820/09

Den 25. maj 2009 blev i sag nr. 74.700:

xxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har gruppeforsikring omfattende tab af erhvervsevne til børn i Topdanmark Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at videreføre forsikringen for barnet S.F.J. som lovet ved tegningen.

Selskabet har afvist at videreføre forsikringen for tab af erhvervsevne for S.F.J. under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 5, stk. B, hvorefter forsikringen ophører den 1. i måneden efter forsikredes fyldte 18. år og til, at selskabet ikke mener at have bibragt klageren en berettiget forventning om, at forsikringen for tab af erhvervsevne for børn kan videreføres uden afgivelse af nye helbredsoplysninger.

Klageren har over for nævnet i klage af 19/9 2008 nedlagt følgende påstand:

> "Vi ønsker at videreføre TAE for S.F.J. under de betingelser vi som kunder er blevet lovet ved oprettelsestidspunktet. Får vi imod forventning ikke ret, ønsker vi kompensation. Vi ønsker en TAE til S.F.J."

Til støtte for påstanden har hun bl.a. anført:

> "2003 tegnede vi en børneulykke og TAE til vores datter S.F.J. samt hendes søskende. Hun har efterfølgende været ude for en ulykke. På tegningstidspunktet kunne Codan tilbyde en børne TAE med videreførsel ved 18 år → uden afgivelse af helbredsoplysninger. Topdanmark solgte os en TAE på vores klokkeklare ønsker: En TAE, der ville kunne videreføres uden afgivelse af helbredsoplysninger. Da S. blev 18 afviste Topdanmark at videreføre uden afgivelse af helbredsoplysninger. De vil gerne videreføre, men under andre betingelser."

I sin supplerende redegørelse af samme dato har hun bl.a. anført:

"I forbindelse med et forsikringsskift til topdanmark 2003, tegnede vi en ulykkesforsikring og TAE for vores 3 børn.
Vi talte med en assurandør, P.J., både ved besøg i hjemmet og pr. telefon.
Vi gjorde klart, at hvis vi skulle have en tab af erhvervsevne på børnene, var det en betingelse, at de skulle kunne få den overført til en voksen TAE uden afgivelse af helbredsoplysninger.
…
Vores forsigtighed og grundighed er en følge af min fortid.
Da jeg var 37 år blev jeg delvis uarbejdsdygtig og var ked af, at jeg ikke havde en TAE. Den kunne jeg selvfølgelig ikke tegne efterfølgende.

Topdanmark kunne se problematikken og sagde, at forsikringen ville kunne videreføres efter de blev 18 år uden anmærkninger.
…
S.'s ulykke med styrt fra hest er anmeldt i start 2008 både til ulykke og TAE. Alle disse papirer er Topdanmark i besiddelse af.

I april 2008 kontakter vi Topdanmark for at få S.'s forsikringspapirer i orden, eftersom hun bliver 18 år 23 maj 2008.
5. maj er H.B.C., Topdanmark, på besøg i hjemmet. Vi ønsker en fortsættelse af ulykkesforsikring og TAE. Igen er beskeden: At både ulykkesforsikringen og TAE kan fortsætte uden anmærkninger. Vi gør opmærksom på, at S.'s ulykke er meldt både til ulykkesforsikring og TAE. Vi får igen at vide, at der ingen problemer er. Forsikringerne er tegnet, da hun er barn, og således kan de køre videre uden anmærkninger, og det er ikke et problem, at hun er ryg-opereret. Hun vil også være dækket af TAE som voksen, også hvis hun får dårlig ryg som voksen. Dog kan vi ikke lave forsikringen bedre end børnedækningen.

Så venter vi 14 dage. Der sker ikke noget. Så rykker vi H.B.C. og siger, da vores datter er ved at tage kørekort, vil vi have forsikringen i orden, inden hun bliver 18 år. Dette kan han godt forstå og rykker Topdanmark, der siger papirerne er på vej.
Der kommer en ulykkesforsikring ind af døren. Samme betingelser som tidligere, men blot for S. som voksen. Denne er jeg lige ved at underskrive, men studser, da jeg opdager, jeg skriver under på, at S. er sund og rask. Der er ingen helbredsskema med. Jeg kontakter H.B.C. igen og spørger, hvordan jeg skal forholde mig til den nye forsikring, ud fra S.'s nuværende forudsætninger. Han sige, at jeg bare skal skrive under, hvorefter jeg ytrer ønske om en skriftlig erklæring, at Topdanmark kender S.'s forudsætninger, da S. ikke senere i livet skal beskyldes for urigtige oplysninger. Han kan godt se problematikken fra min side. Han siger, der må findes et skema/formular, der kan bruges i præcist vores tilfælde. Han vil bede Topdanmark sende et skema til os. (bilag … = [9] mail, dokumenterer vores bekymring over at skrive under)
...
Dagen før S.'s fødselsdag, torsdag d. 22. maj k1.17, åbner vi postkassen og finder et besynderligt brev om en TAE for S. som voksen og med et heldbreds skema. (bilag …) Endvidere står, at vi skal tegne den, inden hun bliver 18 år. Hvilket på det tidspunkt er om 8 timer. Så får vi fat i H.B.C. samme aften. Han beroliger os med, at der fortsat ingen problemer er med videreførslen af forsikringerne. Tidsrammen er ok, vi har tid nok. Han mailer de aftaler, under hvilke forsikringerne i sin tid er tegnet, da jeg gerne snart vil have noget på skrift.(bilag …)

3. 74.700

Mandag 26.maj kontakter jeg Topdanmark, A.M., da hun er afsender på brev modtaget 22.maj 2008. Jeg giver hende et referat af forårets samtaler/aftaler med H.B.C. ang. ulykke og TAE forsikring. Hun siger, at der ikke er problemer med videreførslen, selvom S. lige er fyldt 18 år. Vi skal bare tage det roligt. Hun fortæller, at vi skal underskrive brevet, hvis vi ønsker videreførsel og at vi ikke behøver at udfylde helbredsoplysninger. Dette er jeg imod, da jeg har behov for at Topdanmark er opmærksom på, at der er en ulykkessag kørende på S. Hun gentager, at det ikke er nødvendigt, men ok at jeg gør det. Jeg gør opmærksom på, at der står jeg kan videreføre med enten 46.000 kr. eller 92.000 kr., men på S.'s nuværende police står 75.000 kr. Hun oplyser, at dette beløbe siden tegningstidspunkt er steget til 82.500 kr. og rådgiver mig til at strege 92.000 kr. ud og skriver 82.500 kr., så jeg gør Topdanmark opmærksom på, at jeg ved, at jeg ikke kan hæve beløbet, når skaden er sket.

Vi sender papirerne ind.(Bilag …)

3.juni ringer jeg igen til A.M. og rykker. Hun undrer sig også, Hun siger fortsat, der ingen problemer er, men vil rykke antagelsen. Mens jeg er i røret, kontakter hun M.K., antagelsen. Jeg kommer til at tale med denne, der oplyser, at hun ingen papirer har modtaget, men vil kontakte mig, når papirerne kommer til hendes afdeling og at hun i øvrigt mener, at der skal nye helbredsoplysninger til. Jeg oplyser om de klokkeklare betingelser forsikringen er tegnet under, bekræftet af H.B.C. og A.M. M.K. vil tale med A.M., når hun modtager papirerne i antagelsen. M.K. vil ringe tilbage i løbet af få dage

27.juni kontakter jeg M.K., da jeg fortsat ikke er blevet kontaktet.
Hun henviser til en gruppe leder, K.M.
Slutningen af juni taler jeg med K.M. Hun får et referat af forløbet og lover at gå til de involverede personer, P.J., H.B.C. og A.M., som vil kunne bekræfte betingelserne. Hun siger, at forsikringen ikke bare sådan kan videreføres, men at hun vil undersøge sagen. Jeg beder hende straks om skriftlige referater af vores samtale, samt beder hende skaffe referater af samtaler med alle de involverede. Til dette er hendes kommentar, at det ikke er nødvendigt, da det er et troværdigt forsikringsselskab. Hun vil rådføre sig med sine jurister, og de vil give en tilbagemelding på, hvordan dette problem løses.
…
Vi ønsker at videreføre TAE. Ved oprettelsestidspunktet 2003, kom vi med klokkeklare betingelser til en børne TAE. Vi havde personlige bevæggrunde til vores ønske og kunne på daværende tidspunkt have truffet et andet valg for at sikre S. (Codan). Vi er nu desværre i den ulykkelige situation, at Topdanmark har en politik, hvor de ikke står ved de forsikringer, de har givet os både mundtligt på tegningstidspunktet og senere både mundtligt og skriftligt, da den skulle videreføres.

Det ville være ønskeligt, at Topdanmark havde en politik med at optage alle samtaler på bånd eller føre dem til referat. Jeg har selv lavet telefonreferater, gemt mail samt da forvirringen var størst optaget en telefonsamtale, hvor aftalerne om Ulykkesforsikring og TAE er omtalt. Denne beskriver omtalte forsikringer, under hvilke betingelser Topdanmark har solgt dem til os. Hvis I ønsker denne samtale er I velkomne til at rette henvendelse."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 11/11 2008 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Å.F.J. ønsker, at S.F.J.'s forsikring for Tab af Erhvervsevne for Børn kan videreføres uden afgivelse af nye helbredsoplysninger.

4. 74.700

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5, stk. B **(bilag …),** at:

> ***'Forsikringen ophører den 1. i måneden efter forsikredes fyldte 18. år.*** *Hvis forsikrede mister mindst halvdelen af erhvervsevnen inden det fyldte 18. år, og det efter en lægelig vurdering, konstateres varigt inden forsikredes fyldte 19. år, udbetales forsikringsydelsen, så længe forsikrede lever. Dog tidligst fra det 18. år. Forsikringen ophører dog hvis erhvervsevnen genvindes i et sådant omfang, at betingelserne for udbetaling ikke længere er til stede.'*

Forsikringsbetingelserne indeholder ikke hjemmel til at videreføre forsikringen uden afgivelse af nye helbredsoplysninger.

I den tid Topdanmark Livsforsikring har solgt forsikringen Tab af Erhvervsevne for Børn, har det aldrig været muligt at videreføre uden afgivelse af nye helbredsoplysninger. Vi undrer os derfor over, hvis Å.F.J. på tegningstidspunktet skulle have fået oplyst, at forsikringen kunne videreføres uden afgivelse af helbredsoplysninger.
…
Efter modtagelsen at Topdanmarks brev af den 21. maj 2008 **(bilag …),** kontakter Å.F.J. om aftenen assurandør H.B.C., der af Å.F.J. bliver opfordret til, at sende hende en mail, hvori han bekræfter, at S.F.J.'s tab af erhvervsevne fortsætter efter hendes fyldte 18 år.

Å.F.J. har i sin klage til Ankenævnet for Forsikring skrevet, at hun enten har optaget telefonsamtalerne med Topdanmark, som tilfældet er med H.B.C., eller skrevet referat af dem.
Det overrasker os, at Å.F.J. har fundet dette nødvendigt. Hvis Å.F.J. stolede på de oplysninger, hun fik under telefonsamtalerne, havde det vel næppe været nødvendigt at optage dem?

Topdanmark har derfor en formodning om, at Å.F.J. var vidende om produktets rette virkemåde under disse telefonsamtaler.
I Topdanmarks skrivelser tilbage fra tegningstidspunktet, fremgår det på intet tidspunkt, at videreførsel er mulig uden afgivelse af nye helbredsoplysninger.

Topdanmark er ikke af den opfattelse, at vi skulle have givet Å.F.J. en berettiget forventning om, at forsikringen kunne videreføres uden afgivelse af nye helbredsoplysninger, da vi i telefonsamtalen 2. januar 2008 og i brev af 21. maj 2008 har meddelt at videreførsel kræver afgivelse af nye helbredsoplysninger. Herudover er der ikke i vores forsikringsbetingelser hjemmel til at videreføre forsikringen uden afgivelse af nye helbredsoplysninger."

Klageren har fremsendt kopi af telefonsamtale med assurandøren den 22/5 2008 samt den efterfølgende bekræftende mail fra assurandøren af samme dato. Det fremgår heraf:

"Ulykkesforsikring:
Jeg bekræfter hermed vores aftale om, at ved S.'s 18-års dag kan børneulykke overføres til voksenulykke med uændret invaliditetssum på kr. 1.294.000.- kr. En sådan overførsel kræver IKKE nye helbredsoplysninger - det er således oplysningerne ved børneulykkesforsikringens tegning, der er gældende.

S.'s børne TAE dækning på kr. 75.000,- berettiger også til, at hun kan etablere en voksen Tab af Erhvervsevne gruppeforsikring. Tilbud fremsendes fra Topdanmark Liv, og også her gælder det, at det er de oprindelige helbredsoplysninger ved tegning af Børne TAE, der vi-

dereføres til en voksen ordning, da vi er bekendt med, at hun har været udsat for et ulykkestilfælde efter ordningernes oprettelse.

Kun i tilfælde af ønske om forhøjelse af dækningssummer vil der skulle afgives nye helbredsoplysninger på ordningerne.

God fødselsdag i morgen til S."

Klageren udtrykte i sin skrivelse til nævnet af 30/12 2008 undren over, at selskabet har undladt at kommentere telefonreferat og mails i selskabets svar til nævnet.

Selskabet har som svar herpå i skrivelse af 22/1 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Den 2. januar 2008 henvender B.H. sig til Topdanmark på vegne af Å.F.J.'s familie, hvor hun taler med L.M.G. Det fremgår klart af telefonreferatet, hvad der bliver aftalt - nemlig at den erklæring og attest som er printet via vores hjemmeside skal indsendes. Det fremgår desuden af telefonreferatet, at B.H. bliver orienteret om, at en videreførsel af forsikringen vil betyde, at S.F.J. skal afgive helbredsoplysninger.

Det er selvfølgelig beklageligt, hvis A.M. (som er sagsbehandler i vores kundeservice) har givet Å.F. indtrykket af, at Børne tab af erhvervsevnedækningen kunne videreføres uden afgivelse af helbredsoplysninger, men som nævnt ovenfor har Topdanmark aldrig solgt Tab af Erhvervsevneforsikringer til børn med mulighed for videreførsel uden afgivelse af nye helbredsoplysninger.
…
I den tid Topdanmark Livsforsikring har solgt forsikringen Tab af Erhvervsevne for Børn, har det aldrig været muligt at videreføre uden afgivelse af nye helbredsoplysninger. Vi undrer os derfor over, hvis Å.F.J. på tegningstidspunktet skulle have fået oplyst, at forsikringen kunne videreføres uden afgivelse af helbredsoplysninger.

Samlet set er det ikke vores opfattelse, at vi skulle have givet Å.F. en berettiget forventning om, at forsikringen kunne videreføres uden afgivelse af nye helbredsoplysninger, da vi i telefonsamtalen 2. januar 2008 og i brev af 21. maj 2008 har meddelt at videreførsel kræver afgivelse af nye helbredsoplysninger. Herudover er der ikke i vores forsikringsbetingelser hjemmel til at videreføre forsikringen uden afgivelse af nye helbredsoplysninger.

Idet vi i det hele henviser til vor sagsfremstilling af den 11. november 2008, fastholder vi, at den solgte forsikring, Tab af Erhvervsevne for Børn, ikke kan videreføres uden afgivelse af nye helbredsoplysninger."

Klageren har hertil i skrivelse af 1/3 2009 bl.a. anført:

"Topdanmark skriver, at de har sendt det materiale/korrespondance/ telefonreferater, Topdanmark synes, har relevans for sagen. Jeg håber så sandelig, de har sendt alt ind til ankenævn, da der under ingen omstændigheder skal sættes spørgsmål ved vores troværdighed.
Vi ved, hvad vi har købt ved oprettelsestidspunkt, bekræftet af flere Topdanmark medarbejdere.(Mundtligt og skriftligt). Er det muligt at få tilsendt Topdanmarks referater af samtaler med medarbejder A.M., assurandør H.B.C. og assurandør P.J., da Topdanmark udmeldinger om solgte produkt i høj grad undrer os? Kommer sagen først for ankenævnets jurister

om et år, kan implicerede medarbejdere 'glemme'. Nu er sagen så 'ny', at det må være muligt for implicerede medarbejdere at kunne verificere skriftligt vores telefonreferater.

Topdanmark beklager, HVIS A.M. har 'givet indtryk af, at tab af erhvervsevnedæknig kunne... osv.'. Det er ikke HVIS, men hun har gentaget det højt og tydeligt flere gange, ligesom assurandør H.B.C., og assurandøren på oprettelsestidspunktet. Dette 'hvis' er et uheldigt ordvalg fra Topdanmark side, eftersom vi har det mundtligt, telefonoptaget, samt skriftligt fra deres medarbejdere. Min forundring er stor.

Topdanmark skriver igen, at B.H. (2.janaur 2008)meddeles, at der ved videreførsel skal afgives nye helbredsoplysninger. Hvad præcist er sagt til B.H. under anskaffelse af korrekte papirer vides ikke, men der står ikke i Topdanmarks telefonreferat, at S.F.J. ville blive nægtet videreførsel på samme vilkår, som før hun kom til skade. Jævnfør klage til ankenævn. På dette tidspunkt var der ingen alarmklokker i vores hoved, vi vidste jo, hvad vi havde købt. Havde vores alarmklokker ringet på dette tidspunkt, havde vi taget sagen op her.

Topdanmark skriver igen, at de i brev af 21. maj 2008, henviser til nye helbredsoplysninger. Læs venligst igen vores reaktion og handling på dette brev i det foregående brev, hvor både A.M. og assurandør H.B.C., da de konfronteres med brevet, fortsat siger, at forsikringen sagtens kan videreføres på nuværende vilkår, dog ikke med bedre vilkår. A.M. hjælper endda med at udfylde papirer."

Selskabet har endelig hertil i skrivelse af 12/3 2009 til nævnet anført, at selskabet har fremlagt det materiale, som efter selskabets opfattelse kan have betydning for sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvilke børn omfattes?**
Forsikringen omfatter det barn, som forsikringstageren har forældremyndigheden over, og som der er afgivet helbredsoplysninger for.

Barnet er dækket af forsikringen til udgangen af den måned, hvor barnet fylder 18 år.

5. Hvornår træder forsikringen i kraft og hvornår ophører den?
…
B. Forsikringen ophører den 1. i måneden efter den forsikredes fyldte 18. år.
Hvis forsikrede mister mindst 1/2 af erhvervsevnen inden det fyldte 18. år, og det efter en lægelig vurdering, konstateres varigt inden forsikredes fyldte 19. år, udbetales forsikringsydelsen, så længe forsikrede lever. Dog tidligst fra det 18. år."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder at måtte lægge til grund, at assurandøren ved sin mail af 22/5 2008 utvetydigt har tilkendegivet, at forsikringen for tab af erhvervsevne,

kunne videreføres til voksenordning uden afgivelse af nye helbredsoplysninger. Nævnet finder derfor, at selskabet er bundet af assurandørens tilsagn i mailen af 22/5 2008, uanset om der er hjemmel hertil i forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende videreførelse af forsikringen ved tab af erhvervsevne til voksenordning uden afgivelse af nye helbredsoplysninger.

Marianne Højgaard Pedersen