Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86009:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tillægsforsikring ved arbejdsløshed. Hun klager over, at selskabet har afvist at tilbagebetale præmie for perioden 1/6 2011 til 31/12 2012.

Selskabet har efter klagerens henvendelse i september 2013 anerkendt ekstraordinært at tilbagebetale præmie for 2013. Selskabet har afvist at tilbagebetale præmie for perioden 1/6 2011 til 31/12 2012 med henvisning til, at forsikringsdækningen blev oprettet på klagerens anmodning, og at det påhviler forsikrede at sikre sig, at dækningssummen fastsættes korrekt og ikke for højt.

Klageren har ikke dansk som modersmål. Det fremgår af sagen, at hun den 26/5 2011 telefonisk aftalte med en forsikringsagent (sin fagforening IDA), at agenten skulle sende hende et tilbud pr. mail på en tillægsforsikring ved arbejdsløshed. Idet hendes løn udgjorde 31.700 kr. om måneden, indeholdt tilbuddet en dækningssum på 8.000 kr., hvilket ifølge forsikringsbetingelserne beregningsmetode omtrentligt var den maksimale månedlige dækning givet hendes lønindkomst. Agentens tilbud blev imidlertid sendt til en forkert mailadresse og kom ikke frem til klageren.

Da klageren ikke modtog tilbuddet som aftalt, gik hun senere den 26/5 2011 ind på en hjemmeside og hentede en begæring på en tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem

sin a-kasse IAK. Hun har anført, at hun forinden igen kontaktede selskabet, som telefonisk rådede hende til at gøre sådan. Hun krydsede af, at dækningssummen skulle være 32.000 kr. og sendte begæringen til fagforeningen, som videreformidlede den til selskabet. Forsikringen blev herefter oprettet af selskabet med en dækningssum på 32.000 kr., og en præmie på 3.510 kr. pr. kvartal.

I september 2013 opdagede klageren, at hun betalte forsikringspræmie for en overdækning, der ikke ville kunne komme til udbetaling. Forsikringssummen blev herefter nedsat til 8.000 kr. og præmien nedsat til 712,37 kr. pr. kvartal. Hun har herefter krævet tilbagebetaling af præmie fra forsikringens oprettelse, svarende til det hun har betalt for meget.

Klageren har i klageskemaet af 26/3 2014 anført:

> ”**Sagsfremstilling**
> Jeg fandt ud af at jeg havde betalt for meget i forsikringspræmie på trods af at IDA havde modtaget alle oplysninger om min indkomst mv. (police oprettet af IDA den 26-05-2011), så IDA har haft alle mine lønoplysninger tilgængelige, men pga. blandt andet interne administrationsfejl i IDA, har jeg i længere periode betalt for meget i forsikringspræmie og ønsker at få det jeg har betalt for meget tilbagebetalt.
>
> Jeg har handlet i god tro og IDA har haft alle oplysninger tilgængelige, der viste, at jeg betalte en unødvendig høj præmie, og ligeledes en præmie jeg aldrig vil kunne drage nytte af, så min vurdering er at IDA potentielt ikke har handlet i god tro, og uanset deres intentioner finder jeg det kun ret og rimeligt at IDA tilbage betaler hvad jeg har betalt for meget i præmie.
>
> Følgende tilbud skulle have sendt til mig den 26-05-2011, men modtog først tilbuddet to år bagefter den 18-09-2013 dette pga. en administration fejl fra IDAs side: …
>
> Min løn var 31.700 DKK per måned, som IDA vidste i forvejen.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at få for meget betalt præmie tilbage.”

I brev af 25/4 2014 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **”Tvist**:
> [Klageren] har klaget over, at Topdanmark har afvist at tilbagebetale præmie da det har vist sig, at [klageren] har anmodet om en for høj forsikringsdækning på en Tillægsforsikring ved arbejdsløshed.
>
> Topdanmark har afvist tilbagebetaling med henvisning til, at det påhviler forsikrede, at sikre sig, at dækningssummen fastsættes korrekt, og at vi ikke har en almindelig pligt til at kontrollere om afgivne risikooplysninger er korrekte.

Forsikringens virkemåde:
…
[Klageren] har som medlem af Ingeniørernes Arbejdsløshedskasse (IAK) etableret Tillægsforsikring ved arbejdsløshed. Forsikringsydelsen udbetales ved ufrivillig arbejdsløshed, når visse krav er opfyldt. På forsikringsbegæringen vælger den forsikrede selv dækningens størrelse indenfor visse rammer, men samtidig underskriver den forsikringssøgende på, at forsikrede er klar over at den samlede månedlige udbetaling i anledning af arbejdsløshed, inklusiv eventuel indtægt fra deltidsarbejde, arbejdsløshedsdagpenge, sygedagpenge og andre lignende forsikringsdækninger maksimalt kan udgøre 85 % af lønnen, eksklusiv arbejdsmarkedsbidrag, før arbejdsløshedens begyndelse. Den månedlige dækningssum var sat til at udgøre 32.000 kr.

Sagsfremstilling
[Klageren] er ansat som Quality Consultant hos ...

[Klageren] har den 26. maj 2011 bedt om to forskellige tilbud på Tillægsforsikring ved Arbejdsløshed fra henholdsvis Ingeniørforeningen (IDA) og Ingeniørernes A-kasse (IAK).

Det første tilbud fra IDA har [klageren] fået den 26. maj 2011 ved at hun telefonisk har kontaktet IDA Forsikring. IDA Forsikring tilbyder i samarbejde med Topdanmark at tegne Tillægsforsikring ved ufrivillig arbejdsløshed til medlemmer af IDA. Tilmelding sker på IDA Forsikrings hjemmeside eller ved at ringe til IDA Forsikring.

IDA Forsikring har oplyst, at en medarbejder over telefonen har hjulpet med at beregne en pris på en lønsikring til [klageren] med en dækningssum på 8.000 kr. På IDA Forsikrings hjemmeside er der også en beregner, der kan hjælpe med at udregne den rigtige forsikringssum. IDA Forsikring har oplyst at de ikke har set lønsedler i forbindelse med tilbuddet den 26. maj 2011. [Klageren] har af ukendte årsager ikke accepteret det tilbud hun fik fra IDA Forsikring den 26. maj 2011 via telefonen.

[Klageren] har den 26. maj 2011 ligeledes udfyldt begæringen 'Tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem IAK'. IAK tilbød i 2011 i samarbejde med Topdanmark at tegne Tillægsforsikring ved ufrivillig arbejdsløshed til medlemmer af IAK. IAK er i dag fusioneret med Akademikernes A-kasse.

Tilmelding skete ved at udfylde en blanket 'Tillægsforsikring gennem IAK' der har været på IAK's hjemmeside og IDA Forsikrings hjemmeside tilbage i 2011.

Vi har været i kontakt med IDA Forsikring der stod for salget af IAK lønsikring. IDA Forsikring har oplyst, at det er [klageren] selv der er gået ind på hjemmesiden og printet en tilmeldingsblanket ud til IAK Lønsikring. På tilmeldingen har [klageren] krydset af, at hun ønsker en sum på 32.000 kr. IDA forsikring har oplyst, at de ikke her har set [klagerens] lønsedler i 2011 ved tilmeldingen af IAK lønsikring. IDA Forsikring har oplyst, at de først får lønsedlerne da [klageren] klager i oktober 2013.

I forbindelse med udfyldelse af tilmeldingen har IAK og IDA Forsikring udarbejdet et faktaark og en beregner, der kan vejlede den forsikringssøgende. Faktaarket forklarer bl.a. udførligt hvordan den korrekte forsikringsdækning udregnes ligesom beregneren gør det muligt at beregne hvilken dækningssum der passer den enkelte kunde. Faktaarket der er vedlagt er 2014 udgaven, men IDA Forsikring har oplyst, at det er identisk med 2011 udgaven bortset fra at i 2011-udgaven fremgik afsnittet om outplacement ikke.

Det fremgår af blanketten 'Tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem IAK', at den skal sendes til IDA Forsikring. IDA Forsikring sender efter at have kontrolleret at forsikrede er medlem i IAK blanketten videre til Topdanmark, der opretter forsikringen.

[Klageren] har på blanketten 'Tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem IAK' sat kryds i feltet '32.000 kr.' ud fra den ønskede dækningssum. [Klageren] har også underskrevet blanketten.

På blanketten fremgår det under 'vigtige informationer', at:

> *'Jeg er klar over, at den samlede månedlige udbetaling i anledning af arbejdsløshed inklusiv eventuel indtægt fra deltidsarbejde, aktivering, arbejdsløshedsdagpenge, sygedagpenge og andre lignende forsikringsdækninger maksimalt kan udgøre 85 % af min løn eksklusiv arbejdsmarkedsbidrag (AMBI) før arbejdsløshedsperiodens begyndelse.'*

Det fremgår af blanketten 'Tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem IAK', at IDA Forsikring har modtaget blanketten den 30. maj 2011. IAK har videresendt den til Topdanmark som den 1. juni 2011 har modtaget blanketten. Topdanmark har ikke modtaget nogen tilmelding fra IDA Forsikring på ordningen på en månedlig dækningssum på 8.000 kr. via IDA Forsikring da [klageren] af ukendte årsager ikke har accepteret dette tilbud.

Topdanmark udsteder herefter en forsikringsmeddelelse den 6. juni 2011 med en dækning på 32.000 kr. baseret på de oplysninger [klageren] har afgivet til IAK da Topdanmark ikke har haft anledning til at betvivle disse.

Det fremgår af forsikringsmeddelelsen at den maksimale månedlige udbetaling udgør 32.000 kr. Reglen om den maksimale forsikringsdækning på 85 % er også angivet på forsikringsmeddelelsen af 6. juni 2011. Reglen står endvidere beskrevet i forsikringsbetingelserne, under punkt 7, stk. 2.
…

Konklusion
[Klageren] ønsker præmie der stammer fra en valgt overdækning på sin Tillægsforsikring ved arbejdsløshed returneret. Topdanmark har afvist at returnere den del af præmien der stammer fra den forsikringsdækning, som ikke ville kunne udbetales på baggrund af forsikredes indkomstforhold.

Til grund for sit ønske har [klageren] oplyst, at IDA/IAK har haft alle lønoplysninger tilgængelige og ikke har reageret eller søgt opklarende spørgsmål i forbindelse med forsikringens etablering, hvor [klageren] samme dag den 26. maj 2011 har fået et telefonisk tilbud hos IDA Forsikring på en dækning på 8.000 kr. samtidig med, at [klageren] sender en begæring på 32.000 kr. for tegning af en Tillægsforsikring ved arbejdsløshed via IAK.

Topdanmark har været i kontakt med IDA Forsikring der bestrider, at de har haft alle lønoplysninger tilgængelige ved forsikredes oprettelse af tilbuddet i IDA eller IAK i maj 2011. Topdanmark var forud for september 2013 heller ikke bekendt med forsikredes løn.
…

Tillægsforsikring for arbejdsløsheds, etableret via IAK, kan tegnes med en månedlig dækning på helt op til 32.000 kr., og minimum 2.000 kr. Det er alene den forsikrede selv der bestemmer størrelsen af dækningen i forbindelse med forsikringens etablering.

…

Den forsikrede vælger således selv størrelsen på sin dækning, men orienteres samtidig om den maksimale udbetaling, i forbindelse med forsikringsbegivenhedens indtrædelse.

I den konkrete sag har Topdanmark ikke anset det for nødvendigt at betvivle rigtigheden af forsikredes forsikringsønsker. Vi har bl.a. lagt vægt på at forsikringen er oprettet via IAK som er arbejdsløshedskasse for ingeniører der traditionelt kan være højtlønnet.

Størrelsen af en forsikringsydelse kan være fastsat ud fra mange overvejelser. Herunder mulig kommende lønforhøjelser, muligt nyt job osv., hvor det kunne have vist sig, at størrelsen af den aktuelle forsikringsdækning havde vist sig at være passende. I det konkrete tilfælde viser det sig desværre, at forsikringsydelsen ikke passer til de faktiske indkomstforhold. Dette medfører dog ikke en ret til at få overskydende præmie retur, da det er kunden selv, der har fastsat den ønskede maksimale dækning fra forsikringen.

Det er desuden vores opfattelse, at diverse materiale der er udarbejdet til beskrivelse af det konkrete produkt, overholder gældende lovgivning og giver en retvisende vejledning i beregning af en passende forsikringsydelse i forhold til indkomst. Vi mener heller ikke at Topdanmark har undladt at reagere da sagens fakta kom til kundskab for os, da vi netop har nedsat forsikringsydelsen. Vi har endvidere helt ekstraordinært tilbagebetalt den for meget betalte præmie for 2013.

Det er således fortsat vores opfattelse at der ikke er grundlag for at tilbagebetale præmie for perioden 1. juni 2011 til 31. december 2012, er korrekt.

Endvidere vedlægges Ankenævnets to kendelser 68.327 og 68.509. I begge kendelser fik forsikrede ikke fik medhold i tilbagebetaling af præmie der stammede fra en valgt overdækning på Tillægsforsikring ved arbejdsløshed. Det fremgår af kendelsen, at det påhviler klageren, at sikre sig, at forsikringssummen fastsættes korrekt, og at forsikringsselskabet ikke har en almindelig pligt til at kontroller afgivne risikooplysninger er korrekte."

Klageren har i brev af 3/5 2014 til nævnet bl.a. anført:

"I am a foreign worker in Denmark, I was born and grown up in ... Danish isn't my mother tongue.

Fact 1. IDA knows about my salary information no later than 26th May 2011. On the 'Begæring om lønsikring' from IDA, it states 'Dækningssum pr måned: 8.000 kr'. That is the calculation done by IDA employee, based on my salary information, which is 31.700 kr. per month. I didn't know the word 'Dækningssum'. I didn't know it has something to do with the insurance price. I told the sales person from IDA about my information like: CPR, telephone number, email address and monthly salary.

Fact 2. IDA had administrative errors. That is not acceptable that the insurance company kept on saying '[klageren] har af ukendte årsager ikke accepteret det tilbud hun fik fra IDA Forsikring den 26. maj 2011 via telefon.' It is not 'ukendte årsager'. IDA employee had spelt my email address incorrectly, and sent that offer to wrongly spelt email address. The offer should be sent to …@..., but the sales person spelt my email address as: …@... IDA employee promised to send the offer, but failed to deliver that promise. I did not get IDA's offer in 2011, which I supposed to accept via following link …

Fact 3. IDA is the only contact I had while buying the insurance. IDA ignored two facts while making the second offer: (1) [Klageren] have IDA membership throughout 2011. (2) [Klagerens] monthly salary is 31.700 kr., which IDA already know before making IDA's 26th May 2011 offer while calculating the 'dækningssum' at 8.000 kr.

I thought I was buying an insurance product from IDA Forsikring. I did not know about Topdanmark. I had never heard about Topdanmark before this insurance case. I called IDA Forsikring May 2011, requesting salary insurance product. I gave my CPR, contact and salary information, and thought everything would be taken are of by IDA Forsikring. Afterwards, I checked my mail, but I did not get the offer that IDA employee had promised to send. I got impatient with waiting on the offer. Then, via telephone, I was instructed to fill out 'Tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem IAK' by IDA Forsikring employee, and also requested to send back to IDA Forsikring. I thought it is just to confirm that offer the IDA Forsikring employee promised to send earlier. I had no idea that it is something totally unfair to me, while I have IDA membership: Due to language barrier, I didn't understand the word 'Dækningssummen'. 32.000 is the closest number to my monthly salary which is 31.700. Yet I did not know that has something to do with insurance price. IDA Forsikring sales employee had neither mentioned that, nor show or send me any factsheet explaining that.

The only contact I had was with IDA Forsikring throughout the time. I was unaware about that I requested something from IAK, since it is IDA's home page I visited, it is IDA I talked to, it is IDA I sent paper back to. I thought that paper was just a confirmation about the offer IDA Forsikring employee promised.
…

From today's price list at IDA Forsikring homepage, you can see that the insurance with IDA membership is cheaper than IAK membership, given the same 'månedlig dækning'. I am member of IDA throughout 2011. According to the price list, my monthly premium as an IDA member should be 218, giving the fact that my monthly salary is 31.700, which determines the max 'dækning' can only be 8.000. In May 2011, IDA Forsikring employee first made an offer on conditions (monthly salary 31.700 + IDA membership). But the offer was not sent to me, due to their spelling error in my mail address.

I got impatient and the IDA Forsikring sales employee got also impatient. Instead of finding out why I had not got the offer and finding out that spelling error, the IDA Forsikring sales employee did not bother to find out what happened to my first offer and asked me to go to IDA Forsikring homepage and download the sheet 'Tillægsforsikring gennem IAK' fill it out and send back to IDA Forsikring. I thought this is just a confirmation about the first offer, had no idea that it is something totally different and unfair to me.

Not being able to understand many of Danish words in the sheets, I did not understand the word 'Dækningssum'. Later on, the IDA Forsikring ignored the two facts: 1 [Klageren] have IDA membership, 2 [Klagerens] monthly salary is 31.700. Both of these two facts make a difference on the price calculation.

IDA membership gives a better insurance price than IAK membership alone. IDA Forsikring knows that I am member of IDA throughout 2011. Yet they ignored that fact. IDA Forsikring should have investigated why I did not get the first offer they made.

It is my first time to buy salary insurance product, and my Danish reading problem was a problem. I naively thought the insurance company would take good care of me. Lack of

knowledge about the insurance product and insurance company, plus the language barrier partially contributed to all these trouble. But IDA Forsikring is to blame.
…

IDA/Topdanmark never had the risk of paying me at 'dækningssum' 32.000 kr. They have eliminated their risk of paying me at 'dækningssum' 32.000 kr., according to their insurance conditions. … The fact that my monthly salary is 31.700 kr. gives IDA/Topdanmark max risk of 'dækningssum' at 8.000 kr., instead of 32.000 kr."

Selskabet har I brev af 27/5 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

Det forhold at [klageren] oplyser at hun blev utålmodig den 26. maj 2011 da hun ikke modtog en e-mail, der fejlagtigt var sendt til en forkert e-mailadresse med tilbuddet fra IDA lønsikring, og i stedet den 26. maj 2011 selv udfylder en begæring på Tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem IAK forkert finder vi ikke at selskabet kan lægges til last.

[Klageren] har oplyst at hun selv kontakter IDA Forsikring telefonisk samme dag den 26. maj 2011 da hun er utålmodig over at hun ikke modtager e-mailen med tilbuddet, der ved en fejl er sendt forkert. [Klageren] har oplyst, at da hun kontakter IDA Forsikring igen den 26. maj 2011 henvises til selvbetjening på IDA Forsikrings hjemmeside. [Klageren] oplyser, at hun havde fået opfattelsen af, at da hun blive henvist til IDA Forsikrings hjemmeside for at acceptere tilbuddet på IDA Forsikring kan være korrekt. Hvis ellers [klageren] havde modtaget mailen med tilbuddet havde der i mailen været et link til Ida Forsikrings hjemmeside, hvor hun kunne have accepteret tilbuddet i en selvbetjeningsmappe.
…

Vi finder ikke, at risikoen for at forsikringstager ikke forstår dansk påhviler os som selskab. Vi henviser i øvrigt til at det fremgår bl.a. af ankenævnskendelse 71.180, at selskab ikke bebrejdes, hvis en forsikringstager på af sprogproblemer ikke kan forstå indholdet af dokumenter fra selskabet.

[Klageren] kunne have kontaktet IDA Forsikring som står for rådgivning på både IAK og IDA lønsikring, hvis hun på grund af sprogproblemer ikke forstod, hvilket produkt hun skulle vælge eller indholdet af begæringen på IAK lønsikring. Vi gør endvidere opmærksom på, at IDA Forsikring samme dag som [klageren] udfyldte IAK begæringen forkert telefonisk har rådgivet [klageren] om den korrekte dækningssum over telefonen i forbindelse med et tilbud på IDA lønsikring. Det er beklageligt, at det tilbud på IDA lønsikring ikke kommer frem til [klageren] igen på grund af sprogproblemer.

Det forhold, at [klageren] evt. har betalt mere for forsikringen tegnet via IAK lønsikring i stedet for IDA lønsikring finder vi heller ikke kan lægges selskabet til last. Det er [klageren] der selv udfylder begæringen på da hun ikke modtager tilbuddet på IDA lønsikring. Prisen på de to produktet har fremgået af tilbuddet, hjemmesiden og faktaark, jf. det materiale som [klageren] selv henviser til i brev af 8. maj 2014."

I mail af 18/6 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"1) IDA Forsikring only asked how much I earn per month, but did not mention or explain the concept of 'dækningssum'. IDA Forsikring collected my basic information like: Monthly salary, CPR, Job title and so on, but did not explain anything about the insurance product's price. I

had no idea of the concept 'Dækningssum' until 2013 summer, after finding out I have paid too much for the previous two years.

2) As a consumer, I feel being cheated. Because IDA Forsikring had already collected all my information related to the offer, therefore, I thought I was in good hands and insurance company would take good care of me. I had trust in insurance company until I find out that they charged me with a wrong price for two years due to their negligence…

3) IDA Forsikring know my monthly salary and can see that I am a member of IDA, then there should be only one product one price for me.

4) This trading process is not fair for a customer. The insurance company limits their max risk, defined by customer's salary. And they do not mention or explain anything about the way how insurance price is calculated."

I brev af 20/6 2014 fra selskabet til nævnet hedder det:

"IDA Forsikring har som tidligere nævnt udarbejdet et tilbud til [klageren], som ikke er kommet frem, da e-mailadressen var forkert. [Klageren] valgte dog selv i stedet at udfylde en blanket via IAK.

Da blanketten om ønsket om tillægsforsikring ved arbejdsløshed gennem IAK modtages hos IDA Forsikring, sender IDA Forsikring blanketten videre til Topdanmark, der opretter forsikringen.

Når IDA Forsikring modtager en blanket, undersøges det alene, om forsikringstageren er berettiget til tegning af en forsikring. Er dette tilfældet sendes blanketten videre til Topdanmark. IDA Forsikring er således ikke forpligtet til at undersøge, om en forsikringstager eventuelt tidligere måtte have kontaktet IDA Forsikring, for at undersøge om blanketten måtte være udfyldt i overensstemmelse med tidligere oplysninger. Det må således formodes, at en blanket, der udfyldes af en forsikringstager, er udfyldt efter forsikringstagerens ønsker og behov.

IDA Forsikring samt Topdanmark kan derfor ikke anses ansvarlige for at [klageren] vælger en for høj dækningssum."

Hertil har klageren i mail af 26/6 2014 til nævnet bemærket:

"When incorrectly spelt email address error occurred at IDA Forsikring, I told IDA Forsikring that I have not got the offer in my mail box. Instead of finding out why the customer have not got the offer and resend it, IDA Forsikring told me to fill out that blanket and told me that it would be the same as previous offer which supposed to send to me. IDA Forsikring should have not done that. Because I have IDA membership. Therefore, I should not have the insurance via IAK. The insurance company have all the knowledge about the insurance product, they should not misinform me.

As a consumer, I feel being cheating by the seller (insurance company). If IDA Forsikring did not make that administrative error, this would not happen. If IDA Forsikring did not misinform me, this would not happen."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

"Punkt 7 Forsikringsydelse

…

Stk. 2. Den samlede månedlige udbetaling i anledning af arbejdsløshed kan inklusiv eventuel indtægt fra deltidsarbejde, aktivering, arbejdsløshedsdagpenge, sygedagpenge og andre lignende forsikringsdækninger maksimalt udgøre 85 % af forsikredes løn (arbejdsfortjeneste for selvstændigt erhvervsdrivende) eksklusiv arbejdsmarkedsbidrag (AMB) før arbejdsløshedsperiodens begyndelse og i alle tilfælde maksimalt udgøre det beløb pr. måned, der fremgår af forsikringsmeddelelsen."

Nævnet udtaler:

Forsikringen, der fejlagtigt blev tegnet med for høj dækningssum, blev oprettet i overensstemmelse med en begæring, som klageren udskrev fra IDA's hjemmeside, udfyldte og indsendte til IDA. Nævnet finder, at det som udgangspunkt er forsikringstagerens ansvar, at begæringen udfyldes korrekt, og at dette også gælder i en situation, hvor forsikringstageren mangler sprogkundskaber til at forstå det fulde indhold af begæringen. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der var mangelfulde eller uklare oplysninger om den omhandlede forsikring i begæringen.

Nævnet finder, at der er indgået en gyldig forsikringsaftale, og at klageren ikke har krav på tilbagebetaling af præmie, uanset at forsikringen blev tegnet med overdækning.

Nævnet har herefter overvejet, om selskabet som følge af mangelfuld sagsbehandling og/eller rådgivning fra IDA's side har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren, der har betalt en højere præmie end nødvendigt for at opnå fuld dækning.

Klageren aftalte telefonisk med IDA, at IDA skulle sende hende et forsikringstilbud. Dette tilbud indeholdt den korrekte forsikringssum på 8.000 kr. men kom ikke frem til klageren, idet det blev sendt til en forkert mailadresse. Nævnet finder det ikke godtgjort, at IDA i den forbindelse har begået en ansvarspådragende fejl.

På baggrund af hændelsesforløbet i øvrigt i forbindelse med forsikringens oprettelse, og idet klagerens oplysning herom ikke er bestridt, lægger nævnet til grund, at klageren ringede IDA op igen, da tilbuddet ikke kom frem som aftalt, og at IDA's medarbejder

henviste hende til fra IDA's hjemmeside at hente en begæring om en forsikring gennem IAK, udfylde den og sende den til IDA.

Det fremgår af sagen, at forsikringer, der oprettes gennem IAK, tariferes til en højere præmie end forsikringer, der oprettes gennem IDA. Selskabet har oplyst, at IDA videresender indkomne begæringer uden at foretage anden undersøgelse, end om forsikringstageren er berettiget til at tegne forsikringen.

Nævnet finder, at klageren har fået en mangelfuld rådgivning af IDA's medarbejder, idet hun ved at udfylde en begæring gennem IAK således måtte påregnes at blive tariferet til en højere præmie end nødvendigt. Idet IDA har optrådt som fuldmægtig for selskabet ved tegningen af forsikringen, finder nævnet, at selskabet skal erstatte klageren den merudgift, hun har haft, fordi præmiefastsættelsen ikke tog hensyn til, at hun var medlem af IDA.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at IDA's rådgivning om at hente en begæring fra hjemmesiden har været ansvarspådragende for så vidt angår, at forsikringen blev oprettet med forkert forsikringssum.

Klageren har anført, at IDA kendte til hendes løn, da det modtog forsikringsbegæringen af 26/5 2011, og at IDA derfor burde have sørget for, at forsikringen blev tegnet med den rigtige forsikringssum.

Nævnet finder, at IDA ikke kan antages at have nogen pligt til at registrere oplysninger fra telefonsamtaler med mulige forsikringstagere og sammenholde indkomne forsikringsbegæringer med disse oplysninger for at opdage eventuelle fejl. Nævnet finder, at det ikke er godtgjort, at IDA andetstedsfra havde oplysninger om klagerens lønforhold, eller i øvrigt havde grund til at tro, at den begærede forsikringssum på 32.000 kr./måned var forkert.

Nævnet finder derfor, at selskabet ikke kan gøres ansvarlig for, at forsikringen blev oprettet med for høj dækningssum.

11. 86009

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal tilbagebetale klageren det beløb, som hun ville have betalt mindre i præmie for perioden 1/6 2011 til 31/12 2012, såfremt forsikringen var blevet oprettet gennem IDA i stedet for IAK.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Poul Sørensen