Ankenævnet for Forsikring

Den 1. marts 2017 blev i sag nr. 89715:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning med en invaliderentedækning i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager ved sin fagforening over en ændring af forsikringsordningens løbetid i 1999, og han har anført, at selskabet skal anerkende, at invaliderentedækningen først udløber i 2022.

Selskabet har anført, at ændringen i forsikringsordningen er sket på baggrund af et ønske fra klageren, og at han siden 1999 har fået løbende forsikringsmeddelelser, hvor det har været angivet, at forsikringen ville udløbe i december 2015.

Af klageskemaet af 10/8 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

> "**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Vi ønsker, at Topdanmark skal anerkende, at aftale om ændring af forsikringsvilkår af 10. maj 1999 ikke er gyldig.
>
> Dermed skal den aftale om invaliderenteforsikring, som eksisterede før denne dato, være gældende, således at forsikringstager har ret til udbetaling af invaliderenteudbetaling indtil udløb 1.12.2022
> …
> Vores klage går på forløbet omkring ændring af forsikringsaftalen 10. maj 1999. Vi mener at den måde, ændringen kom i stand på, strider imod hvad der er god skik inden for forsikringsbranchen.
>
> [Klageren] er blevet forledt til at tro, at et håndskrevet papir *ikke* udgjorde en bindende aftale om ændring af forsikringsvilkårene, men blot var en formalitet for at igangsætte en

proces, og det er derfor vores opfattelse, at det håndskrevne papir fra 10. maj 1999 ikke bør gøres gældende som en gyldig aftale.

Sagsfremstilling:

…

[Klageren] indgik første forsikringsaftale med Topdanmark med start 1. marts 1995, hvor aftalen bl.a. var en invaliderenteforsikring, der skulle løbe til folkepensionsalderen (…). Denne aftale kom i stand på [klagerens] eget initiativ og efter råd fra venner og bekendte om, at Topdanmark var et godt forsikringsselskab. Kopi af aftalen vedlægges.

Baggrunden for at indgå denne aftale var, at [klageren] havde astma, og det var meget væsentligt for ham at sikre, at han kunne til at forsøge sin familie, hvis han blev mere syg af astmaen og ude af stand til at [udføre sit arbejde].

I august 1995 blev der foretaget en lille justering af aftalen, således at præmie skulle betales månedligt. Kopi af aftale vedlægges. Bemærk i øvrigt, at der er noteret '+ IR [invaliderente] 200.000 iflg. Tegneren' på kontrakten.

I maj 1999 blev [klageren] kontaktet af en assurandør fra Topdanmark med forslag om, at han skulle ændre sine forsikringsforhold. Assurandøren foreslog [klageren], at han skulle lave pensionsopsparing med et nyt Topdanmark produkt; Spar-Top. Det ville ikke blive dyrere for ham. Assurandøren mødte op på bopælen og forklarede om pensionsopsparingen.

[Klageren] var interesseret, men ville ikke have ændret den allerede eksisterende forsikringsaftale om invaliderenteforsikring, som han netop var tilfreds med. Assurandøren oplyste, at det ville være muligt både at have invaliderenteforsikringen og en pensionsopsparing, og at det ikke ville blive dyrere for ham at gøre begge dele. Tværtimod kunne han spare penge.

Ved mødet underskrev [klageren] - der på daværende tidspunkt ikke var god til dansk - en håndskreven note, der handlede om ændring af sin forsikring i Topdanmark. Kopi af dokumentet vedlægges.

Assurandøren benyttede denne fremgangsmåde, sagde han, fordi han ikke var klar over, hvilke formularer han skulle bruge. Han oplyste, at underskriften fra [klageren] var nødvendig for at starte processen og for at kunne dokumentere [klagerens] interesse overfor sin chef i Topdanmark. Inden for to uger ville [klageren] få tilsendt de formelle papirer til underskrift, sagde han. Assurandøren gav således mundtligt udtryk for, at [klageren] ikke indgik en bindende aftale ved at underskrive papirerne.

[Klageren] udbad sig endvidere en oversættelse til engelsk af den kontrakt, han skulle skrive under på. Assurandøren sagde, at det kunne de sagtens ordne i Topdanmark, som var et stort selskab.

[Klageren] bad assurandøren om, at Topdanmark skulle sende kopi af papirerne til [fagforening], så forbundet havde mulighed for at rådgive [klageren] om fordele og ulemper inden den egentlige aftale blev indgået. Derfor står der for oven på det håndskrevne papir 'Sag til [fagforening]'. Topdanmark sendte så vidt vides aldrig kopi af nogen som helst dokumenter til [fagforening].

Den dokumentation, der er for indgåelse af en aftale, er derfor det håndskrevne papir med [klagerens] underskrift, samt en blank 'Begæring om Spar-Top forsikret opsparing' af samme dato, som kun er udfyldt med forsikringstagers navn, adresse og personnummer, samt dato og underskrift. Kopi vedlægges.

[Klageren] fik ikke nogen kopi af dokumenterne i forbindelse med assurandørens besøg, og han fik heller ikke tilsendt nogen rigtig kontrakt efterfølgende, som han var stillet i udsigt. Han var derfor i god tro om, at der ikke var indgået en bindende aftale.

Mundtligt havde assurandøren forsikret ham om, at der ved den påtænkte ændring af forsikringen ikke skulle ske en ændring af invaliderenteforsikringen, som altså fortsat skulle gælde til [klageren] blev 67 år og dermed havde nået folkepensionsalderen. Men i øvrigt skulle [klageren] jo modtage de rigtige papirer til underskrift senere.

En uges efter mødet modtog han en kvittering fra Topdanmark om at de havde 'modtaget hans brev', og at han senere ville høre fra dem. Kopi vedlægges.

Ca. to uger efter assurandørens besøg ringede [klageren] til Topdanmark for at spørge til sagen, eftersom han ikke havde modtaget nogen ny kontrakt fra Topdanmark. Det var imidlertid ikke muligt at træffe assurandøren og ingen andre kunne være ham behjælpelig, men han fik oplyst, at alt så ud til at være i orden. [Klageren] fik lagt en telefonbesked, men blev aldrig ringet op.

I september 1999 - altså omkring 4 måneder efter assurandørens besøg - modtog han som sædvanlig en årlig Forsikringsmeddelelse fra Topdanmark sammen med andre papirer fra Topdanmark. Kopi vedlægges.

Disse forsikringsmeddelelser udsender Topdanmark en gang årligt til orientering for forsikringstagerne. [Klageren] havde ingen særlig anledning til at gennemgå meddelelsen nærmere, da han ikke troede, at der var ændret noget i hans forsikringsforhold. Det var slet ikke i hans tanker.

Forsikringsmeddelelsen er vel at mærke ikke udtryk for en ændring eller en ny kontrakt, men en blot konstatering af den eksisterende aftale til orientering for forsikringstager.

Der blev opkrævet den samme betaling fra Topdanmark som før assurandørens besøg, så der registrerede [klageren] ikke, at der var sket nogen ændring i aftaleforholdene.

Han var derfor ikke klar over, at invaliderenteforsikringen var blevet ændret og ville ophøre allerede med udgangen af november 2015. Han troede, at sagen var henlagt i Topdanmark og følte sig tilfreds med det. Siden 1999 har han derfor været i den tro, at han havde invaliderenteforsikring indtil pensionsalderen.

[Klageren] blev syg for nogle år siden med en alvorlig, kronisk lidelse ved navn 'Small Fibre Neuropathy' (SFN). Hans erhvervsevne blev nedsat med mere end 2/3, og den omhandlede invaliderenteforsikring trådte derfor i kraft. Det var først derefter og ved et tilfælde i en telefonsamtale med en medarbejder i Topdanmark, det gik op for ham, at forsikringsaftalen udløb i november 2015 og ikke som oprindeligt aftalt i november 2022.

Opsummering:

Problemstillingen er derfor, at [klageren] ved ensidigt at underskrive et håndskrevet papir i forbindelse med en assurandørs besøg på hans bopæl ikke var klar over, at han indgik en bindende aftale om ændring af hans invaliderenteforsikring til pensionsalderen til at være en invaliderenteforsikring indtil 60 års alderen. Desuden havde assurandøren mundtligt på engelsk givet udtryk for, at han var dækket indtil han var 67 år.

Aftalen ikke indgået på autoriserede Topdanmark-blanketter og tilhørende information om betingelser, og [klageren] fik ikke kopi af de papirer, han skrev under på.

[Klageren] var stillet i udsigt, at han ville få tilsendt en rigtig kontrakt til underskrift senere, og at han også ville modtage en engelsk oversættelse af kontrakten. Han modtog hverken en rigtig kontrakt eller oversættelse.
…
Det er vores opfattelse, at aftalen, der på et afgørende punkt har stillet [klageren] væsentligt dårligere, ikke bør være gyldig fordi:

- [Klageren] har ikke været klar over, at han skrev under på en bindende aftale.
- Aftalen er udført som et håndskrevet stykke papir med underskrift kun fra forsikringstager.
- Det er næppe god skik inden for forsikringsbranchen, at man indgår sådanne aftaler på uautoriserede papirer uden nærmere beskrivelse af betingelser, konsekvenser m.v. I så fald kunne aftalen lige så godt være skrevet på en serviet.
- Assurandøren har mundtligt givet udtryk for, at underskriften blot var en anmodning til at sætte sagen i gang, og at der senere ville komme en autoriseret kontrakt til underskrift samt en engelsk oversættelse af denne.
- [Klageren] modtog ikke som lovet en autoriseret kontrakt fra Topdanmark til underskrift.
- Ændringen af forsikringsaftalen blev iværksat på initiativ af Topdanmark, idet [klageren] ikke selv havde bedt om at få ændret sin forsikringsaftale. [Klageren] var tilfreds med den aftale han i forvejen havde.
- [Klageren] har ikke modtaget kopi af de underskrevne dokumenter.
- Ingen dokumenter er os bekendt sendt til [fagforening] som aftalt.
- [Klageren] er som forsikringstager den svage part. Topdanmark er som stort forsikringsselskab den stærke part, der bør bære risikoen for en særdeles uklar proces, der af forsikringstager ikke blev forstået som indgåelse af en bindende aftale."

Selskabet har i brev af 9/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Sagsfremstilling**
Klager tegnede pr. 1. marts 1995 en Spar Top Kapitalpension (forsikringsnummer [1]) med tilknyttet Invaliderente samt ret til præmiefritagelse. Ved tegningen blev der aftalt årlig indbetaling.

Pr. 1. september blev ordningen ændret, således at der blev aftalt månedlig indbetaling. I denne forbindelse blev der fremsendt en ny police med et nyt forsikringsnummer (forsikringsnummer [2]).

Policer for Spar Top Kapitalpension [1] og [2] er vedlagt som **bilag A.** Af begge policer fremgår, at pensionsalderen er fastsat til den 1. december 2022. Det fremgår endvidere, at udløb på Invaliderenten er pensioneringsdatoen.

Begæringen på Spar-Top pension med månedlig indbetaling er også vedlagt i **bilag A.** Det bemærkes, at begæringen ikke indeholdt felter vedrørende Invalidepension, hvorfor informationer om tegning af Invalidepensionen er skrevet på i hånden *'+IR 200.000 iflg tegneren.'*

…

Den 10. maj 1999 havde klager møde med en assurandør fra Topdanmark. Ved dette møde blev der udfyldt en ny begæring på en Spar-Top forsikret opsparing. Desuden blev der udfyldt og underskrevet et notat med håndskrift, hvoraf det fremgik, at klager ønskede at nedsætte udløbet på Invaliderenten fra 67 år til 60 år. Af det håndskrevne notat fremgik det også, at klager ønskede at bibeholde samme indbetaling, hvormed indbetalingen til opsparingen ville stige.

Det håndskrevne notat er udfyldt, fordi begæringen ikke indeholdt nogen felter vedrørende invaliderenten. Af samme grund er der sat en gul lap på begæringen, hvor der stod: *'Ass ... har kun indsendt Spar Top begæring, fordi han var i tvivl om hvordan/hvad han skulle sende incl'.* Assurandøren havde dog vedlagt det håndskrevne papir, som er indgangsstemplet i Topdanmark samme dag som begæringen. Begæring med og uden den gule lap samt det håndskrevne notat er vedlagt som **bilag C.**

Kort efter modtagelsen af den nye begæring + det håndskrevne brev, fremsendte Topdanmark den 19. maj 1999 et brev til klager, hvoraf det fremgik, at klager havde ønsket at ændre udløbstidspunktet for Invaliderenten. Det fremgik af brevet, at klager ville høre nærmere fra Topdanmark. Brev fra Topdanmark til klager af 19. maj 1999 er vedlagt som **bilag D.**

I september 1999 fremsendte Topdanmark en ny forsikringsmeddelelse på en Spar Top Kapitalpension med et følgebrev. Af følgebrevet fremgik, at forsikringen [2] som aftalt var ændret, og at det nye forsikringsnummer var [3]. Endvidere fremgik det, at klager i forsikringsmeddelelsen kunne se, hvordan han var dækket ved nedsat erhvervsevne. Af forsikringsmeddelelsen side 3 fremgik, at Invalidesummen længst kunne udbetales til 1. december 2015. Forsikringsmeddelelse og følgebrev er vedlagt som **bilag E.**

I de følgende år blev der hvert år fra maj 2000 til april 2015 fremsendt årlige meddelelser til klager, hvoraf det fremgik, at Invaliderenten udløb den 1. december 2015. Årlige meddelelser udsendt i maj 2000 og maj 2001 er som eksempler vedlagt som **bilag F.**

Den 25. april 2011 henvendte klagers ægtefælle sig pr. mail til Topdanmark med spørgsmål om, hvorvidt klager kunne få en billigere pensionsordning eller Invaliderente. Topdanmark svarede, at præmien ikke kunne nedsættes, uden at Invaliderentens dækning også blev nedsat. Herefter blev der ikke betalt præmie på pensionsordningen i nogle måneder, men den 15. august skrev klagers ægtefælle, at klager ønskede at genoptage præmien. Mailkorrespondancen fra april 2011 til august 2011 er vedlagt som **bilag G.**

I april 2012 henvendte klager sig til Topdanmark og bad om et tilbagekøbstilbud på forsikringen. Tilbagekøbstilbud af 25. april 2012 blev fremsendt til klager, som dog aldrig returnerede erklæringen. Tilbagekøbstilbud af 25. april er vedlagt som **bilag H.**

Den 10. april 2013 henvendte klager sig pr. telefon til Topdanmark. Klager fortalte, at han havde været sygemeldt siden november/december 2012. Samme dag sendte Topdanmark et brev til klager, hvori vi udbad os diverse helbredsoplysninger. Topdanmark modtog oplysningerne retur den 24. april 2013 med et håndskrevet forbrev fra klager. Brev fra Topdanmark af 10. april 2013 samt håndskrevet forbrev fra klager er vedlagt som **bilag I.**

Klager blev fra 1. april 2013 bevilget udbetaling af Invaliderenten samt præmiefritagelse på pensionsordningen. Der blev løbende indhentet nye erklæringer fra klager - seneste erklæring blev modtaget i Topdanmark den 2. januar 2015 (vedlagt som **bilag J).**

Klager blev ved brev af 22. januar 2015 bevilget udbetaling fra Invaliderenten samt præmiefritagelse i perioden 1. februar 2015 til 1. december 2015. Af brevet fremgik det, at der blev bevilget udbetaling af Invaliderenten til udløb den 1. december 2015.

Den 24. november 2015 blev klager bevilget præmiefritagelse fra 1. december 2015 til 1. december 2019. Brev til klager af 22. januar 2015 og 24. november 2015 er vedlagt som **bilag K.**

I marts 2015 spurgte klager, hvor meget han kunne få udbetalt i pension, hvis han valgte at gå på pension som 60-årig. Topdanmark svarede på dette via mail, og i mail af 17. marts 2015 bemærkede Topdanmark, at udbetalingen af Invaliderenten ville stoppe i december 2015. Denne mailkorrespondance er vedlagt som **bilag L.**

Den 7. maj 2015 kontaktede klager Topdanmark pr. telefon, da han ikke kunne forstå, at Invaliderenten udløb i december 2015. Klager fik tilsendt en klagevejledning og henvendte sig herefter til Topdanmarks juridiske afdeling. Håndskrevet brev til juridisk afdeling er vedlagt som **bilag M.** Topdanmark svarede klager ved brev af 3. juli 2015, vedlagt som **bilag N.**

…

Imidlertid fremsendte [fagforening] i oktober 2015, på vegne af klager, en klage til Topdanmark. Klagen er dateret 19. oktober 2015 og er vedlagt som **bilag P.** I klagen anførte [fagforening], at

- Topdanmark ønskede at komme ud af aftalen med klager, fordi den indebar en forhøjet risiko pga. klagers astma, og at Topdanmark først blev bekendt med dette efter tegningen
- Det håndskrevne papir ikke var fulgt op af fremsendelse af en forsikringsaftale

Topdanmark svarede på klage fra [fagforening] den 26. november 2015 (vedlagt som **bilag Q).** Af Topdanmarks svar fremgik, at

- Det er ubestridt, at der blev fremsendt en erklæring til Topdanmark i form af et håndskrevet brev fra [klageren], hvori det blev meddelt, at invaliderenten skulle ændres til udløb 60 år
- Klager havde ved tegningen af forsikringen afgivet helbredsoplysninger, og blev efter Topdanmarks risikovurdering antaget uden klausul. Da Topdanmark således gennemgik klagers helbredsoplysninger og foretog risikovurdering, havde Topdanmark ikke grund til at forsøge at ændre på forsikringsaftalen
- Det håndskrevne papir blev netop fulgt op af en forsikringsmeddelelse fremsendt i september 1999
- Prisen på en invaliderente, der udløber ved 67 år, er højere end prisen for en invaliderente, der kun løber til 60 år. Ved at ændre udløbet til 60 år faldt prisen på Invaliderenten fra 1.040 kr. pr. måned til 350 kr. pr. måned og opsparingen blev tilsvarende højere

…
Topdanmarks vurdering:

Topdanmark afviser, at vi i sin tid har henvendt os til klager med henblik på at ændre aftalen om Spar Top Kapitalpension med den tilknyttede Invaliderente. Ved tegning af forsikringen har Topdanmark indhentet helbredsoplysninger og vurderet risikoen. Forsikringen er antaget efter vurdering af de afgivne helbredsoplysninger, og der er derfor ingen grund til at Topdanmark skulle have henvendt sig til klager med det formål at ændre forsikringens udløb.

[Fagforening] anfører, at Topdanmark kontaktede klager med henblik på forslag om pensionsopsparing med et nyt Topdanmark produkt; Spar-Top. Det bemærkes imidlertid, at klager på det tidspunkt allerede havde en Spar Top Kapitalpension. Ved ændring af Invaliderentens løbetid i 1999, blev der ikke ændret på opsparingsproduktet. Klager havde efter ændringen i 1999 fortsat en Spar Top Kapitalpension med tilknyttet Invaliderente. Topdanmark afviser derfor, at vi skulle have kontaktet klager med henblik på at sælge et nyt produkt.

Det bemærkes, at Invaliderenten er blevet billigere ved nedsættelse af udløbet fra 67 år til 60 år. I årene siden 1999 er der herved blevet flere penge til opsparingen, og opsparingen er løbende forrentet. Såfremt udløbet på klagers Invaliderente ikke havde været nedsat til 60 år, ville opsparingen på nuværende tidspunkt være en del mindre.

Topdanmark afviser argumentet om, at vi ikke har sendt klager en rigtig kontrakt. Der blev netop sendt et brev til klager kort efter indgåelsen af aftalen samt en forsikringsmeddelelse i september 1999, hvor det fremgik, at udløb på invaliderenten var 60 år. Den forsikringsmeddelelse, der blev fremsendt i september 1999 var ikke en årlig meddelelse. Det fremgik da også af følgebrevet, at forsikringsmeddelelsen blev fremsendt på grund af ændringer i forsikringen og at forsikringen nu havde nyt nummer. Topdanmark bemærker i øvrigt, at årlige meddelelser typisk bliver fremsendt i maj måned.

Topdanmark afviser endvidere, at assurandøren har sagt, at der ikke blev indgået en bindende aftale om udløbet af Invaliderenten.

Topdanmark har i mange år fremsendt årlige meddelelser til klager, hvor udløbet af Invaliderenten har stået som 60 år, og Topdanmark er ikke bekendt med, at klager har stillet spørgsmål til udløbet af invaliderenten på baggrund af de årlige meddelelser.

Som bilag I, J og M er vedlagt håndskrevne breve fra klager. Topdanmark bemærker, at skriften ligner den skrift, der er anvendt på det håndskrevne notat fra 1999.

Klager har i april 2011 anmodet om en billigere pensionsopsparing og Invaliderente, jf. bilag G. Klager har således haft fokus på prisen på invaliderenten. Dette understøtter, at klager også i 1999 har ønsket en billigere Invaliderente.

Desuden har klager i 2012 anmodet om tilbagekøbstilbud, jf. **bilag L.** Såfremt klager havde tilbagekøbt pensionsordningen ville Invaliderenten være bortfaldet.

Konklusion:
Topdanmark anfører, at der er indgået en bindende aftale med klager om at Invaliderenten udløb ved klagers 60. år, den 1. december 2015. Klager har fået tilsendt forsikringsmeddelelse i forbindelse med ændringen, og har hvert år fået tilsendt årlig meddelelse. Af-

talegrundlaget udgøres af begæring, det håndskrevne notat, forsikringsbetingelser og forsikringsmeddelelse."

Klagerens fagforening har i brev af 18/11 2016 til nævnet blandt andet anført:

"Topdanmark anfører, at der den 19. maj 1999 blev sendt et brev til klager, hvoraf det fremgik, at klager havde ønsket at ændre udløbstidspunktet for invaliderenten, og at han ville høre nærmere fra selskabet.

…

Brevet af 19. maj er et kvitteringsbrev fra selskabet på, at man har modtaget noget af 10. maj 1999, som de kalder 'Deres brev'. Der står ikke i kvitteringen, at klager *har ønsket* ændring.

Klager opfattede brevet af 19. maj som en kvittering fra Topdanmark på, at de var ved at sætte noget i gang, som han havde talt med assurandøren om cirka en uge tidligere. Assurandøren havde været i tvivl om, hvilke papirer, der skulle bruges i forbindelse med en eventuel ændring af forsikringsaftalen, som assurandøren havde foreslået. Derfor blev klager stillet i udsigt, at han ville få tilsendt en kontrakt, når assurandøren havde fundet ud af det.

Klager opfattede ikke det håndskrevne dokument (bilag C 'håndskrevet notat') som en juridisk bindende begæring, men som en indledning til noget, der eventuelt senere skulle indgås aftale om, når han havde sat sig ind i aftalevilkårene.

Afsnit 7, om bilag E:

Her dukker der et følgebrev fra Topdanmark op, som hverken klager eller undertegnede har set før. Klager udbad sig sidste år kopi af alle dokumenter i sagen fra Topdanmark. Her fremsendte Topdanmark bl.a. kopi af en forsikringsmeddelelse fra 2.9.1999 og intet følgebrev.

Nu er der en forsikringsmeddelelse *opdateret 6.9.1999* og et tilhørende følgebrev (udateret).

Skal det forstås således, at forsikringsmeddelelsen af 2.9.1999 var en meddelelse, som var annulleret? Har Topdanmark fremsendt klager kopi af ugyldige akter? (Der er forskel på de to meddelelser, bl.a. er der en lidt større udbetaling af engangsbeløb ved pension i meddelelsen af 6.9.1999.)

Klager oplyser, at han ikke erindrer at have modtaget det omhandlede følgebrev. Han mener ikke, at han har set det før nu. Dette er også baggrunden for at han ikke før foråret 2015 blev klar over, at hans forsikringsforhold var ændrede.

Modtaget eller ej; klagers forventning efter mødet med assurandøren i maj 1999 var, at han ville modtage en ny komplet kontrakt til gennemlæsning og underskrivelse, herunder en engelsk oversættelse af papirerne, som assurandøren havde lovet ham. Ved modtagelse af forsikringsmeddelelsen opfatter klager det, som om alt er status quo.

Ad brevet side 3:

Afsnit 2, om bilag G:

Den omhandlede e-mailkorrespondance beroede på, at klager og ægtefællen på dette tidspunkt havde økonomiske problemer, og klager ville derfor undersøge, om der kunne ændres på invaliderenteforsikringen hos Topdanmark i en kortere periode for at spare nogle udgifter.

…

Ad brevets side 4:

Afsnit 2, om bilag O:

Det kan bekræftes, at denne telefonsamtale fandt sted. At undertegnede i telefonen - set fra Topdanmarks side - har givet udtryk for 'forståelse' er ikke ensbetydende med, at undertegnede har været enig i sagens aspekter, men er udtryk for en høflig omgangstone.

…

Afsnit 4, om indholdet af bilag Q (vores klage):

Det bestrides fra vores side, at det håndskrevne dokument, som Topdanmark i denne sag lægger til grund som juridisk bindende (del af bilag C), er *skrevet* af klager. Det bestrides tillige, at det *er fremsendt* af klager.

Vi kan således ikke acceptere, som Topdanmark skriver, at 'det er ubestridt, at der blev fremsendt en erklæring til Topdanmark i form af et håndskrevet brev fra [klageren]'.

Hvis Topdanmark lagt disse antagelser til grund for selskabets beslutning, er man i en misforståelse omkring de faktiske forhold.

Dokumentets indhold er konciperet af assurandøren fra Topdanmark den 10. maj 1999, og det foregik således, at assurandøren først skrev de første fire linjer, og derefter bad klager underskrive dem. Dernæst kom assurandøren i tanker om, at der nok skulle stå lidt mere, og han skrev derefter de sidste tre linjer *efter* klagers underskrift var påført. Assurandøren har derefter medbragt dokumentet tilbage til kontoret i Topdanmark.

Klagers danskkundskaber var på daværende tidspunkt minimale, og han vidste ikke, hvad der stod på papiret, men stolede på assurandørens mundtlige forsikringer om, at hans underskrift var nødvendig for at sætte sagen i gang i Topdanmark.

…

Ad Topdanmarks vurdering:

1.
Topdanmark anfører, at man ikke henvendte sig til klager i 1999 med henblik på at ændre aftale om Spar Top Kapitalpension og invaliderenteforsikring. Man fristes hermed til at spørge, hvorfor Topdanmark så kontaktede klager? Det var Topdanmark, der rettede henvendelse til klager og ikke omvendt.

…

2.
På tidspunktet for ændring af forsikringsforholdene (maj 1999) havde klager i forvejen både en Top Spar Kapitalpension og en invaliderenteforsikring. Der er i den indsendte klage en misforståelse omkring dette, som vi hermed berigtiger.

Hvis der havde været tale om en ny aftale, havde situationen været omfattet af lov om forbrugeraftaler (LBK nr. 88 af 23/12/1987 § 5, stk. 1), og klager skulle have en fortrydelsesret på en uge (§ 7, stk. 1-2), som Topdanmark skulle have oplyst klager om. Så ville sagen naturligvis se ganske anderledes ud.

3.
Topdanmark afviser, at man ikke har sendt klager en rigtig kontrakt.

Imidlertid vidner svaret fra Topdanmark, på side 5, om, at man ikke har sendt klager en kontrakt, men at man anser det håndskrevne dokument i bilag C, dateret 100599, for at være *kontrakten.*

Topdanmark anfører, at man efter mødet 10.05.1999 har fremsendt klager et brev (Bilag D), som er et kvitteringsbrev. I dette brev skriver Topdanmark, at de har modtaget 'Deres [klagers] brev', hvorved man overfor klager ikke antyder, at man har modtaget noget man anser for at være en kontrakt eller en bindende aftale.

Forsikringsmeddelelse og følgebrev fremsendt til klager i september 1999 (bilag E) var heller ikke en kontrakt, men en orientering.
…
4.
Topdanmark afviser, at deres assurandør skulle have sagt til klager, at der ikke blev indgået en bindende aftale om udløbet af invaliderenten ved mødet i maj 1999.

Heri er klager ikke enig. Assurandøren lovede klager, at der ville blive fremsendt en rigtig kontrakt og tillige en engelsk oversættelse af kontrakten, således at klager havde mulighed for at sætte sig ordentligt ind i forslaget fra Topdanmark, inden han besluttede sig. Endvidere lovede assurandøren klager, at kontrakten ville blive sendt til [fagforening], for at klager kunne rådføre sig med en kyndig person fra fagforeningen om indholdet. Det er derfor, der på bilag C står 'Sag til [fagforening]' øverst på det håndskrevne dokument.

Ingen af disse dele skete imidlertid. Klager troede derfor at sagen var løbet ud i sandet.

5.
Topdanmark hævder, at håndskriften på bilag C ligner håndskriften på bilagene I, J og M, og skriver, at det er klagers håndskrift.

Dertil må vi oplyse, at det er ikke klagers håndskrift på bilag C.

Bilag I er skrevet af klager.
Bilag J er udfyldt af klagers hustru.
Bilag M er skrevet af klager.
Bilag C er skrevet af Topdanmarks assurandør, bortset fra underskriften.
…
Opsummering

Det er som anført i klagen vores opfattelse, at den aftale, som Topdanmark støtter deres ret på, ikke er en gyldig aftale.

Det er vores opfattelse, at klager i forholdet til Topdanmark skal være stillet som før den i sagen omhandlede ændring af forsikringsaftalen, dvs. dels at hans invaliderenteforsikring

skal løbe til 1. december 2022 og dels at Top Spar kapitalpensionen skal reduceres til, hvad den var før ændringen fandt sted.

Denne opfattelse baserer vi på:

- Der var tale om en væsentlig ændring af forsikringsforholdene, idet invalidepensionsforsikringen blev ændret fra at løbe til 1.12.2022 til at løbe til 1.12.2015. Dvs. at klager blev afskåret fra forsikringsydelsen i tilfælde af alvorligt nedsat erhvervsevne i de sidste 7 år fra hans fyldte 60. år til 67 år.

- Det er almindeligt kendt, at risikoen for sygdom og deraf nedsat erhvervsevne stiger med alderen, og man må derfor sige, at han blev afskåret fra at modtaget forsikringsydelsen i de 7 mest risikofyldte år inden pensionsalderen. Invaliderenteforsikringen var klagers stort set eneste mulighed for forsørgelse, hvis han blev ude af stand til at arbejde som musiker på grund af nedsat erhvervsevne, eftersom han ikke har nogen arbejdsmarkedspensionsordninger, der ellers kunne dække situationen. Derfor betragter vi ændringen som væsentligt. Vi kan tilføje, at for klager strider denne ændring af aftalen simpelthen imod enhver, sund fornuft.

- Ændringen af aftalen fandt sted på forsikringsselskabets initiativ, idet det var Topdanmarks assurandør der telefonisk kontaktede klager og spurgte, om han måtte komme på hjemmebesøg for at drøfte de eksisterende forsikrings- og kapitalopsparingsforhold. Det var ligeledes assurandørens idé, at klager skulle omlægge sin aftale.

- Klagers underskrift på det omhandlede bilag C (håndskrevet bilag) er skrevet i klagers tro på, at han ikke skrev under på en aftale, men at han med underskriften gav assurandøren mulighed for at arbejde videre med sagen, så der ville blive fremsendt en rigtig kontrakt til ham efter mødet. Assurandøren havde mundtligt forelagt klager, at han kunne spare penge ved at ændre på sine engagementsforhold til selskabet. Det var på denne baggrund, klager måske var interesseret i at ændre på noget, men ikke før han havde sat sig ind i, hvad vilkårene og konsekvenserne var, for det havde han ikke forstået.

- Klager har *ikke* - som formodet af Topdanmark - skrevet teksten i håndskrevet dokument i bilag C. På daværende tidspunkt hverken talte eller skrev klager dansk, og det er ikke klagers skrift.

- Klager har ikke modtaget en kopi af det håndskrevne dokument efter mødet med assurandøren; han får først en kopi tilsendt ved indledningen af nærværende sag. Man kan sige, at der i alle de mellemliggende år har ligget en 'hemmelig' aftale i Topdanmarks arkiver, som klager ikke havde mulighed for at kende til.

- Topdanmark har ikke - som lovet mundtligt af assurandøren - tilsendt klager en rigtig kontrakt til gennemlæsning og vurdering, herunder en oversættelse til engelsk.

- Topdanmark har ikke ved brev af 19.05.1999 gjort klager klart opmærksom på, at han efter deres opfattelse havde indgået en aftale om ændring af sine forsikrings- og pensionsopsparingsforhold hos selskabet.

Omkring 3½ måned efter mødet med assurandøren og kvitteringsbrevet fremsender Topdanmark en forsikringsmeddelelse og et følgebrev på dansk, som en meddelelse fra forsikringsselskabet. Klager forstod ikke at meddelelsen og følgebrevet oplyste om en ændring.

Kvitteringsbrevet af 19.05.1999 og meddelelsen og følgebrevet af september 1999 udgør ikke kontrakter eller tilbud, som klager havde mulighed for at godkende eller afvise.

- Klager fortsætter efter mødet med assurandøren og forsikringsmeddelelsen med at indbetale det samme, månedlige beløb til Topdanmark og fatter derfor ikke mistanke til, at der skulle være sket nogen ændringer. Han tror at assurandørens planer er glemt og løbet ud i sandet, hvilket bekræftes af klagers efterfølgende telefonopringninger til selskabet, hvor han får oplyst at assurandøren ikke arbejder der mere.

- Endelig bør det efter vores opfattelse indgå i vurderingen, at der er tale om en sag med en stærk part, forsikringsselskabet, overfor en svag part, klager, der er almindelig forbruger.

- Klager har alle år siden 1999 til 2015 været den tro, at han havde en invalideren-teforsikring, der gjaldt til folkepensionsalderen. Vildfarelsen hos klager skyldes efter vores opfattelse udelukkende Topdanmarks assurandørs aldeles uprofessionelle håndtering af sagen ved salgsmødet, og efterfølgende at selskabet har optaget en håndskrevet, ensidig erklæring, signeret af klager, som en gyldig aftaleændring uden at sikre sig, at klager var fuldt ud bekendt med, at han ændrede sine forsikringsforhold. Man kunne passende og nemt have givet ham en mulighed for at godkende eller afvise en aftale i en rigtig kontrakt."

Selskabet har i brev af 22/12 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"Det er korrekt, at klager i efteråret 2015 anmodede om aktindsigt. Imidlertid ringede klager den 23. oktober 2015 og rykkede for materialet. I denne forbindelse fortalte klager, at han kun ønskede de oprindelige kontrakter fra 1995 og 1999. Telefonreferat af samtalen den 23. oktober 2015 er vedlagt som **bilag R.**

Ønsket om aktindsigt blev således trukket tilbage, og Topdanmark sendte herefter den 27. oktober 2015 de adspurgte dokumenter til klager - dette brev er vedlagt som **bilag S.**

Af **bilag S** fremgår det, at der er fremsendt både følgebrev og forsikringsmeddelelse af 6. september 1999. Topdanmark er således ikke enig i, at følgebrev og forsikringsmeddelelse af 6. september 1999 ikke har været fremlagt for klager inden den fremsendte klage til Ankenævnet.

Der forefindes også en forsikringsmeddelelse af 2. september 1999. Imidlertid er der den 6. september 1999 sket omtarifering på grund af forkert præmie, hvorfor der er genereret ny forsikringsmeddelelse af 6. september 1999, som er fremsendt til klager. Det er den seneste forsikringsmeddelelse af 6. september 1999, der er gældende. Det bemærkes dog, at udløbet af Invaliderenten på begge forsikringsmeddelelser er anført til 1. december 2015.

Som **bilag T, U og V** vedlægges kvitteringsbrev, følgebrev og forsikringsmeddelelse i original stand med dato og underskrift, præcis som de er fremsendt til klager.

Topdanmark præciserer endnu engang, at aftalegrundlaget udgøres af begæring, det håndskrevne notat, forsikringsbetingelser og forsikringsmeddelelse.

[Klagerens fagforening] anfører, at de sidste linjer på det håndskrevne notat (Topdanmarks bilag C) er skrevet af assurandøren efter at klager har skrevet under. I den forbindelse bemærker Topdanmark, at det væsentlige på notatet er de første tre linjer, hvor der står, at klager ønsker at nedsætte dækningsperioden på Invaliderenten.

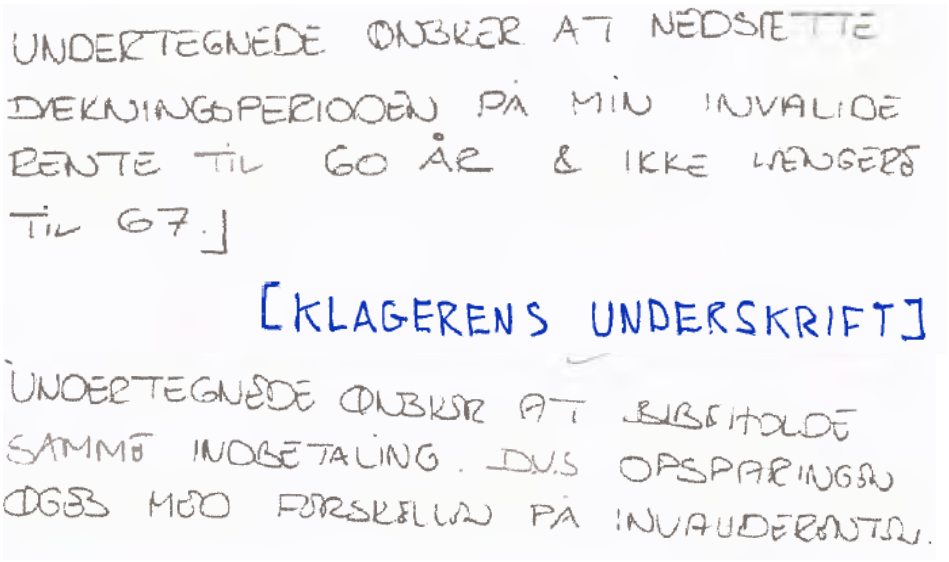
Topdanmark afviser, at der er tale om en såkaldt hemmeligholdt aftale. Klager har hvert år fået tilsendt en årlig meddelelse, hvor udløbet på invaliderenten har været anført som 1. december 2015, og Topdanmark er ikke bekendt med, at klager har stillet spørgsmål til udløbet af invaliderenten på baggrund af de årlige meddelelser.

[Klagerens fagforening] anfører, at det er Topdanmark, der har henvendt sig til klager med henblik på at ændre aftalen. Topdanmark mener ikke, at dette er tilfældet. Topdanmark bemærker i denne forbindelse, at assurandøren ikke har modtaget provision for ændringen af aftalen i 1999, hvorfor dette ikke har været incitament for en henvendelse.

Afslutningsvis bemærker Topdanmark, at vi ikke er forpligtet til at fremsende dokumenter på engelsk. I denne forbindelse henvises til Ankenævnets kendelse 71.180 ifølge hvilken selskabet ikke kunne bebrejdes, at en forsikringstager på grund af sprogproblemer ikke kunne forstå indholdet af skrivelser fra selskabet."

Nævnet er blevet forelagt sagens bilag.

Klageren har den 10/5 1999 underskrevet følgende erklæring:



14. 89715

Af selskabets brev af 19/5 1999 til selskabet fremgår blandt andet:

> "Vi har modtaget Deres brev af 10.05.1999 om ændring af udløbstidspunktet for invalide-renten på ovennævnte forsikring."

I selskabets forsikringsmeddelelse af 2/9 1999 til klageren er det blandt andet angivet:

Udbetaling ved nedsat erhvervsevne beregnet den 1.9.1999

Hvis Deres erhvervsevne nedsættes med mindst 2/3 før den 1.12.2015, udbetales efter 3 måneder	Beløb
En årlig invaliderente:	…

I selskabets forsikringsmeddelelse af 6/9 1999 til klageren er det blandt andet anført:

> "**Deres SPAR TOP KAPITALPENSION**
> Som aftalt har vi ændret Deres forsikring [2] og sender hermed en forsikringsmeddelelse for det nye forsikringsforhold, [3].
>
> Forsikringsmeddelelsen viser, hvordan De er sikret i fremtiden:
>
> * som pensionist
> * ved nedsat erhvevsevne
> * ved død
>
> Den indeholder de aktuelle oplysninger om Deres forsikring samt en prognose for den forventede udbetaling. Forsikringsmeddelelsen afløser Deres hidtidige police, som vi beder Dem indsende til annullation.
> …

Udbetaling ved nedsat erhvervsevne beregnet den 1.9.1999

Hvis Deres erhvervsevne nedsættes med mindst 2/3 før den 1.12.2015, udbetales efter 3 måneder	Beløb
En årlig invaliderente:	…

Nævnet udtaler:

Klageren gør gældende, at ændringen af hans forsikring ved tab af erhvervsevne i maj 1999 ikke er gyldig. Han har anført, at selskabet skal anerkende, at hans invaliderente-dækning først udløber i 2022 og ikke i december 2015. Han har anført, at selskabet har handlet i strid med reglerne om god skik, og at han ikke har været gjort tilstrækkelig bekendt med indholdet af ændringen af forsikringsaftalen.

Selskabet har anført, at ændringen i forsikringsordningen er sket på anmodning fra klageren, og at klageren ved efterfølgende forsikringsmeddelelser er blevet gjort bekendt med, at dækningen ved tab af erhvervsevne ville udløbe i december 2015.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke grundlag for at pålægge selskabet at anerkende, at ændringen af forsikringen i 1999 er ugyldig, således at klagerens invaliderentedækning først ophører i 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har skrevet under på en erklæring om, at han ønskede at nedsætte dækningsperioden på sin invaliderente fra 67 år til 60 år den 10/5 1999 i forbindelse med et møde med en assurandør fra selskabet. Nævnet bemærker, at ændringen har medført, at klageren har opnået en lavere pris på invaliderentedækningen, samtidig med at selve pensionsopsparingen er forøget.

Nævnet finder, at det ikke er bevist af klageren, at assurandøren ved mødet med den 10/5 1999 ydede mangelfuld rådgivning eller gav utilstrækkelige oplysninger om betydningen af den underskrevne erklæring og ændringen af forsikringsbetingelserne.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ved brev af 19/5 1999 til klageren fremsendte en bekræftelse på modtagelsen af den underskrevne erklæring om ændring af udløbstidspunktet for invaliderenten, og at selskabet i september 1999 fremsendte en opdateret forsikringsmeddelelse til klageren, hvoraf det fremgik, at udløbstiden på invaliderentedækningen var i 2015.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren siden år 2000 årligt har modtaget forsikringsmeddelelser, hvoraf det har fremgået, at udløbstidspunktet på forsikringen var i 2015, og at han ikke har reageret herpå.

Nævnet finder, at klageren har haft anledning for at gøre indsigelser overfor ændringen på et væsentligt tidligere tidspunkt, såfremt han var uenig i, at der var indgået en gyldig aftale. Nævnet finder, at klagerens begrænsede danskkundskaber ikke kan føre til et andet resultat.

16. 89715

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt