Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86646:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i Danske Forsikring. Hun klager over, at selskabet har foretaget et fradrag i den udbetalte erstatning for et anerkendt ulykkestilfælde sket den 28/4 2013.

Selskabet har foretaget et fradrag på 3/10 i erstatningen med henvisning til, at udbetalingen i henhold til forsikringsbetingelserne skal nedsættes med 1/10 årligt fra og med det år, forsikrede fylder 58 år.

Det fremgår af sagen, at klageren den 28/4 2013 var udsat for et ulykkestilfælde, da nogle hunde løb ind i hende, og hun pådrog sig derved et brud på skinnebenet lige under knæet. Hun var på skadetidspunktet 60 år. Selskabet har siden fastsat méngraden til 10 % og har udbetalt 105.630 kr. efter fradrag for alder.

Klageren har i bilag til klageskemaet af 31/8 2014 bl.a. anført:

> ”Vi har været kunde i det samme forsikringsselskab i 40 år … Vi har ikke brugt forsikringerne, på nær bilforsikringen, her har været en parkeringsskade, samt biltyveri, hvor vi selv fandt bilen igen.
>
> Så skete det for godt et år siden, at jeg kom til skade med mit ben, på sygehuset blev jeg gjort opmærksom på at melde det til forsikringen, da jeg ville få varige mén... Alt forløb også efter planen, lidt lang ekspeditionstid, men det var jeg forberedt på.

Men så kom udbetalingen, og her undrede jeg mig, thi da jeg var fyldt 58 år på skadestidspunktet, stod der i brevet, var der foretaget et fradrag i udbetalingen, der var trukket 30 % grundet jeg var fyldt 60 år.

Hvad var nu det for noget, jeg gik straks på Danske Forsikrings hjemmeside og læste om ulykkesforsikring, Her stod der at der ville blive fratrukket 10 % når man var 67 år, men jeg var jo kun 60 år?

Jeg forstod ikke noget af det, når jeg checker min forsikring med mit nem ID kort på Danske Forsikrings hjemmeside, står der ikke noget om gammel forsikring, men med min mands nem ID kort kan jeg se en police, der er gammel.

Ja, men det viste sig at jeg havde en gammel police fra **1986** - man havde ikke gjort noget ved denne police i 28 år. Ifølge vedkommende der ringede mig op, havde man ikke måttet forny disse forsikringer??? - ej opdatere policen til hvorledes samfundet arbejdsmæssigt er i dag. Der kan da ikke være bindinger på forsikringer i så mange år?

Da jeg skrev klagebrevet, blev jeg ringet op og gjort opmærksom på følgende:
At Danske Forsikring sidst i oktober 2013 havde sendt brev til os angående tilbud om en ny udvidet ulykkesforsikring! Vi havde set dette brev, men-men-men …

Efter hvad man har hørt omtalt, så skal man ikke ændre noget ved sin forsikring, når man har en skade som ikke er færdigbehandlet, og det var jo hvad vi havde, der blev ikke nævnt noget om at vi skulle ændre policen da vi anmeldte skaden, og vi forstod ikke at tilbuddet var bestemt møntet på os — ej heller at vi havde en gammel police fra **1986**.

Vi gik i den tro, at havde vi en dårlig og ikke tidssvarende forsikring, ville vi blive kontaktet af selskabet, gjort opmærksom på at vi altså var i besiddelse af en meget dårlig forsikring, og det skulle vi se at få gjort noget ved. Men stadig, det er **Danske Forsikring** der lægger navn til denne forsikring.

Vi ved udmærket godt at det er os selv der har ansvaret for vores forsikringer, vi burde selv have undersøgt hvilke forsikringer vi har, men vi var naive og troede at vores forsikring var som den beskrevet på **Danske Forsikrings** hjemmeside. De begrunder så deres afslag med, at havde vi henvendt os, så kunne man evt. have ændret således at skaden var dækket, men dette er et ganske gratis svar, idet de også selv bruger formuleringen: 'Kunne + evt.' / altså ikke sikkert, ligeledes gør de meget ud af min mand ikke har henvendt sig, men var det ikke en fælles forsikring?? - det virker da sådan når der ikke står noget under mit 'log in'.
…
Hvad vil jeg opnå med min klage: Retfærdighed!!

Jeg ved godt at jeg som ganske almindelig kunde, ikke har store muligheder for at få ret med hensyn til min klage mod et stort forsikringsselskab. Men jeg føler mig så snydt — 40 år med samme selskab og så bliver man behandlet på den måde.

Det er for nemt at afvise, med den begrundelse.: At vi kunne .... Og så ville de evt. have... Denne forsikring skulle Danske Forsikring have gjort noget ved for mange år siden, og så fordi de sender ud om ny forsikring lige 6 måneder før de endelig har færdigbehandlet min skade, så er det, det der er grunden til at de ikke vil udbetale mig, efter forsikringer der er tidssvarende til i dag. (Ikke fratrække 30 % - fordi jeg er 60 år)

Ligeledes er det nogle gange en fælles forsikring, og andre gange en forsikring for min mand Og en for mig. Først fra marts 2014 — kan jeg se ulykkesforsikringen med mit log-in."

I brev af 23/9 2014 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi ønsker at fastholde vores nedsættelse af forsikringen

…
I [klagerens] vilkår … fremgår det, at udbetalingen nedsættes med 1/10 årligt fra og med det år, forsikrede fylder 58 år.
…
Den 23. juni 2014 skriver vi til [klageren], at der er foretaget en vurdering af hendes følger, og det varige mén er fastsat til 10 %. I den forbindelse gør vi hende opmærksom på, at der er tale om aldersnedskrivning på 3/10 - jf. hendes forsikringsvilkår - idet hun er 60 år på skadetidspunktet.

Erstatningen bliver udbetalt, og vi hører fra [klageren] igen kort tid efter, da hun er utilfreds med aldersnedskrivningen af hendes forsikringssum.

Hun henviser til, at forsikringen er oprettet i 1986, og den har været uændret siden. Herudover har hun været på vores hjemmeside og se på vilkår, og her fremgår det, at der var aldersnedskrivning fra 68. år.

Vi har kontaktet kunden telefonisk, og vi har forklaret hende, at vi ikke finder mulighed for at ændre vores aldersnedskrivning af hendes forsikringssum. Efterfølgende er der også sendt et skriftligt svar.

Danske Forsikrings hjemmeside indeholder mange forskellige forsikringsvilkår, og der henvises til at tjekke, hvilket vilkårs nummer, der er gældende for ens egen forsikring for at få præciseret, hvilke vilkår der er gældende for egen forsikring.

Herudover har vi gjort kunden opmærksom på, at vi har skrevet til hende den 17. oktober 2013 med henblik på ændring af hendes forsikring. Der er gjort direkte opmærksom på i brevet, at der er en mulighed for at ændre forsikringen med henblik på aldersnedskrivning.

Vi har fastholdt vores aldersnedskrivning overfor kunden, idet hun ikke har vist interesse for at få forsikringen ændret, før hun har modtaget vores erstatningsafregning i hendes skadesag.

I vores e-mail til kunden gør vi opmærksom på, at hvis der havde været vist en interesse for at ændre forsikringen efter vores brev i oktober 2013, kunne vi forstået hendes argument omkring uretfærdighed, og dermed kunne vi have vendt muligheden for at ændre forsikringen med tilbagevirkende kraft. Men da hun ikke har vist interesse for ændring af forsikringen, ønsker vi at fastholde hendes aldersnedskrivning i hendes forsikringsvilkår.

Vi gør hende også opmærksom på hendes klagemuligheder overfor Ankenævnet for Forsikring. Vi modtager den 11. september 2014 hendes klageskema via Ankenævnet for Forsikring.

Vi ønsker at fastholde vores aldersnedskrivning
Jeg har gennemgået sagens oplysninger efter modtagelsen af hendes klage over aldersnedskrivningen. Der er tale om en aldersnedskrivning fra 58. år, som er beskrevet i hendes forsikringsvilkår.

Herudover er der i oktober 2013 sendt et brev med information om, at der er mulighed for ændring af hendes forsikring. I brevet er der beskrevet, hvilke ændringer der er mulighed for, og her i blandt er der også beskrevet aldersnedskrivningen fra 58. år. Kunden har ikke overfor os vendt tilbage med henblik på ønske om ændring af forsikringen.

Desuden henvises der til Danske Forsikrings hjemmeside. Her oplyser [klageren], at der henvises til ulykkesforsikring med aldersnedskrivning fra 68. år. Det er korrekt, men der er også henvist til, at man skal tjekke vilkårs nummer for egen ulykkesforsikring, så man præcist kan se, hvilke vilkår der er gældende for egne forsikringer.

[Klageren] beskriver desuden, at der har været problemer med at bruge log in via Nem id. Jeg kan se, at der er skrevet brev til hende i marts 2010 angående hendes kundemappe. I det brev er der også henvisning til, hvor hun kan søge hjælp, hvis der er problemer at benytte kundemappen.

Vi ønsker at fastholde vores aldersnedskrivning på hendes erstatning. Vi henviser til hendes forsikringsvilkår, som er gældende for ulykkesforsikringen. Vi har tilbudt hende en ændring af forsikring, det har ikke været i kundens interesse at ændre forsikringen, og derfor ønsker vi at fastholde brugen af reglerne i hendes forsikringsvilkår."

Hertil har klageren i brev af 7/10 2014 til nævnet bemærket:

"Jeg mangler at få svar på hvorfor der ikke er gjort noget ved policen i 28 år? — er det fordi det er, som den information jeg fik da jeg pr. telefon klagede over reduktionen i min udbetaling, var, at man ikke tidligere måtte ændre policen eller tilbyde en ny forsikring?

Var vi stavnsbundne i 28 år? eller hvad? — kan ikke se at det kan være lovligt at fastholde kunder en forældet police.

Ja, Danske Forsikring har sendt brev ud angående ændring af forsikring i OKT. 2013! Men hvad med de sidste 10 år, var det ikke her der skulle have været gjort noget.

Jeg kan sige på samme måde at jeg fasholder min klage, idet var brevet sendt ud før min skade, havde vi ændret forsikringen. Det er deres grund til afvisning jeg opponerer imod. Den er for søgt."

Selskabet har i brev af 15/10 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal gøre opmærksom på, at forsikringsselskaberne ikke har pligt til at orientere eksisterende kunder om nye produkter, og vi finder ikke, at der i den aktuelle sag har været tale om et forældet produkt, da forsikringen har dækket fuldt ud på linje med Topdanmarks tilsvarende produkter, indtil forsikrede fyldte 58 år.

I løbet af 2013 har vi valgt at sende et servicebrev ud til alle vores kunder over 60 år, som havde det produkt, som forsikrede også har, netop for at fortælle, at vi på grund af deres alder kunne tilbyde et bedre produkt. Dette brev modtager forsikrede som nævnt i tidligere korrespondance i oktober 2013."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

”Udbetalingen nedsættes med 1/10 årligt fra og med det år, forsikrede fylder 58 år.
…
Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig udefra kommende påvirkning, som medfører en påviselig legemsbeskadigelse. Påvirkningen skal være tilfældig, hvilket vil sige, at den sker uden den forsikrede vilje.”

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at den nedsættelse af erstatningsudbetalingen, som selskabet har foretaget som følge af klagerens alder, er sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ikke på et tidligere tidspunkt end sket har tilbudt klageren at overgå til andre og nyere forsikringsvilkår.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund