Ankenævnet for Forsikring

Den 2. september 2015 blev i sag nr. 87784:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde ulykkesforsikring i Gjensidige Forsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt ulykkestilfælde.

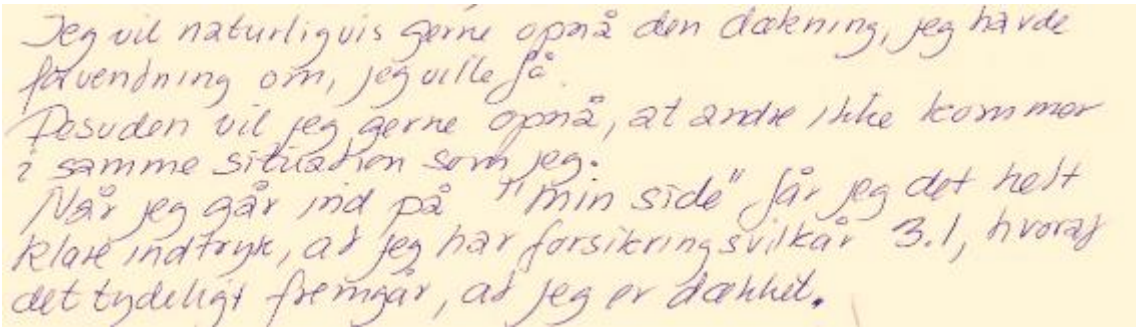
Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at ulykkesforsikringen alene indeholdt dækning ved død.

I klageskemaet af 2/3 2015 til nævnet har klageren bl.a. anført:

1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Jeg har i flere år haft en ulykkesforsikring hos Gjensidige. Da jeg har et uheld med min skulder henvender jeg mig for at skrive en skadesanmeldelse og får at vide, at min ulykkesforsikring ikke dækker.
Jeg har hvert eneste år modtaget en forsikringsoversigt, hvoraf det fremgår, at jeg har en ulykkesforsikring. Nu får jeg den besked, at det jeg har, er en livsforsikring, altså udelukkende udbetaling ved død.
Se i øvrigt min hoslagte mail til firmaet. De henholder sig til prisen, jeg har bedalt. Hvordan skulle jeg vide, hvad en sådan forsikring bør koste ?.?.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)


Jeg vil naturligvis gerne opnå den dækning, jeg havde forventning om, jeg ville få.
Desuden vil jeg gerne opnå, at andre ikke kommer i samme situation som jeg:
Når jeg går ind på "min side" får jeg det helt klare indtryk, at jeg har forsikringsvilkår 3.1, hvoraf det tydeligt fremgår, at jeg er dækket.

Dertil har selskabet i brev af 16/4 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagens fakta**
Den 22. april 2003 modtog klager bl.a. tilbud på Ulykkesforsikring (omfattende invaliditetsdækning, men ikke dødsfaldsdækning) fra det daværende Fair Forsikring. Årlig præmie udgjorde kr. 1.195, heraf kr. 642 ekskl. offentlige afgifter for dækning af klager.
Den 28. april 2003 modtog vi tilbudsaccept fra klager. Heraf fremgik det bl.a., at klager ikke ønskede at tegne Ulykkesforsikring.
Efterfølgende ønskede klager alligevel Ulykkesforsikring. Derfor blev der ved brev af 13. maj 2003 fremsendt forsikringspolice til klager på Ulykkesforsikring. Policen indeholdt alene dødsfaldsdækning med årlig præmie kr. 264. Det fremgik bl.a. af brevet, at klager havde fået status som guldkunde, hvilket medførte rabat på alle forsikringer. Endvidere fremgik det, at gældende forsikringsbetingelser var version 1.5.
Den 16. oktober 2004 blev der fremsendt forsikringsoversigt til klager, hvoraf det fremgik, at der var tegnet Ulykkesforsikring for klager med indeksreguleret dødssum på kr. 831.000, årlig præmie kr. 274. Klager korrigerede umiddelbart efter den 9. november 2004 sit erhverv fra 'arbejdsledig' til 'kontor'.
Den 16. oktober 2010 blev der fremsendt forsikringsoversigt til klager, hvoraf det fremgik, at klager havde tegnet Ulykkesforsikring med indeksreguleret dødssum kr. 1.022.000, årlig præmie kr. 326.

I juni 2011 blev klagers police flyttet til nyt it-system og fik tildelt nyt policenr. … Dækninger, vilkår mv. forblev uændrede. Af samme grund blev der ikke udsendt ny police.
Den 17. december 2013 skrev klager til os, idet hun i forbindelse med en skadesanmeldelse på Ulykkesforsikringen var blevet opmærksom på i vores selvbetjeningsunivers, at der ikke var tegnet dækning for legemsbeskadigelse.
Den 8. januar 2014 meddelte vores kundeservice til klager, at hendes Ulykkesforsikring alene var tegnet med dødsfaldsdækning og ikke invaliditetsdækning.
Ved mail af 24. november 2014 meddelte klager efter at have modtaget opkrævning for Ulykkesforsikring, at hun telefonisk havde opsagt denne i januar 2014.
Ved mail af 26. november 2014 meddelte vores kundeservice, at vi ikke havde modtaget opsigelse fra klager, ej heller at der havde været telefonisk kontakt som påstået af klager.
Ved mail af 23. december 2014 gjorde klager gældende, at hun var i god tro omkring dækning for invaliditet. Det fremgik bl.a.:

'Indtil for nylig - indtil kort efter min ulykke med min skulder, som det drejer sig om, har jeg haft alle mine forsikringer hos jer. Jeg har ikke shoppet rundt for at finde billigere alternativer, men stolet på at jeg var dækket ind for alt: Bil, indbo, rejseforsikring, samt ulykkesforsikring. Når jeg kigger på papirerne nu, kan jeg nu se, at det eneste beløb, der står, er ud for død, men det er vel meget naturligt, at der ikke står et fast beløb ud for skade, da et sådant beløb jo vil afhænge fuldstændigt af, hvilken men grad en sådan skade forårsager.

Som jeg har gjort opmærksom på, så får man det indtryk, at jeg er, at jeg er dækket, når jeg går ind på 'MIN SIDE' Der står, at de forsikringsvilkår, der gælder for mig er 3.1, hvoraf tydeligt fremgår, at jeg er dækket. At det så efter jeres mening, at det er med 0 kr, jeg skulle være dækket. Det er virkelig useriøst."

Ved mail af 29. december 2014 fastholdte vores kundeservice, at der alene var tegnet dødsfaldsdækning, og at såfremt der havde været tegnet invaliditetsdækning, ville den årlige præmie have været væsentligt højere.
Ved mail af 27. februar 2015 fastholdte klager, at hun var dækket for invaliditet. Klager oplyste bl.a., at hun ved indtegning blev oplyst af sælgeren, at Ulykkesforsikringen næsten ville være gratis, fordi hun fik rabat ved tegning af tre forsikringer.
Den 2. marts 2015 indbragte klager sagen for Ankenævnet. Klager gjorde bl.a. gældende, at hun gennem forsikringstiden havde modtaget forsikringsoversigt, hvoraf det fremgik, at hun havde ulykkesforsikring (og ikke kun livsforsikring).

Vores vurdering
Klager havde tegnet Ulykkesforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 1.5. Ulykkesforsikringen dækker, når ulykkesbegrebet er opfyldt, jf. forsikringsbetingelserne s. 3. Af forsikringsbetingelserne side 5 fremgår det, at der bl.a. kan tegnes dækning for dødsfald og/eller invaliditet. Livsforsikring er et andet produkt og kommer til udbetaling ved dødsfald.

Klager ønskede at anmelde en skade på sin Ulykkesforsikring. Med henvisning til at der i vores selvbetjeningsunivers 'Din Side' blev henvist til forsikringsbetingelser version 3.1, påberåber klager sig nu invaliditetsdækning på sin Ulykkesforsikring.

Som det fremgår af sagsfremstillingen, fik klager oprindeligt tilbud på Ulykkesforsikring med invaliditetsdækning. Klager afviste den 28. april 2003 at tegne Ulykkesforsikring. Efterfølgende accepterede klager alene dødsfaldsdækning - klager ønskede denne løsning for at opnå samlerabat på sine forsikringer - hvorfor der den 13. maj 2003 blev fremsendt police på Ulykkesforsikring alene med dødsfaldsdækning. Efter at have modtaget forsikringsoversigter i bl.a. 2004 (hvor klager ønskede erhverv ændret til 'kontor') og 2010 gjorde klager ikke indsigelser over manglende invaliditetsdækning.

Af forsikringsaftalen og sidenhen af forsikringsoversigterne kunne konstateres en bemærkelsesværdig lavere årlig præmieopkrævning end den oprindeligt tilbudte på Ulykkesforsikringen med invaliditetsdækning. At en bemærkelsesværdig lavere opkrævning muligvis skyldtes en anden dækning end den oprindeligt tilbudte motiverede ikke klager til at henvende sig til os for at sikre sig, om hun havde den ønskede dækning.

Af forsikringsoversigterne fremgik under Ulykkesforsikringen alene en 'Dødssum'. Havde klager haft tegnet invaliditetsdækning, ville en 'Invaliditetssum' have fremgået særskilt.

Klager havde således ikke tegnet invaliditetsdækning. Det skal endvidere lægges til grund, at klager ikke ønskede invaliditetsdækning, idet klager ikke reagerede på alene at have dødsfaldsdækning.

Vi bemærker, at der i forsikringsperioden ikke er sket omtegning til nyere forsikringsbetingelser.

Klager gør i sin Ankenævnsklage gældende, at hun på 'Din Side' blev henvist til forsikringsbetingelser version 3.1, ifølge hvilke Ulykkesforsikringen indeholdte invaliditetsdækning som grunddækning.

I december 2013 hvor klager ønskede at anmelde en skade på sin Ulykkesforsikring, henviste vores it-system på 'Din Side' fejlagtigt til forkerte forsikringsbetingelser (almindelige nytegningsbetingelser).

På 'Din Side' kan en forsikringstager til enhver tid i tegningsperioden se, hvilke dækninger vedkommende har tegnet.

Som det fremgår af vedlagte skærmprint fra 'Din Side', der viser første opslag på siden efter login, ville klager med det samme se, at hun i overensstemmelse med de tegnede dækninger alene havde dødsfaldsdækning. (Fordi klager har opsagt sin forsikring hos os, kan vi ikke fuldstændigt genskabe skærmbilledet fra 'Din Side' - hvoraf klagers dækninger samt link til almindelige forsikringsbetingelser kunne ses - som det så ud på det tidspunkt, hvor klager forsøgte at anmelde en skade.)

Det er naturligvis beklageligt, at vi henviste til de forkerte forsikringsbetingelser på 'Din Side', men det ændrer ikke på, at det klart fremgik af 'Din Side', at klager ikke havde tegnet invaliditetsdækning.

Sammenfattende kan siges, at klager ved indtegningen fravalgte invaliditetsdækning på Ulykkesforsikringen, og at det af forsikringsoversigter og præmieopkrævning ligeledes fremgik, at hun kun havde tegnet dødsfaldsdækning, og at hun ikke gennem tiden har reageret herpå. Endelig fremgik det også af tegningsoversigten på 'Din Side', at klager alene havde tegnet dødsfaldsdækning

På baggrund af ovenstående må vi således fastholde, at klager ikke havde invaliditetsdækning på sin Ulykkesforsikring, og at hun har haft kendskab til dette."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 12/5 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har regelmæssigt modtaget oversigter, hvoraf det har fremgået, at jeg havde en ulykkesforsikring (med forsikringsvilkår 3.1 som jeg medsendte i mit oprindelige brev).

Jeg har ikke haft nogen som helst anelse om, at en 'rigtig' ulykkesforsikring burde være dyrere, da jeg har været trofast kunde hos Gjensidige (Fair) i mange år, og ikke har shoppet rundt for at sammenligne priser. Og jeg er ikke bevidst om, at jeg på noget tidspunkt skulle have fravalgt legemsbeskadigelse.

I Gjensidiges svar af 16 april - side 3 af 4: 'Af forsikringsoversigterne fremgik under Ulykkesforsikringen alene en 'Dødssum'. Havde klager haft tegnet invaliditetsforsikring, ville en 'Invaliditetssum' have fremgået særskilt:

Mit synspunkt (og det samme synspunkt har alle de personer i min omgangskreds, som jeg har vist det til, inkl en gruppe jurastuderende):
At der kun fremgår en dødssum er da ikke en begrundelse for, at der ikke er en invaliditetssum. Der står jo netop i forsikringsvilkår 3.1, at jeg er dækket med diverse satser. En invaliditetssum vil jo altid være variabel alt efter hvor stor, mergraden fastsættes til at væ-

re. Når der kun står en dødssum, måtte jeg gå ud fra, at en mengrad ville blive beregnet i forhold til denne sum, men det er ikke noget, jeg har gået rundt og spekuleret nærmere over."

Heroverfor har selskabet i brev af 26/5 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter klager havde valgt at tegne Ulykkesforsikring alligevel, men da kun med dødsfaldsdækning, fik hun tilsendt forsikringspolice af 13. maj 2003, hvoraf det fremgik, at de gældende forsikringsbetingelser var version 1.5. Klager blev ikke siden omtegnet til nyere forsikringsbetingelser. Således er klager i de årlige forsikringsoversigter ikke blevet meddelt, at hun var overgået til andre forsikringsbetingelser end de oprindelige.

Som meddelt i vores svarskrift af 16. april 2015 blev der ved en fejl i vores selvbetjeningsunivers 'Din Side' henvist til nytegningsbetingelserne (version 3.1). Men de tegnede dækninger fremgik tydeligt af skærmbilledet, og klager ville da ved login med det samme bemærke, at der ikke var tegnet invaliditetsdækning, se skærmprint bilagt svarskrift af 16. april 2015. Havde klager tegnet invaliditetsdækning på sin Ulykkesforsikring, ville det fremgå særskilt af dækningsoversigten på 'Din Side'.

Ved indtegningen fravalgte klager invaliditetsdækning, og efterfølgende har hun ikke reageret på, hvorvidt hun havde den ønskede dækning."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 18/6 og 30/6 2015 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

"TILBUD – ULYKKESFORSIKRING" af 22/4 2003 hvoraf bl.a. fremgår:

	Pris (kr.)
Helårlig samlet pris	1.048
Offentlige afgifter	147
I alt	1.195

…

• • •	Forsikringen dækker hele døgnet. Forsikringen ophører på den første betalingsdato, efter du er fyldt 75 år.				
Forsikringen dækker			Sum (kr.)	I kraft fra	Pris (kr.)
	Død	Nej			
	Invaliditet	Ja	800.000	22.04.2003	642
	I alt kr.				642

Underskrevet acceptblanket af 22/4 2003 hvoraf bl.a. fremgår:

Du har endvidere oplyst, at du inden for de sidste 3 år har haft følgende antal skader:

*	Bilforsikring	1
*	Indboforsikring	0
*	~~Ulykkesforsikring~~	~~0~~ Ulykkesforsikringen ønskes ikke tegnet Lige p.t.
*	***	0

6. 87784

"AFTALE – ULYKKESFORSIKRING" af 13/5 2003 hvoraf bl.a. fremgår:

* Vilkår version 1.5 gælder for din forsikring.

	Pris (kr.)
Helårlig samlet pris	264
Offentlige afgifter	37
I alt	301

…

•••	Forsikringen dækker hele døgnet. Forsikringen ophører på den første betalingsdato, efter du er fyldt 75 år.				
Forsikringen dækker			Sum (kr.)	I kraft fra	Pris (kr.)
	Død	Ja	800.000	01.12.2003	264
	Invaliditet	Nej			
	I alt kr.				264
Erhverv	Vi har noteret, at du er arbejdsledig. Husk at give Fair Forsikring besked, hvis du ændrer erhverv.				

Brev af 13/5 2003 til klageren fra selskabet hvoraf bl.a. fremgår:

> "Sammensætningen af dine forsikringer giver dig status som guld kunde i Fair Forsikring, og du har derfor fået 12% rabat på alle dine forsikringer."

"Forsikringsoversigt" af 16/10 2004 hvoraf bl.a. fremgår:

"Ulykkesforsikring	[Klageren], Cpr.-nr. …
Forsikringen dækker	Hele døgnet
Dødssum	831.000 kr.
Erhverv	Arbejdsledig
Årlig pris	274 kr."

Forsikringsbetingelserne med nummer 1.5 hvoraf bl.a. fremgår:

Ulykkesforsikring din forsikring omfatter

	Dækker	Dækker ikke
Hvem *Når vi skriver "du", "dig" og "din", omfatter det alle personer, forsikringen gælder for*	• De personer, der er nævnt i forsikringsaftalen.	
Hvor	• I de fem nordiske lande og i Grønland. • I resten af verden under rejser og ophold af op til et års varighed.	

7. 87784



Hvad		
	• Legemsbeskadigelse, der er en direkte følge af en ulykke, og som viser sig senest fem år efter ulykken. *Med en "ulykke" menes en **pludselig** og **udefra** kommende hændelse, hvor du **ufrivilligt** kommer til skade, og hvor skaden kan **påvises**.* *Ved skade på arme og ben forudsættes alene, at skaden skal være **pludselig** og **påviselig**.* • Skade på kroppen som følge af forfrysning, hedeslag, solstik, drukning eller direkte følger af polio, når sygdommen er opstået i forsikringsperioden.	• Skade, der anmeldes senere end fem år efter ulykken er sket. • Erstatningskrav, der anmeldes senere end seks måneder efter du har konstateret, at en ulykke har givet varige men.

…



Ulykkesforsikring - dødsfald

	Dækker	Dækker ikke
Dødsfald	• Ved dødsfald, hvor en ulykke er den direkte årsag. • Ved dødsfald som følge af en ulykke, hvis dødsfaldet sker inden for et år. • Selvmord, når forsikringen har været i kraft i et år, og afdøde efterlader ægtefælle eller umyndige børn.	

Ulykkesforsikring - invaliditet

	Dækker	Dækker ikke
Invaliditet	• Invaliditet med men på 5% eller derover, der er forårsaget af en ulykke.	• Invaliditet, der er konstateret inden ulykkestilfældet.

…



Tillægsforsikring hvis du har købt en udvidet dækning

	Dækker	Dækker ikke
Tandskadeforsikring	• Nødvendige og rimelige udgifter til tandbehandling efter en ulykke. • Aftagelige tandproteser, hvis de er i munden, når skaden sker.	• Hvis skaden er dækket af anden forsikring eller sygesikring. • Tandskader opstået ved tygning.
Sportsskade-forsikring	• Ulykke som følge af deltagelse i træning, konkurrencer eller kampe i en sportsklub eller -forening.	• Professionel sport. • Dykning med iltflaske. • Væddeløb på bane. • Boksning, kampsport, motorløb eller anden farlig sport. Ring til Fair Forsikring, hvis du er i tvivl om, hvorvidt du er dækket.

8. 87784

Motorcykel- og scooterforsikring	• Som ulykkesforsikringen.	• Hovedlæsion ved kørsel uden fastspændt styrthjelm. • Skade, hvis føreren ikke har lovbefalet kørekort.
Seniorforsikring	• Uden nedsættelse af forsikringssummen eller bortfald af dækning, når du er fyldt 67 år.	• Forsikringen ophører ved første hovedforfald, efter du er fyldt 75 år.

Forsikringsbetingelser med nummer 3.1 hvoraf bl.a. fremgår:

Ulykkesforsikring - din forsikring omfatter

	Dækker	Dækker ikke
Hvem Når vi skriver "du", "dig" og "din", omfatter det alle personer, forsikringen gælder for	• De personer, der er nævnt i forsikringsaftalen	

…

Hvad	Personskade, der er en direkte følge af et ulykkestilfælde. Med et ulykkestilfælde menes • En pludselig udefra kommende hændelse, der medfører personskade	• Ulykkestilfælde, der skyldes sygdom • Forværring af ulykkestilfældets følger, der skyldes tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom

…

Ulykkesforsikring - grunddækning

	Dækker
Invaliditet	• Invaliditet som direkte følge af et ulykkestilfælde, der medfører en méngrad på mindst 5%

…

Ulykkesforsikring - tillægsdækninger

	Dækker
Dødsfald	Hvis denne dækning er valgt, fremgår det af forsikringsaftalen • Dødsfald, der er en direkte følge af et ulykkestilfælde, og som indtræder inden for et år fra ulykkestidspunktet • Erstatningen udbetales med den sum, der står i forsikringsaftalen

9. 87784

Nævnet udtaler:
Det fremgår af "TILBUD – ULYKKESFORSIKRING" af 22/4 2003, at selskabet tilbød klageren ulykkesforsikring med en invaliditetssum på 800.000 kr. og ingen dækning for død. Prisen var ifølge tilbuddet 642 kr. Imidlertid er det med håndskrift på acceptblanketten anført, at "Ulykkesforsikringen ønskes ikke tegnet lige pt.". Selskabet har herefter i "AFTALE – ULYKKESFORSIKRING" af 13/5 2003 anført "Nej" ud for "Invaliditet" og "Ja" ud for "Død" med en dødssum på 800.000 kr. Prisen for ulykkesforsikringen var herefter 264 kr. Det fremgår af forsikringsoversigten af 16/10 2004, at klageren har en ulykkesforsikring med en dødssum på 831.000 kr., og at prisen for forsikringen er 274 kr.

På denne baggrund og efter en gennemgang af sagens øvrige oplysninger lægger nævnet til grund, at klageren har tegnet en ulykkesforsikring med dødsfaldsdækning, men uden invaliditetsdækning.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet ved efterfølgende at have fremsendt forsikringsoversigter, hvor der er anført "ulykkesforsikring", samt via klagerens profil på selskabets hjemmeside at have linket til forsikringsbetingelserne med nummer 3.1 har givet klageren en berettiget forventning om, at forsikringen alligevel indeholdt invaliditetsdækning.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet, at klageren ikke som følge af selskabets fejlagtige link til forsikringsbetingelserne med nummer 3.1 har fået en berettiget forventning om, at hendes ulykkesforsikring omfattede invaliditetsdækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i 2003 fravalgte invaliditetsdækning, og at hun som følge heraf fik en ulykkesforsikring alene med dækning ved død. Nævnet har også lagt vægt på, at hun herefter må antages at være bekendt med, at en ulykkesforsikring med invaliditetsdækning var meget dyrere end den forsikring, hun havde valgt.

10. 87784

Nævnet har også lagt vægt på, at det på forsikringsoversigten fremgår, at hun har tegnet en "ulykkesforsikring" med en "dødssum", og at hun måtte indse – især henset til ovennævnte forløb i 2003 - at en eventuel fremtidig udbetaling ved invaliditet ikke ville blive beregnet på baggrund af en "dødssum".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen