830/09

Den 2. november 2009 blev i sag nr. 75.636:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der via sit medlemskab hos FTF-A har en tillægsforsikring ved arbejdsløshed i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med ufrivillig arbejdsløshed.

Selskabet henviser til, at klageren fik kendskab til sin opsigelse inden udløbet af initialkarensperioden.

Klageren oprettede ved sin underskrift af 28/10 2007 den omhandlede forsikring via en blanket på FTF-A's hjemmeside. Af den af klageren udfyldte tilmeldingsblanket fremgår bl.a.:

> "Forsikringen træder i kraft den 1. i måneden efter Topdanmark Livsforsikring A/S har modtaget denne tilmeldingsblanket i udfyldt og underskrevet stand. Forsikringsbetingelserne for tillægsforsikring ved arbejdsløshed specificerer dækningsomfang og begrænsninger for forsikringen.
>
> Når Topdanmark Livsforsikring *AIS* har modtaget tilmeldingsblanketten, vil Topdanmark Livsforsikring A/S sende forsikringsmeddelelse, forsikringsbetingelser og opkrævning til forsikringstageren. Opkrævningen på forsikringen sker første gang ved tilmeldingen og herefter hvert kvartal."

Forsikringen trådte herefter i kraft pr. 1/11 2007, og klageren modtog i den forbindelse to skrivelser af henholdsvis 1/11 2007 og 2/11 2007 fra selskabet. I skrivelsen af 1/11 2007 hedder det bl.a.:

"**Dækning og udbetaling**
Der er en karens på din forsikring på 9 måneder, hvilket betyder, at du tidligst kan blive opsagt den 1. august 2008 og stadig være dækket af forsikringen.
…
For denne forsikring gælder forsikringsbetingelser for Arbejdsløshed FTF-A version 6544-3, juli 2007. Du kan finde dine betingelser på www.topdanmark.dk/betingelser."

I selskabets skrivelse af 2/11 2007 fremgår bl.a.:

"Din forsikring er gældende fra den 1.11.2007 og i forsikringsmeddelelsen og forsikringsbetingelserne kan du se, hvordan forsikringen dækker.

Fortrydelsesret for private forsikringer
Du har adgang til at fortryde din forsikring i op til 30 dage, efter du har modtaget din forsikringsmeddelelse. Du kan læse mere om fortrydelsesfristen i forsikringsbetingelserne, som du finder på www.topdanmark.dk/betingelser."

Den 27/2 2008 blev klageren opsagt med fratrædelse pr. 1/8 2008, som i skrivelse af 27/6 2008 blev udskudt til 31/12 2008. Klageren meddelte selskabet dette i sin anmeldelse af 5/1 2009.

I skrivelse af 21/1 2009 afviste selskabet at yde forsikringsdækning ved ufrivillig arbejdsløshed og anførte som begrundelse herfor:

"Vi kan ikke udbetale fra forsikringen, da det fremgår af oplysningerne, at du har modtaget din opsigelse indenfor de første 9 måneder efter ikrafttrædelsesdatoen.

På vores hjemmeside www.topdanmark.dk/betingelser, finder du forsikringsbetingelserne under vilkårsnummer 6544-4 for perioden 0108.

Vi henviser til § 5 stk.5.d."

Klageren har i klageskema dateret 13/2 2009 til nævnet bl.a. anført:

"…
På tilmeldingsblanketten til FTF-A står der udtrykkeligt at man vil få tilsendt Forsikringsbetingelser. Det må således være en del af aftalen med FTF-A, men det sker ikke. Tværtimod anfører Topdanmark selv på deres Forsikringsmeddelelse at man kan finde forsikringsbetingelser på deres hjemmeside.
…
Varsler er forhold, der ikke kan have betydning for forsikringsudbetalingen set som selskabets risiko. Det må være datoen for fratrædelse, der er det objektive kriterium. Jeg kunne jo have f.eks. en måneds opsigelse og så fået dækningen udbetalt i forhold til selskabets tolkning.

For det andet - hvis der er så alvorlige begrænsninger i dækningsomfanget - så burde det være medtaget på FTF-A/Topdanmarks tilmeldingsblanket, se bilag. Der er udtrykkeligt nævnt andre begrænsninger, men ikke denne.

Da jeg var til oplysningsmøde hos FTF-A her i januar blev denne begrænsning heller ikke nævnt af deres konsulenter.

For det tredje - hvis der er så alvorlige begrænsninger i dækningsomfanget - så burde Topdanmark som god forsikringsskik have medsendt Forsikringsbetingelserne. Forsikring er tegnet via blanket, ikke over nettet. Var forsikringen tegnet over nettet kan jeg acceptere at man selv skal finde Forsikringsbetingelserne på deres hjemmeside. Jeg har i min klage til Topdanmark udtrykkeligt anført: 'Jeg kan ikke tro at god forsikringsskik forudsætter at nye kunder går ind på et forsikringsselskabs hjemmeside...Mener Topdanmark modsat at kunne fastholde dette princip, så bedes i fremsende dokumentation for en afgørelse i retssystemet, der undsiger et forsikringsselskab fra en sådan - i Forbrugeraftaleloven - normal oplysningspligt overfor kunderne'. Dette essentielle punkt svarer Topdanmark ikke på."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 24/3 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"K.S. tegnede den 1. november 2007 en Tillægsforsikring ved arbejdsløshed og den 27. februar 2008 modtog hun en skriftlig opsigelse fra sin arbejdsgiver. Denne opsigelse blev den 27. juni 2008 rykket frem til den 31. december 2008 **(bilag …).**

Det fremgår tydeligt af såvel forsikringsmeddelelsen som af forsikringsbetingelserne § 5, stk. 5 d, at der på denne forsikring er en initialkarensperiode på 9 måneder indenfor hvilken, K.S. ikke må have fået kendskab til opsigelsen.
…
Oplysningen om en initialkarensperiode på 9 måneder fremgår tydeligt af forsikringsmeddelelsen **(bilag …)** men også af forsikringsbetingelserne (§ 5, stk. 5d) samt mindst tre steder på FTF-A's hjemmeside, hvor tilmeldingsblanketten rekvireres.
…
Således er der mulighed for at finde begrænsningerne her:

- 'Udskriv alt om lønsikring' **(bilag …)**
- 'Guide til lønsikring' med link direkte til forsikringsbetingelser **(bilag …)**
- 'Dækning med lønsikring' **(bilag …)**

Aftalegrundlaget for den konkrete forsikring består ikke kun af tilmeldingsblanketten men i høj grad også af forsikringsmeddelelsen, der mere indgående beskriver den indgåede aftale. Hertil kommer forsikringsbetingelserne.

Topdanmark sender som udgangspunkt alene forsikringsbetingelser fysisk til de kunder, der beder om det. Praksis er, at vi henviser til vores hjemmeside, hvor kunden på en nem måde kan finde de forsikringsbetingelser, der gælder for forsikringen. Det er Topdanmarks opfattelse, at vi mange steder har gjort tydeligt opmærksom på initialkarensperioden.
…
Det er Topdanmarks opfattelse, at vi ved at stille forsikringsbetingelserne til rådighed på vores hjemmeside opfylder betingelserne i både Informationsbekendtgørelsen og i Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. I forsikringsmeddelelsen oplyser vi, at de relevante forsikringsbetingelser findes på vores hjemmeside, hvor betingelserne i øvrigt er placeret, så de skulle være let tilgængelige.

I Finanstilsynets rapport af juni 2006 om målrettet information på det finansielle område anføres på side 19 i afsnittet om generelle informationer, at der bør åbnes op for, at en finansiel virksomhed får mulighed for at kommunikere med kunden elektronisk, når oplysningerne er af generel karakter.

Som eksempel på sådanne generelle oplysninger anføres: almindelige forretningsbetingelser (typisk i et pengeinstitut), produktbeskrivelser, kortregler og depotregler **bilag ...**

Det fremgår således af Finanstilsynets vejledning til § 6 i Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder af den 12. oktober 2007, at 'der kan i aftalen henvises til vilkår i almindelige forretningsbetingelser, forsikringsbetingelser, dækningsoversigter mv. Den finansielle virksomhed har mulighed for alene at stille sine almindelige forretningsbetingelser til rådighed på selskabets hjemmeside' **bilag ...**

Forsikringsbetingelser er en generel information på linie med almindelige forretningsbetingelser; sidstnævnte er et begreb, der anvendes i pengeinstitutter.

Personspecifikke oplysninger, fx oplysninger, der alene er relevant for den enkelte forsikringstager, skal derimod fremsendes direkte til forsikringstageren."

I skrivelse af 9/4 2009 har klageren til nævnet yderligere anført:

"I svar af 24. marts 2009 skriver Topdanmark fejlagtigt: '*Det fremgår tydeligt af såvel forsikringsmeddelelsen som ... at der på denne forsikring er en initialkarensperiode på 9 måneder indenfor hvilken, K.S. ikke må have fået kendskab til opsigelsen".*

Dette kan jeg ikke læse i Forsikringsmeddelelsen. Der står: *'Der er en karens på din forsikring på 9 mdr., hvilket betyder, at du tidligst kan blive opsagt den 1. august 2008 og stadig være dækket af forsikringen'.*

Alle, som jeg har talt med om denne sag og som ikke har været inde på Topdanmarks hjemmeside og læst Forsikringsbetingelserne, tolker ordet opsagt på samme måde som beskrevet i klageskemaet, herunder mine bemærkninger omkring varsler. Altså at jeg bare ikke må blive arbejdsløs før 1. august 2008.

Det er derfor ekstra graverende at Topdanmark i deres svarskrivelse af 24. marts 2009 selv erkender: '*Topdanmark sender som udgangspunkt alene forsikringsbetingelser fysisk til de kunder, der beder om det'.* Dette er i klar modstrid med aftalegrundlaget med FTF-A hvori de selv skriver *'Når Topdanmark Livsforsikring A/S har modtaget tilmeldingsblanketten, vil Topdanmark Livsforsikring A/S sende forsikringsmeddelelsen, forsikringsbetingelser og opkrævning til forsikringstageren'*

Det virker derfor stødende på mig som forsikringskunde, at Topdanmark nu prøver at undgå erstatning ved at trække skærpede krav frem, som ikke er fremgået af aftalegrundlaget."

Selskabet har i skrivelse af 30/4 2009 hertil bl.a. bemærket:

"K.S. har endvidere anført, at det er i modstrid med aftalegrundlaget med FTF-A, at vi ikke fremsender forsikringsbetingelserne i fysisk form.

Som meddelt i vores skrivelse til ankenævnet af den 24. marts 2009, så består aftalegrundlaget for den konkrete forsikring ikke kun af tilmeldingsblanketten men i høj grad også af forsikringsmeddelelsen, der mere indgående beskriver den indgåede aftale. Hertil kommer forsikringsbetingelserne.

Praksis er, at vi henviser til vores hjemmeside, hvor kunden på en nem måde kan finde de forsikringsbetingelser, der gælder for forsikringen. Endvidere ligger forsikringsbetingelserne tilgængelige på FTF-A 's hjemmeside.

Som vi ligeledes anførte i vores skrivelse af den 24. marts 2009, så er det vores opfattelse, at vi, ved at stille forsikringsbetingelserne til rådighed blandt andet på vores hjemmeside, opfylder betingelserne i både Informationsbekendtgørelsen og i Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. I forsikringsmeddelelsen oplyser vi, at de relevante forsikringsbetingelser findes på vores hjemmeside, hvor betingelserne i øvrigt er placeret, så de skulle være let tilgængelige."

På FTF-A's hjemmeside er om initialkarensperioden anført:

"**Vær opmærksom på:**
Forsikringen gælder først, når du har haft Lønsikring i ni måneder. Du skal også have været i arbejde 12 måneder inden den dag, du mister jobbet."

Af den webside, hvorfra tilmeldingsblanketten kan hentes, fremgår:

"Guide til lønsikring

Du kan tegne lønsikring, hvis du som medlem af FTF-A er:

- Lønmodtager eller selvstændig
- Fyldt 18, men endnu ikke 60 år
- I arbejde mindst 16 timer om ugen
- Ikke har fået udbetalinger fra en lignende forsikring de seneste to år

Når du har besluttet dig for at tegne en forsikring, bør du sætte dig grundigt ind i reglerne.

Læs betingelserne for lønsikring
Beslut om du vil have din Lønsikring udbetalt i seks eller tolv måneder, og om du vil have en eller to måneders selvrisiko. Gør op med dig selv, hvor stor en del af din løn, du vil sikre. Vil du sikre 85 %, eller vil du nøjes med en lavere dækning?

Tilmeldingsblanket
Når du har udfyldt og underskrevet tilmeldingen til Lønsikring, skal du sende den til:

Topdanmark Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 5 Forsikringsdækning**
…
stk. 5. Det stilles som krav for at få dækning,
…
d. at forsikrede ikke inden for de første 9 måneder efter ikrafttrædelsesdatoen bliver arbejdsløs eller får mundtlig eller skriftlig besked herom."

6. 75.636

Nævnet udtaler:

Oplysningerne i forsikringsmeddelelsen af 1/11 2007 og på FTF-A's hjemmeside giver efter nævnets opfattelse ikke klageren anledning til at tro, at afgørende for dækning er det tidspunkt, hvor hun får besked om selve opsigelsen. Dette fremgår imidlertid af forsikringsbetingelsernes § 5, stk. 5.d., som klageren ikke har fået tilsendt.

Uanset om det måtte være i overensstemmelse med god forsikringsskik at henvise til forsikringsbetingelser på en hjemmeside, finder nævnet, at der i dette tilfælde foreligger en så væsentlig divergens mellem oplysningerne i forsikringsbetingelserne og oplysningerne i henholdsvis forsikringsmeddelelsen og på FTF-A's hjemmeside, at selskabet er udelukket fra at påberåbe sig bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes § 5, stk. 5.d.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har udstået initialkarensperioden og skal på den baggrund genoptage sagsbehandlingen og udbetale den til klageren tilkomne erstatning med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann