Ankenævnet for Forsikring

905/12

Den 17. december 2012 blev i sag nr. 82.208:

xxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxxxx xxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har retshjælpsforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Hun klager over selskabets afvisning af at yde retshjælp til en retssag mod en ansvarlig modpart i en færdselsskadesag, hvor hun kom til skade.

Klageren kom til skade ved et færdselsuheld den 24/8 2011, hvor hun kom gående og modparten cyklede. Det fremgår, at modparten tillige har ansvarsforsikring i det indklagede selskab, og at selskabet har anerkendt modpartens erstatningsansvar.

Parterne er nu uenige om erstatningsopgørelsen, og klageren ønsker at opnå forhåndstilsagn om retshjælpsdækningen til en sag herom. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet over for nævnet ved brev af 27/3 2012 beklaget, at retshjælpsforsikringsspørgsmålet ikke tidligere er blevet realitetsbehandlet. Ved brev af 17/4 2012 til klageren har selskabet - henset til at sagsgenstanden efter det oplyste er under 50.000 kr. - opfordret klageren til at udfylde en ansøgningsblanket om retshjælp til småsager.

I sin klage til nævnet har klageren om sit krav mod selskabet bl.a. anført:

"1.
Vores svie og smertekrav er opgjort således:
Svie og smerte beregning:
Erstatning for svie og smerte 175 kr. pr. dag x 50 dage fra og med 24-08-2011 til og med 11-10-2011 = 8.750 kr.

Vi finder det rimeligt at der erstattes 100 % for svie og smerte i perioden frem til og med 11-10-2011. I denne forbindelse skal det fremhæves, at smerterne i højre skulder i forbindelse med den fortsatte fysioterapeut behandling først medio december 2011 kom ned på et niveau som [klager] 'kan leve med i hverdagen'.

Delvist afvist ved Tryg brev dateret 03-01-2012 (bilag …).

2.
Erstatning for vores omkostninger til fotokopiering, porto, telefon og e-mails med 800 kr. afvist af Tryg ved brev dateret 01-02-2012 (bilag …).

Vores korrespondance i sagen har været omfattende, både med … Politi omkring placering af et ansvar for påkørslen, Tryg og ikke mindst … kommune, som har givet os et påbud om at samarbejde med kommunen omkring udformning af deres afledte erstatningskrav mod Tryg (… kommunes brev dateret 26-09-2011 - bilag … Det er vores opfattelse, at vores fotokopierings og kommunikationsomkostninger skal erstattes jfr. EAL § 1 stk. 1 (.... og andet tab som følge af skaden).

Vi finder det kritisabelt, at Tryg afviser at betale erstatning for vores rimelige udgifter som følge bl.a. af at en offentlig myndighed, … kommune, giver os et påbud om at assistere med udfærdigelsen af deres erstatningskrav mod Tryg. En jurist i Tryg burde være bekendt med kommunernes standard procedurer for behandling af erstatningssager af nærværende karakter (se Tryg brev dateret 01-02-2012 (bilag …), side 2, 2. afsnit: '..vi kan ikke honorere dit krav vedr. kontakt til andre parter i sagen..)'.

Lovgiverne har haft til hensigt at erstatninger der udbetales i h.t. Erstatningsansvarsloven skal være beskedne, og forsikringsselskaberne er sat til at administrere denne ordning. Selskaberne skal imidlertid forvalte denne ordning med omtanke, særligt i begrænsede sager som nærværende, således, at hensynet til begrænsning af erstatningsudbetalingen kombineres med hensynet til at skadelidte får den erstatning han/hun har krav på, uden for megen kommerciel retorik og inden for en kort tidsramme. Når forsikringsselskaberne samtidigt afviser at betale for advokatbistand til skadelidte, stiller det endnu større krav til selskabernes korrekte håndtering af de enkelte sager, således, at selskaberne - den stærke og professionelle part - ikke udnytter skadelidte - den svage parts - manglende juridiske indsigt og begrænsede ressourcer til procesførelse.

I denne forbindelse henledes særligt opmærksomheden på Tryg's skrivelse dateret 31-10-2011 (bilag …), hvorved selskabet rutinemæssigt anmoder om omfattende adgang til data der er beskyttet af persondataloven, ligesom at skadelidte pålægges, for egen regning og tid, at indhente omfattende lægeerklæringer, der i givet fald ikke ville have tilført sagen indhold af blivende karakter. Det er nærliggende at antage, at selskabets fremgangsmåde ikke er drevet af et ønske om at hjælpe skadelidte, men udelukkende er et ønske om at identificere evt. tidligere forhold hvor med selskabet kan begrænse erstatningsudbetalingen.

Herved bruger, eller mere korrekt misbruger, TF/Tryg sin dominerende position overfor den svage part skadelidte på en ganske uhensigtsmæssig måde - et forhold der selvstændigt kvalificerer sig som kritisabelt.

TF/Tryg modtog kopi af politirapporten ca. 20-09-2011. Den 20-09-2011 holdt vi TF ansvarlig for påkørslen på vegne deres forsikringstager … (bilag …). Vi forstår, at skadevolder … ikke havde orienteret TF/Tryg om ulykken på dette tidspunkt.

3. 82.208

Først den 26-10-2011 modtager vi underretning fra TF (bilag …) om at (... vi vil anerkende personskaden på [klager]....), hvorved de formentlig anerkender erstatningspligten som forsikringsgiver for skadevolder ... TF sagsbehandlingstid på 5 uger overfor skadelidte er kritisabel, da de er bekendt med, at skadelidte dels er forsikringskunde hos TF og dels ønsker at identificere den erstatningsansvarlige i forbindelse med påkørslen.

3.
Tryg mangler fortsat at erstatte regning fra … 19-12-2011 på 300 kr for arbehandling. Tryg ønskede en erklæring fra skadelidte om at ar behandlingen har haft en blivende effekt - hvilket vi bekræftede ved e-mail af 02-02-2012 til kvalitetsafdelingen (bilag …). Rykket for svar 23-02-2012 og erstatningsudbetaling.

Yderligere tilkommer sagens fortsatte procesomkostninger.
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Have aktiveret vores Retshjælpsdækning under vores tegnede TF Familieforsikring, med henblik på at indlede en retssag mod Tjenestemændenes Forsikring og deres fuldmægtig Tryg på vegne skadevolder for at få vores fulde erstatningskrav gennemført under 'modpartssagen'."

Ved brev af 27/6 2012 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Jeg må til sagen præcisere, at det er min opfattelse, at sagen omhandler vores kundes ønske om forhåndstilsagn til retshjælpsdækning.

Af det fremsendte af 28. marts 2012 fra vores kunde, har denne opgjort sit foreløbige krav til:

Foreløbige erstatningskrav:	12.350 kr.
Modtaget i erstatning:	9.981 kr.
Modtaget til transport:	657 kr.
Økonomisk krav/påstand:	1.712 kr.

Vores kunde bedes således oplyse, om det økonomiske krav i en eventuel sag i mod Tjenestemændenes Forsikring udgør 1.712 kr.

Som tidligere oplyst, skal det økonomiske krav kunne dokumenteres. Det er således ikke nok, at kunden skriver, at *'denne finder det rimeligt' og* at *'denne mener'.* Kunden skal dokumentere, at den er berettiget hertil i henhold til fx forsikringsbetingelserne, erstatningsansvarsloven og hvilket i visse tilfælde også kan betyde, at lægelige akter skal udleveres. Jeg skal derfor venligst bede Ankenævnet sende bilag …, som vores kunde henviser til, til undertegnede.

Det er min opfattelse, at kravet omhandler godtgørelse for porto, telefon og frimærker samt yderligere erstatning for svie og smerter samt ar-behandling.

Såfremt kravet udgør 1.712 kr. er sagen i relation til retshjælpsdækning omfattet af småsagsprocessen og et eventuelt dækningstilsagn, være omfattet af reglerne om småsager. Det betyder, at retshjælpsforsikringen ikke dækker eventuelle udgifter forud for selve hovedforhandlingen (den afsluttende del af en retssags behandling ved domstolene, hvorefter der afsiges dom). Retshjælpsforsikringen dækker dermed ikke udgifter til advokat mv. i forbindelse med forberedelsen af sagen blandt andet udveksling og udarbejdelse af processkrifter, korre-

spondance, rådgivning mv. Såfremt man ønsker en advokat til at varetage sagen under forberedelsen af retssagen, skal man således selv betale for den del.

Retshjælpsforsikringen dækker salæromkostninger til den advokat, der varetager hovedforhandlingen. Her er det en betingelse for dækning a salæromkostninger i forbindelse med en hovedforhandling, at det er en advokat der varetager hovedforhandlingen.

Ovenstående er til orientering og ikke et dækningstilsagn eller et forhåndstilsagn.

Retshjælpsforsikringen har også både ret og pligt til at give udtryk for tvivl om sagens rimelighed, i hvilken vurdering erstatningskravets størrelse også kan indgå.

Sagen imod skadevolders forsikringsselskab
Det min opfattelse, at Ankenævnet for Forsikring ikke kan behandle sager og opgørelser vedrørende en modparts forsikringsselskab - i dette tilfælde Tjenestemændenes Forsikring -, og dette også selvom, det er samme forsikringsselskab som kundens eget, der behandler sagen. Det økonomiske krav, som vores kunde ønsker godtgjort skal udbetales fra modpartens/skadevolderes forsikring. Ankenævnet for Forsikring behandler kun tvister vedrørende kundens egne forsikringer."

Ved brev af 8/7 2012 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"Det er korrekt, at vores klage til Nævnet har det ene formål at få Tryg til at give os et bindende forhåndstilsagn om retshjælpsdækning under vores egen forsikring, så vi kan føre en retssag mod Tryg / Tjenestemændenes Forsikring som 'modpart' i erstatningssagen.

Vores økonomiske påstand i erstatningssagen forventes at blive væsentligt højere end indikeret af Tryg. Vi finder det ikke hensigtsmæssigt at konkretisere dette nærmere på nuværende tidspunkt, da skadesomfanget endnu ikke er fuldt afklaret. De påløbne procesomkostninger skal endvidere også betales af Tryg.

Adv. … oplyser i nævnte brev, at Tryg ikke har modtaget bilag …, der var med i vores åbningsskrivelse til Nævnet dateret 06-03-2012. Vi har ved e-mail dateret 22-04-2012 tilbudt at e-maile nævnte bilag til hende uden at få svar. Vi har derfor ved e-mail af den 07-07-2012 e-mailet anførte bilag til adv. … Tryg kvalitets afd. (kopi vedlagt).

Endvidere anfører adv. …, at vi skal dokumentere vores krav over for Tryg. Vi skal dokumentere, eller sandsynliggøre, at vi har haft de omkostninger vi kræver erstattet - hvilket vi har gjort på en fyldestgørende måde, idet vi har påvist årsagssammenhæng og påregnelighed. I sagens natur foreligger der ikke dokumentation for afholdte omkostninger til telefon, porto, fotokopiering og e-mails, men alene sagens omfang tilsiger, at det er ganske sandsynligt, at de skitserede omkostninger har været afholdt, ligesom at det er sædvanligt inden for erstatningsretten, at skadelidte får omkostninger af nævnte beskedne karakter godtgjort.

Endelig gøres det endvidere gældende, at vi ved e-mail 22-04-2012 til Tryg kvalitets afd. anmodede om aktindsigt i den sagsbehandling Tryg har ført med deres lægekonsulent i 'modpartssagen'- Tryg har ikke reageret. Dette er en overtrædelse af Persondatalovens § 31.2.

Adv. … indikerer i brevet, at vores udestående erstatningskrav er under bagatelgrænsen, og hun vil formentligt, under henvisning hertil, forsøge at afvise retshjælpsdækning. I denne forbindelse gør vi gældende, at Tryg bevidst har trukket sagsbehandlingen i langdrag, og bevidst har tilbageholdt erstatning i et omfang der mindst kan betegnes som grov uagtsomhed,

og som således kvalificerer som uredelig forretningsførelse - et forhold, som vi skal vende tilbage til lidt senere.

Vi fastholder derfor vores påstand om, at Nævnet bør give Tryg påbud om at give os et bindende forhåndstilsagn om retshjælpsdækning, således, at 'modpartssagen' kan få en retslig afgørelse."

Ved brev af 19/8 2012 har klageren endvidere anført:

"Vores økonomiske påstand i erstatningssagen kan præliminært opgøres som følger:

Dato	Formål:	Kvittering:	DKK
24-08-2011	Udestående svie og smerte erstatning jfr. Tryg brev 03-01-2012. 28/9 til 11/10 - 2011	175 kr/dag i 14 dage x 50 %	1.225
05-03-2012	Sagens proces førelse frem til klagen til Ankenævnet for Forsikring	Porto, papir, telefon, fotokopier og e-mail	800
19-12-2011	... ar behandling	Ja	300
06-03-2012	Gebyr til Ankenævnet for Forsikring	Ja	200
Efter 06-03-2012	Porto, papir, telefon, fotokopier og e-mail i forbindelse med klagens førelse ved Ankenævnet for Forsikring	Nej	400
2012 / 2013	Vores selvrisiko på familieforsikring Retshjælpsdækning	Ikke endnu	Ca. 2.700
	Renter af udestående erstatning	Nej	50
		Del sum =	5.675 DKK

Skadesomfanget, og dermed vores endelige erstatningskrav, er endnu ikke fuldt afklaret, og der påløber fortsat procesomkostninger, som også skal betales af Tryg.

For så vidt angår vores anmodning om aktindsigt i den førte korrespondance i 'modpartssagen' mellem Tryg og deres lægekonsulent, må vi forstå adv. … nævnte brev således, at hun på vegne selskabet accepterer, at Tryg ikke imødekommer vores anmodning. Vi finder det stærkt kritisabelt, at en advokat i Trygs Kvalitetsafdeling accepterer, at Tryg bevidst overtræder Persondatalovens § 31. I denne forbindelse gøres det endvidere gældende, at Tryg har afgivet positivt ukorrekt forhåndstilsagn til skadelidte i 'modpartssagen', idet Tryg ved brev dateret 31-10-2012 meddeler. 'Du kan til enhver tid få oplyst, hvilke oplysninger der er registreret om din personskade hos os'.

Endvidere anfører adv. …, at vi ikke har dokumenteret vores krav over for Tryg. Vi skal dokumentere, eller sandsynliggøre, at vi har haft de omkostninger vi kræver erstattet, hvilket vi har gjort på en fyldestgørende måde, i det vi har påvist årsagssammenhæng og påregnelighed. I sagens natur foreligger der ikke dokumentation for afholdte omkostninger til telefon, porto, fotokopiering og e-mails, men alene sagens nuværende omfang tilsiger, at det er ganske sandsynligt, at de skitserede omkostninger har været afholdt, ligesom at det er sædvanligt inden for erstatningsretten, at skadelidte får omkostninger af nævnte beskedne karakter godtgjort.

Adv. … bestrider at Trygs sagsbehandlingstid har været trukket i langdrag. Vi henviser til vores tidligere omtalte Redegørelse - hvor Tryg ikke har bestridt de her anførte fakta. Eksempelvis bad vi om Retshjælpsdækning den 26-10-2011, og på trods af flere rykkere fik vi ikke svar fra Tryg. I vores anførte Redegørelse, er Trygs manglende reaktion på vores anmodning om retshjælpsdækning udførligt beskrevet. Først i brev 27-03-2012 beklager Tryg kontorchef …, at vores anmodning om Retshjælpsdækning ikke er blevet behandlet i Tryg p.g.a. en intern fejl. Det er tankevækkende, at denne 'fejl' har passeret gennem Trygs grundige sagsbehandling, herunder en nærgranskning af Trygs Kvalitetsafdelings cand. jur. … (Tryg brev 01-02-2012), og 'fejlen' har således strakt sig over en periode på 5 måneder. Først nogle få uger efter at en klagesag er anlagt ved Ankenævnet for Forsikring, kommer der en henholdende og defensiv reaktion fra Tryg Kvalitetsafdelingen.

Kombinationen af at Tryg:
- Rutinemæssigt, som sædvanlig og almindelig selskabspolitik, pålægger skadelidte ekstraordinære store unødvendige omkostninger for egen vindings skyld,
- under udvisning af grov uagtsomhed bevidst overtræder Persondatalovens § 31 som sædvanlig og almindelig selskabspolitik,
- trækker sagsbehandlingen i langdrag og uretmæssigt tilbageholder erstatningsudbetaling i forbindelse med selskabets 'dobbeltrolle' som forsikringsgiver for såvel skadevolder som skadelidte,
- afviser, at ville yde retshjælpsdækning for at få ovennævnte retslig afklaret,
kvalificerer sammen med overtrædelsen af Persondatalovens § 31 som Uredelig Forretningsførelse, og vi skal - lidt senere som hensigtsmæssigt - vende tilbage hertil i en separat klage til Forbrugerombudsmanden / Datatilsynet.

Vi fastholder derfor vores påstand om, at Nævnet bør give Tryg påbud om at give os et bindende forhåndstilsagn om retshjælpsdækning, således, at 'modpartssagen' kan få en retslig afgørelse."

Ved brev af 5/9 2012 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Vedrørende betaling af 300 kr. til behandling af ar, kan vi tilbyde dækning af denne udgift.

Vi modtog ved email af 7. januar 2012 faktura på behandling af ar. Vi betaler således renter fra og med den 7. februar 2012, idet en godkendt erstatning kan kræves betalt 1 måned efter, at vi har modtaget regningen og ved betaling senere end en måned, skal der betales renter, jf. EAL § 16. Vi overfører derfor til vores kunde dags dato, 300 kr. plus renter 13,25 kr., i alt 313,25 kr.

I forhold til vores kundes anmodning om aktindsigt i den sagsbehandling, som vi har ført med vores lægekonsulent i 'modpartssagen', forligger her ikke en skriftlig korrespondance. Lægekonsulenten blev mundtligt bedt om at oplyse, *'om denne vurderede, at den behandling af ar,*

som vores kunde havde fået, havde varig effekt', hvortil vores læge svarede, *'at det ikke er dokumenteret, at den slags behandlinger af ar har varig effekt'.*

Der foreligger dermed ikke en skriftlig korrespondance med vores lægekonsulent, som kan udleveres til vores kunde.

I øvrigt fastholder vi det anførte i vores tidligere skrivelser i sagen."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**§ 5. Hvilke omkostninger er ikke dækket af retshjælpsforsikringen?**

1. Omkostninger, som ikke er afholdt med rimelig grund, f.eks. fordi sikrede ikke skønnes at have rimelig grund til at føre sagen, eller fordi disse ikke står i rimeligt forhold til sagens genstand.

…

§ 11. Valg af advokat

1. Dækningen er betinget af, at sikrede har søgt bistand hos advokat, der har påtaget sig sagen. I gruppesøgsmål, hvor tilmeldingsmodellen anvendes, vælger grupperepræsentanten den sagsførende advokat. Sikrede vælger selv sin advokat blandt medlemmerne af Advokatsamfundet. For småsager gælder § 11a.

…

§ 11A. Særlige regler For småsager - sager med en sagsgenstand under 50.000 kr.* - samt anerkendelsessøgsmål

1. § 11, stk. 1, gælder ikke i sager, som behandles efter reglerne i retsplejelovens kapitel 39 (småsagsproces).

   Dækningen af salæromkostninger efter stk. 5 er betinget af, at sikrede har søgt bistand hos en advokat eller en af selskabet godkendt professionel rettergangsfuldmægtig**, jf. retsplejelovens § 260, stk. 5. Reglerne i § 11, stk. 2 til 7 gælder i de tilfælde tilsvarende for professionelle rettergangsfuldmægtige som for advokater, der vælges efter reglerne i § 11, stk. 1.

2. Bortset fra retsafgift og eventuelle udgifter til sagkyndig erklæring, der pålægges af retten, er eventuelle udgifter forud for hovedforhandlingen ikke omfattet af retshjælpsdækningen. Udgifter forbundet med hovedforhandlingen dækkes efter reglerne i stk. 5.

   Selskabet kan betinge dækningen af, at sikrede søger bistand hos advokat eller anden professionel rettergangsfuldmægtig, jf. stk. 1.

3. Selskabet kan til enhver tid betinge dækningen af, at der indgives anmodning til retten om, at sagens behandling sker efter almindelige procesregler, jf. retsplejelovens § 402.

4. En eventuel aftale mellem parterne om, hvorvidt en sag skal behandles efter reglerne om småsagsproces eller ej, skal på forhånd godkendes af selskabet.

5. Eventuelt salær til advokat eller den iht. retsplejeloven § 260, stk. 5 anførte rettergangsfuldmægtige beregnes i overensstemmelse med landsretternes vejledende salærtakster for hovedforhandlingen i straffesager, jf. retsplejelovens § 408."

8. 82.208

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at nævnet ikke kan behandle sager og opgørelser vedrørende en ansvarsforsikring, der tilhører en modpart. Eventuelle tvister vedrørende persondataloven kan heller ikke afgøres af nævnet, men kan indbringes for Datatilsynet.

Hvad angår klagerens krav om retshjælpsdækning til en retssag mod selskabet, finder nævnet efter sin gennemgang af sagen på det foreliggende grundlag - hvor hun, bortset fra et mindre beløb, ikke nærmere har konkretiseret størrelsen og grundlaget for et eventuelt større krav i erstatningssagen - ikke at kunne kritisere, at selskabet ikke har fundet, at det fornødne grundlag er til stede for at bevillige hende forhåndstilsagn om retshjælpsdækning. Nævnet har ved denne vurdering bl.a. ladet indgå i sine betragtninger, at der aktuelt bl.a. ikke ses at være et rimeligt forhold mellem sagens forventede udgifter og det beløb, hun ville kunne påregne at opnå ved sagen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson