706/04

Den 27. september 2004 blev i sag nr. 61.908:

xxxx xxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxx xx
xxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har ulykkesforsikring med dagpengedækning hos Topdanmark Forsikring A/S, klager ved sin advokat over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning og over, at selskabet har opsagt forsikringen.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har nedsat erstatningen til at udgøre 50 % af den aktuelle dagpengesats.

Klagerens advokat har ved skrivelse af 18/8 2003 til nævnet anført:

> "På vegne P.J.T.S. [klageren], der i sin tid har indgået en ulykkesforsikring med dagpengedækning med Topdanmark, skal jeg herved anmode ankenævnet om bistand i anledning af, at Topdanmark efter min og min klients opfattelse med urette har nægtet at vedstå den oprindelige aftale om udbetaling af dagpenge med 100% fra første dag og 1 år frem og i stedet alene har ment sig forpligtet til at betale dagpenge med 100% de første 3 uger og herefter med 50% i indtil 1 år. Sagens omstændigheder er følgende:
>
> J.T.S. blev uarbejdsdygtig i efteråret 2002, og igennem en længere periode fik min klient udbetalt fulde dagpenge svarende til forsikringsaftalen. Imidlertid skiftede Top-

danmark efter nogen tid opfattelse og meddelte min klient, at man for adskillige år siden havde ændret betingelserne, således at der kun i 3 uger skulle finde fuld udbetaling sted og herefter i resten af perioden alene 50% af dagpengesatsen.

Efter min opfattelse er der ikke belæg for Topdanmarks holdning, og det brev, der hævdes at være udsendt i 1996, er ikke modtaget af min klient, som derimod har støtte for sin opfattelse i de mange opkrævninger, der i mellemtiden er udsendt til ham og hvor der ikke er nogen indikation af, at dagpengesatsen skulle være blevet begrænset. Topdanmark har også i den første del af udbetalingsperioden foretaget betaling med 100 %."

Klagerens advokat har i skrivelse af 13/7 2004 endvidere anført:

"For det tilfælde, at Ankenævnet ikke desto mindre måtte mene, at brevet af marts 1996 er sendt og kommet frem må jeg mene, at det må komme Topdanmark til skade, at der hverken i vilkårene, så vidt ses - med stjerne eller på anden måde - eller i oversigten over de væsentligste ændringer er nogen angivelse af indskrænkninger i dagpengeforsikringen.

Tværtimod må læseren få indtryk af, at der er sket en række forbedringer, der langt overskygger begrænsningerne. I J.T.s tilfælde er de begrænsninger der omtales, desuden irrelevante. Den i J.T.s tilfælde meget væsentlige indskrænkning af dagpengedækningen er kun omtalt i en oversigt i et særskilt bilag men ikke i vilkårene og ikke i orienteringen om de væsentligste ændringer og heller ikke i fremsendelsesbrevet. I dette anføres der derimod, at ændringer er markeret med en stjerne i forsikringsvilkårene.

I J.T.s tilfælde er ændringerne af allerstørste betydning, eftersom netop dagpengene var det vigtigste for ham. J.T. har netop ønsket en god dagpengeforsikring, jfr. forsikringsselskabets brev til ham af 10. august 1995 (bilag A), hvori man fremsender en police udvidet i overensstemmelse med J.T.s ønsker om, at dagpengene skulle udbetales med kr. 1.000 fra første dag og i indtil et år."

Selskabet har ved skrivelse af 3/10 2003 til nævnet redegjort for sagen således:

"**Vi skal fremføre følgende.**

Efter modtagelse af en skadeanmeldelse, jvf. bilag 1, påbegyndte vi en acontoudbetaling af dagpenge til forsikrede. Disse dagpengeudbetalinger fortsatte løbende uden specificeringer, og i henhold til modtagne lægeerklæringer.

I forbindelse med at forsikrede opsiger bestående forsikringer - dog ikke ulykkesforsikringen - udstedes der en police den 11/2-03 til forsikrede. Policen er en kopi af den bestående aftale. Der henvises til bilag 2.

Forsikrede reagerer på den i policen oplyste dagpengeperiode/sats, hvoraf fremgår, at der efter et ulykkestilfælde højst ydes fulde dagpenge i 3 uger, hvorefter dagpengesatsen nedsættes til halvdelen for den resterende tegningsperiode.

Vi lovede at undersøge policeforholdet nærmere, og meddeler forsikrede efterfølgende i brev af 21/3-03, at policeteksten er korrekt, jvf. bilag 3. I brevet forklarer vi nærmere, at hans ulykkesforsikring blev varslet i marts 96, til ændring pr. 1/3-97. En af ændringerne vedrørte dagpengesatsen, som blev nedsat til halvdelen efter 3 uger. Der henvises til vedlagte kopi af varslingsbrev, med bilag af oversigt over ændringer, jvf. bilag 4.

En senere meddelelse omkring den bestående dagpengeaftale blev fremsendt til forsikrede den 10/2-98, jvf. bilag 5.

Der klages over dagpengenedsættelse, idet der hævdes, at forsikrede ikke har modtaget varslingen af hans police, dvs. vort varslingsbrev af marts 96.

Vi må hertil oplyse, at vi ikke har fået forsendelsen retur, ligesom vi ikke har noteret nogen adresseændring for forsikrede, fra denne periode og fremefter. Vi må derfor gå ud fra, at forsikrede har modtaget varslingen i 1996, idet der ikke er forhold der tilsiger det modsatte.

Ligeledes må vi oplyse at brevforsendelser, både før og efter 1996, til forsikrede, ikke er noteret som gået tabt, eller på anden måde ikke har nået forsikrede, herunder op-

krævninger. I denne forbindelse skal vi oplyse, at policeopkrævninger normalt ikke ledsages af nyudstedelse af policer, eller med oplysning om særlige policeforbehold, herunder andre mere specifikke eller individuelle policebestemmelser. Med hensyn til skadesagens dagpengeperiode skal vi oplyse, at der i sagen blev indhentet en speciallægeerklæring, hvorefter skadens mén blev fastsat til 8%, som blev udbetalt den 14/8-03. Dagpengene er betalt til denne dato med halvdelen, jvf. kopi af vort erstatningsbrev af 12/8-03 i bilag 6, hvoraf opgørelse af dagpengeperioden ligeledes fremgår.

l forbindelse med advokatens klagebrev er sagen gennemgået på ny, og vi kan se, at en dagpengespecifikation overfor forsikrede i skadesagen, først sker ved vort brev af 21/3-03. Vi har derfor besluttet, at betale fulde dagpenge til og med denne dato, dvs. yderligere en periode fra 1/12-02 til 21/3-03, eller i alt kr. 67.765,50. Dette er grundet i, at vi selv på dette tidspunkt i skadesagen bliver klar over dagpengesatsen.

Vi mener at vi med denne yderligere udbetaling har været imødekommende, men må i øvrigt henholde os til at forsikrede har modtaget varslingen, og at der ikke er fremkommet dokumentation for andet."

Hertil har klagerens advokat ved skrivelse af 28/10 2003 til nævnet anført:

"P.J.T.S. har i mange år været kunde i Topdanmark og haft sin hus- og familieforsikring, automobilforsikring, hundeforsikring, ulykkesforsikring m.v. i Topdanmark.

I 1995 ønskede P.J.T.S. at udvide sin ulykkesforsikring med ulykkesdagpenge, på daværende tidspunkt 1.000 kr. dagligt fra første dag og i indtil ét år. Årsagen var, at min klient, der drev virksomhed som reklametegner, var fuldstændig afhængig af sin egen arbejdsevne og derfor ønskede at være sikker på en indtægt, hvis denne skulle blive påvirket ved en ulykke. Kopi af den nævnte skrivelse fremlægges som bilag A. Som det ses, er der et forbehold i forsikringsdækningen for lidelser stammende fra rygsøjlen. Denne klausul blev ophævet ved Topdanmarks brev af 13/3 1998, bilag B, med et forhøjet præmietillæg på 25%. De to breve viser, hvilken betydning P.J.T.S. har tillagt sin forsikring og viser også, hvorledes forsikringsselskabets korrespondance med min klient er foregået.

Det hævdes nu, at min klient i marts 1996 skulle have modtaget en - tror jeg - standardskrivelse fra Topdanmark (bilag 4), hvoraf skulle fremgå, at min klients dagpengeforsikring var ændret fra udbetaling af 100% dagpenge i ét år til kun at udgøre 50% af dagpengene bortset fra de første tre uger. En sådan skrivelse har min klient imidlertid ikke modtaget, og P.J.T.S.'s interesse for sine forsikringsforhold, der bevises ved det i indledningen nævnte og det senere forløb, hvor han øjeblikkelig reagerer, gør det helt usandsynligt, at han ikke skulle have bemærket en så væsentlig forringelse af sine forsikringsforhold.

Topdanmark har i sin skrivelse af 3. oktober 2003 henvist til, at man ikke har fået forsendelsen retur, ligesom man ikke har noteret nogen adresseændring og derfor må gå ud fra, at forsikrede (P.J.T.S.) har modtaget varslingen i 1996, idet der ikke er forhold, der tilsiger det modsatte. Jeg mener derimod, at der ikke er nogen dokumentation for, at en sådan standardskrivelse, hvis det er en standardskrivelse, er udsendt. Der er endnu mindre dokumentation for, at skrivelsen er tilstillet P.J.T.S., eftersom moderne teknik gør det nemt at få det til at fremstå, som om en sådan skrivelse i 1996 er sendt til min klient. Men logoet til højre viser, at bilag 4 ikke er en kopi af en i 1996 udsendt meddelelse, men derimod en senere tekst udskrevet på det brevpapir, der anvendes i dag.

Topdanmark har heller ikke selv noteret nogen ændring af forsikringsforholdene.

Det er - som Topdanmark skriver i brev af 3. oktober 2003 - først i forbindelse med, at min klient opsiger sin familie- og bilforsikring for at flytte dem til et selskab, hvor disse forsikringer er meget billigere, at Topdanmark finder ud af, at vilkårene er anderledes end man hidtil har ment. Indtil dette tidspunkt har Topdanmark udbetalt dagpenge i overensstemmelse med det oprindeligt aftalte og altså ikke i overensstemmelse med den holdning, man nu indtager i februar 2003. Tilsvarende har man i hele perioden også efter 1996 fremsendt kvartårlige opkrævninger med en uændret formulering og således uden den særlige klausul om de nedsatte dagpenge, der dukker op i 'policen' eller opkrævningen af 11/2 2003. Jeg henviser til de eksempler

herpå, jeg har medsendt min skrivelse til Ankenævnet af 18. august 2003, men som jeg herved vedlægger på ny litreret som bilag C, D og E.

Topdanmark hævder ganske vist i brevet af 3. oktober 2003, at en 'senere meddelelse omkring den bestående dagpengeaftale blev fremsendt til forsikrede den 10/2 1998, jfr. bilag 5'. Bilag 5 er imidlertid ikke dokumentation for, hvad der er udsendt i 1998, men en senere tekst udskrevet på det brevpapir, der anvendes i dag (se logoet). Det har Topdanmark også tidligere erkendt, jfr. mit brev til Topdanmark af 10/4 2003 (bilag F) og Topdanmarks svar af 14/5 2003 (bilag G), hvori det medgives, at 'de efterfølgende policeopkrævninger dog ikke gengiver varslingsmeddelelsen eller policeteksten med de ændrede vilkår'.

Omstændighederne i denne sag er mærkelige, ikke mindst Topdanmarks forsøg på at dokumentere det påståede tidligere hændelsesforløb. Herunder modsætningen mellem de synspunkter, der kommer frem i brevet af 3. oktober 2003 og brevet af 14. maj 2003 (bilag G) samt tillige bemærkningerne nederst i Topdanmarks brev af 3. oktober 2003 hvori det anføres, at policeopkrævninger normalt ikke ledsages af nyudstedelser af policer eller med oplysning om særlige policeforbehold, herunder andre mere specifikke eller individuelle policebestemmelser, hvilket modsiges af Topdanmarks egne handlinger med den såkaldte police 'af 11. februar 2003' og med 'policen' (præmieopgørelsen) af 10. februar 1998 (bilag 2 og bilag 5).

Min klient ønsker, at denne klage tillige omfatter det forhold, at Topdanmark ved skrivelse af 12. august 2003 afsluttede sin behandling af sagen, idet man meddelte, at min klients invaliditetsgrad var 8% og derefter sendte min klient 48.880 kr. og samtidig ophørte med udbetaling af dagpenge. Umiddelbart efter - den 15. august 2003 - meddelte Topdanmark min klient, at man opsagde ulykkesforsikringen. De nævnte skrivelser fremlægges som bilag H og J. Efter min opfattelse er det ikke med rette, at Topdanmark har bragt forsikringen til ophør, da situationen slet ikke var stationær. P.J.T.S. stod overfor at skulle undersøges på Hillerød Sygehus, hvilket skete den 9. september 2003. Ved denne undersøgelse nåede man frem til, at der var udsigt til, at en operation kunne gøre min klient, og denne operation skal finde sted i november måned d.å."

Heroverfor har selskabet ved skrivelse af 18/11 2003 til nævnet anført:

"Med hensyn til vort logo og brevpapirtype gennem tiderne, skal vi anføre, at vi ikke gemmer papirkopier, men udskriver fra vort edb-system på nuværende benyttede brevpapir. Dette er hverken mærkeligt eller usædvanligt for branchen, dette sker bl.a. ved massefremsendelser.

Vi må endvidere fremhæve, at der udover varslingen af forsikringsforholdet i 1996, senere i 1998 blev fremsendt en ændringspolice på baggrund af en ændring af helbredsforholdet. Af denne police fremgik det, jvf. sagens bilag 5, at forsikringen indeholder en dagpengevarighed på 21 dage, hvorefter dagpengesatsen nedsættes til 50%, indtil årsdagen for ulykkestilfældet.

En datamæssig oversigt over kundens kommunikationer fremgår af vedlagte bilag 7 og 8, jvf. dato 28/2-96. Varslingsbrev af 1996 - Ulykkesforsikring, og dato 10/2-98. Police - præmieopgørelse.

Angående tidspunktet for sagens afslutning skal vi anføre, at vore læger har anset skadens mén for at være stationær, og således opgjort denne til at udgøre 8% mén, hvorefter der blev udbetalt erstatning. Dette er sket efter indhentelse af en speciallægeerklæring fra overlæge S.S., Hillerød Sygehus, jvf. vedlagte bilag 9.

Af erklæringen fremgår det, at skaden er stationær og at der resterer et mindre mén.

Angående vor opsigelse af forsikringen skal vi meddele, at dette er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, jvf. uddrag af betingelsernes side 7, punkt 6. Der henvises til vedlagte bilag 10. Skadens stationærtidspunkt har ikke nogen gensidig indflydelse på forholdet angående opsigelsen.

Vi skal endvidere meddele, at Danicas forsikring for et erhvervsevnetab heller ikke har nogen indflydelse på den her tegnede ulykkesforsikring der dækker med en invaliditetserstatning efter et påvist varigt mén på 5% eller derover."

Klagerens advokat har ved skrivelse af 10/12 2003 til nævnet bemærket:

"I anledning af Topdanmarks skrivelse af 18. november 2003 skal jeg bemærke, at Topdanmarks udsendelseslister (bilag 7 og 8) ikke dokumenterer:

at der er foretaget en udsendelse til P.J.T.S. på de angivne datoer,

…

at der stadig ikke er nogen forklaring på, hvorfor Topdanmark i skrivelse af 14/5 2003 (bilag G) medgiver, at 'de efterfølgende policeopkrævninger dog ikke gengiver varslingsmeddelelsen eller policeteksten med de ændrede vilkår', når det nu samtidig hævdes, at det netop er sket ved policen/præmieopgørelsen af 10. februar 1998 (bilag 5) samt,"

Hertil har selskabet ved skrivelse af 11/12 2003 til nævnet anført:

"Den datamæssige oversigt, nævnt som bilag 7 og 8, gengiver de breve som med en kort ledetekst blev fremsendt til forsikrede. Der henvises til bilag 4 og 5. Det fremgår her klart forsikredes navn og adresse på forsendelserne.

…

Ved almindeligt fremsendelser af præmieopkrævninger sender vi normalt ikke også en kopi af den police som opkrævningen vedrører. Dette blev dog gjort den 10/2-98, som var en følge af den tidligere varslede varighed af forsikringens dagpengeperiode."

Af den i sagen vedlagte oversigt over ændringer dateret marts 1996 fremgår bl.a.:

"Ulykkesforsikring for P.J.T.S. – police nr. 1086 …

1/4-årlig pris og forsikringsvilkår ændres pr. 01.03.1997

Samtidig er antallet af dagpengevarianter reduceret. For Dem betyder det, at dagpenge fremover – i tilfælde af et ulykkestilfælde – udbetales med 100% i de første 3 uger og derefter med 50% i indtil 1 år."

Af ovennævnte speciallægeerklæring af 31/7 2003 fremgår bl.a.:

"Tilstanden efter ulykkestilfældet må nok betegnes som værende stationær. Skaden har efterladt sig et mindre, men sikkert mén."

9. 61.908

På foranledning af sekretariatet har selskabet besvaret spørgsmål vedrørende omtegningsproceduren i relation til Finanstilsynets vejledende retningslinier for accept ved ændring af Forbrugerforsikring.

Klagerens advokat har ved skrivelse af 16/8 2004 meddelt, at klagerens prognose efter operation er blevet ringere.

Selskabet har i skrivelse af 18/8 2004 meddelt, at det vil vurdere yderligere lægeligt materiale, hvis det fremsendes.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6 Opsigelse og ændring af forsikringen**

A Forsikringen gælder for et år ad gangen (forsikringstiden) og fortsætter, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark opsiger den skriftligt med mindst 1 måneds varsel til forsikringens udløb (årsdagen).

B Fra den dag, Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse og indtil 1 måned, efter at Topdanmark har betalt erstatning eller afvist at dække skaden, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

I stedet for at opsige forsikringen kan Topdanmark - også med mindst 14 dages varsel - gøre en fortsættelse af forsikringen betinget af ændrede vilkår, fx begrænsninger i forsikringens dækningsomfang eller forhøjelse af præmien.

Forsikringstageren kan vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Topdanmark skal have skriftlig besked forinden.

C Topdanmark kan ændre forsikringsvilkår og præmie med virkning fra enhver præmieforfaldsdag. Ændringen skal ske skriftligt med mindst 1 måneds varsel. Hvis Topdanmark har ændret vilkår eller præmie, har forsikringstageren ret til at lade forsikringen udgå fra forfaldsdagen. Reglen om skriftlig information med mindst 1 måneds varsel og forsikringstagerens ret til at lade forsikringen udgå gælder ikke, når der alene er tale om indeksregulering af præmien."

Nævnet udtaler:

Nævnet har ikke grundlag for at antage, at den i sagen omhandlede skrivelse dateret marts 1996 om ændring af størrelsen af dagpengeerstatningen ikke er afsendt til klageren på samme måde som til andre forsikringstagere. Det må således i overensstemmelse med fast praksis lægges til grund, at skrivelsen på sædvanlig vis er kommet frem til klageren. Da ændringen tillige efter nævnets opfattelse er meddelt på en tilstrækkelig tydelig måde, finder nævnet, at ændringen må tages i betragtning ved aftalefortolkningen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet fastholder begrænsningen ved udbetaling af dagpenge.

At selskabet ikke kan godtgøre, at ændringen ikke også er meddelt på det førstkommende girokort, jf. 3.11. i Vejledende retningslinier for accept ved ændring af forbrugsforsikring af januar 1990 fra Finanstilsynet, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

For så vidt angår opsigelsen er der i forsikringsbetingelserne adgang til i forbindelse med en skade at opsige forsikringen med 14 dages varsel. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at undlade at benytte sig af denne ret.

Herefter, og idet nævnet finder det godtgjort, at klagerens tilstand var stationær i forbindelse med selskabets fastsættelse af méngraden, men at selskabet har givet tilsagn om at vurdere eventuelt lægeligt materiale,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen