jo nærmest ligeglad med hvad jeg mener, fordi han føler sig hundrede procent sikker på, at han med baggrund i de 3 kendelser kan nægte at udbetale mig, hvad jeg er berettiget til. Denne nedladende fremgangsmåde må komme forsikringsselskabet til skade.

- Jeg modtog til gengæld i det samlede tilbud af 3. maj sidste år på side 4 en beskrivelse af, hvad Tophjælp bilforsikringen den dækker, og her står intet om de betingelser forsikringsselskabet senere gør gældende. Af forsikringsdækningen kan man når man ikke er vidende om andet, kun få den opfattelse og fortolkning af forsikringsdækningen, at en Falck regning senere vil kunne accepteres. I modsat fald mener jeg det måtte have været forsikringsselskabets ansvar som professionel erhvervsdrivende allerede her at få inkorporeret betingelserne i denne tekst. Man har jo dygtige jurister, der i enhver anden henseende nok skal sørge for at sikre forsikringsselskabet imod utilsigtede fortolkninger. Når forsikringsselskabet har indhentet oplysninger hos Falck skal jeg også nævne at Falck måtte sende en ekstra kranvogn, fordi den første der skulle bugsere bilen fri, også kørte fast i sneen.

- I alle kendelserne er der ligesom i denne sag tale om påstand imod påstand, men den afgørende forskel på sagsforløbene er, at de 3 forsikringskunder i afgørelserne har haft muligheden for få en gevinst ved eventuelt at afgive urigtige forklaringer og håbe på at forsikringsselskaberne accepterede deres påstande. Det fremgår helt klart af sagsforløbet i min sag at dette incitament slet ikke er til stede, for det er klart for en hver, at jeg havde ringet til Tophjælp hvis jeg havde kendt de betingelser de først senere gør gældende. Jeg havde i såfald også sparet al besværet med at bruge mange timer på skrivelser i denne sag, hvilket bliver ekstra grotesk, når man ser på hvor lille et beløb forsikringsselskabet nægter at udbetale mig."

Klageren gør desuden gældende, at selskabets påstand om, at klageren har opgivet forkerte oplysninger i forbindelse med overflytningen af klagerens forsikringer til selskabet, er aldeles irrelevante for nærværende sag. Hertil har selskabet ved skrivelse af 1/5 2002 bl.a. anført:

"Kundens synspunkt om, at indplaceringen af hans bilforsikring er aldeles irrelevant for denne sag er korrekt. Men da kunden i sit brev af 27. januar har anført, at han kun har modtaget police for autoforsikringen, som vi efter kundens opfattelse har forhøjet uden at have taget forbehold i vort tilbud, er vi i korrespondancen med kunden kommet ind på bilforsikringens indplacering."

Selskabet henviser endvidere ved skrivelse af 1/5 2002 til, at selskabet har gjort klageren opmærksom på, at policen for bilforsikringen findes på side 1 og Tophjælp policen på side 2 i den police, selskabet har sendt klageren henholdsvis den 6/6 2001 og den 18/7 2001.

I klagerens skrivelse af 14/5 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Jeg må dog af 2 årsager mene, at resten af Topdanmarks argumenter i skrivelsen er mindst lige så irrelevante. For det første fordi man henviser til en tidligere præmieforhøjelse som jeg har opponeret imod. Jeg har på intet tidspunkt gjort gældende, at jeg også klager over præmieforhøjelsen. Jeg har tværtimod accepteret, at forsikringsselskabet forhøjede præmien, men samtidig gjort opmærksom på, at det på den ene side var flexibilitet fra min side, og at det trods denne flexibilitet, var for dårligt, at forsikringsselskabet behandler nye kunder så dårligt i så lille en sag. Jeg argumenterede i den forbindelse kun for at Topdanmark til trods for en sådan vilje fra min side, efter min bedste overbevisning, betaler kunderne efter tilfældige skøn.
>
> For det andet skriver Topdanmark at Tophjælp bilforsikringen står på bagsiden af policen for bilforsikringen. Men dette har ingen betydning for sagen, efter som der ikke i Tophjælp policen står et eneste ord om forsikringsbetingelserne. Jeg må derfor fastholde, at det nærmeste jeg har kunne læse om forsikringsbetingelserne er oplysningerne i tilbudet af 3. maj 2001. Her står og jeg citerer ordret: (Tophjælp Bil dækker udgifter til - hjælp til bilen, døråbning, persontransport og patientkørsel. Hjælpen gives i form af udbedring af skaden på stedet eller i form af bjergning, transporthjælp, starthjælp, hjulskift eller brændstofudbringning. Udgifter til brændstof eller reservedele dækkes ikke. Tophjælp er en tillægsforsikring til bilens forsikring. Tophjælp dækker bilen i hele Europa.)
>
> Jeg må derfor fastholde min påstand, da det ud fra en naturlig fortolkning af denne tekst har været soleklart for mig, at jeg har kunne rekvirere Falck til den bugsering, som jeg klager over, fordi jeg ikke bør have eller havde nogen viden om alternative muligheder, for det første fordi jeg som nævnt ikke var gjort opmærksom herpå forin-

den, og for det andet fordi jeg indtil nu troede, at Falck var de eneste der udfører den slags opgaver.

Når jeg som tidligere nævnt ikke havde modtaget andre informationer, må jeg anse betingelserne i tilbudet for at være gældende, og det må helt klart komme forsikringsselskabet til skade, at de i det mindste ikke en gang har disse betingelser anført i policen, når de trods deres mangelfuldhed (i forhold til forsikringsselskabets fortolkning) er anført i tilbudet."

Selskabet har på klagerens anmodning ved skrivelse af 25/7 2002 til nævnet oplyst, at klageren har fået ændret sin bilforsikring, idet klageren var utilfreds med forsikringens selvrisikobeløb.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelse:

"**3 Når der er brug for hjælp**

A Hjælp efter vilkårene skal i hvert enkelt tilfælde først aftales med Topalarm, som sørger for hjælp så hurtigt som muligt.

I Danmark på tlf. 44 74 73 72.

I udlandet på tlf. +45 38 48 89 82

Hjælp kan tilkaldes hele døgnet – også søn- og helligdage.

B Hvis forsikringstageren har haft udlæg til Tophjælp i Danmark, fx i form af billetter, taxiregninger eller regninger fra redningskorps, sendes bilag for udlæg til Topalarm, Topdanmark, Borupvang 4, 2750 Ballerup. Topdanmark refunderer beløbet til forsikringstageren senest 3. arbejdsdag efter modtagelsen, hvis bilaget er forsynet med forsikringsnummer og Tophjælp-mærkat.

...

13 Hvad dækker forsikringen

I forbindelse med den bil eller de biler, der er nævnt i policen, dækker forsikringen i Danmark – efter forudgående aftale med Topalarm, telefon 44 74 73 72 og efter de vilkår, der gælder for forsikringen – udgifter til:

a) hjælp til bilen
b) døroplukning
c) persontransport

d) patientkørsel."

Nævnet udtaler:
Nævnet har ikke grundlag for at antage, at førstegangspolicen med det af selskabet anførte indhold ikke er afsendt til klageren. Herefter må det i overensstemmelse med bl.a. Østre Landsrets dom, offentliggjort i Ugeskrift for Retsvæsen 1977, side 216, lægges til grund, at førstegangspolicen på sædvanlig måde er kommet frem til klageren.

Nævnet finder allerede som følge heraf, at selskabet ikke ifølge de for aftalen gældende forsikringsbetingelser er forpligtet til at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand