Ankenævnet for Forsikring

Den 8. november 2017 i sag nr. 90936:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft børneulykkesforsikring hos Nykredit Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt ulykkestilfælde sket den 3/12 2016.

Selskabet har henvist til, at klagerens børneulykkesforsikring ophørte den 29/8 2016, da klagerens barn fyldte 18 år.

I klageskema af 31/5 2017 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Nykredit har haft vores børns ulykkesforsikring. Den 4. maj 2016 modtager jeg en ændring af police på [klagerens barn] (som fylder 18 år den 29.08.2016). Præmien er steget fra kr. 536,00 til kr. 1613,00, hvilke jeg gik ud fra var fra barn til voksen ulykkesforsikring. Jeg ser på BS oversigt i Juni 2016 at der vil blive trukket kr. 1637,74 fra vor konto på ulykkesforsikring præmie 01.06.16-01.06.17. Da [barn] bliver overfaldet den 03.12.2016 ringer jeg om mandagen til Nykredit og vil anmelde dette. Der får jeg af vide at [barn] ikke har forsikring. Jeg får der af vide telefonisk at Nykredit har afmeldt betaling på BS som fremgår af BS Juli 2016. Jeg har desværre ikke set dette. Jeg var af den overbevisning at alt kørte automatisk hos Nykredit efter vi havde modtaget ændring af police. Den 13.12.16 blev jeg informeret af … fra kundeservice i Nykredit, at jeg skulle have modtaget et brev den 25.05.16, dette har jeg ikke modtaget, hvor … fra Nykredit svarede, at Nykredit vil bestræbe sig på at sende pr. mail fremover, da der var mange gange breve ikke kom frem til modtager.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dække den skade på [barn] som blev overfaldt den 03.12.2016"

Hertil har selskabet i brev af 4/7 2017 til nævnet bl.a. gjort gældende:

> "Vores forsikringstager har haft tegnet Børneulykkesforsikring for hendes [barn] og klager over afvist dækning; dækning var ophørt på skadestidspunktet.
> …
> **Sagens fakta**
> Den 1. juni 2002 tegnede klager Børneulykkesforsikring for hendes [barn]. Det fremgik af forsikringsbetingelserne, at forsikringen udløb, når barnet fyldte 18 år.
> Ved brev af 25. januar 2016 meddelte vi klager, at hendes Børneulykkesforsikring blev justeret til ny tarif og ulykkesdefinition ved hovedforfald pr. 1. juni 2016, hvorfor årlig præmie ville stige fra kr. 536 til kr. 1.467.
> Den 4. maj 2016 fremsendte vi en opdateret police til klager og meddelte en samlet årlig præmie på kr. 1.637,74 inkl. gebyrer m.m.
> Ved brev af 26. maj 2016 meddelte vi klager, at Børneulykkesforsikring ville udløbe den 29. august 2016, da klagers [barn] blev 18 år.
> Den 9. juni 2016 fremsendte vi præmieopkrævning for tilbageværende periode 1. juni til 29. august 2016 for Børneulykkesforsikring.
> Den 5. december 2016 kontaktede klager vores kunderådgivning vedrørende en skadesanmeldelse, som da oplyste, at Børneulykkesforsikring var ophørt pr. 29. august 2016, fordi klagers [barn] var fyldt 18 år. Den 7. december 2016 klagede klager over, at Børneulykkesforsikringen var udløbet, idet klager var af den opfattelse, at ulykkesforsikringen var fortsat med justerede vilkår i henhold til police fremsendt 4. maj 2016. Klager henviste til, at hun fra Betalingsservice havde modtaget opkrævning for perioden 1. juni 2016 til 1. juni 2017 på kr. 1.637,74.
> Ved mail af 13. december 2016 oplyste klager til vores kunderådgiver, at hun var i god tro om, at hendes [barn] var dækket af ulykkesforsikring efter at have modtaget brev om forhøjet præmie.
> Ved brev af 23. december 2016 besvarede vi klagers klage og fastholdte, at hendes Børneulykkesforsikring var ophørt pr. 29. august 2016.
> Den 15. juni 2017 modtog vi klagers Ankenævnsklage. Klager gør bl.a. gældende, at hun opfattede præmiestigningen den 4. maj 2016 som en ændring til en voksenulykkesforsikring, hvilket hun bl.a. baserer på meddelelse fra Betalingsservice for juni 2016 om helårlig præmieopkrævning. Klager gør desuden gældende, at hun ikke har modtaget brevet af 25. maj 2016 (må være 26. maj 2016), hvor forsikringens ophør meddeles.
>
> **Vores vurdering**
> Klager har haft tegnet Børneulykkesforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2122005. Af forsikringsbetingelserne pkt. 25.3 fremgår det, at forsikringen ophører automatisk, når barnet fylder 18 år.
>
> Som led i vores løbende gennemgang af kundernes forsikringsforhold ønskede vi at skabe harmoni mellem vores risiko og præmieopkrævningen for klagers Børneulykkesforsikring. Vi meddelte derfor klager den 25. januar 2016, at hendes Børneulykkesforsikring pr. 1. juni 2016 (førstkommende hovedforfald) fik udvidet invaliditetsdækningen til at gælde fra varigt mén på 5 % (mod tidligere 11 %) og med en udvidet ulykkesdefinition. Mod dette blev klagers præmie opjusteret. I forlængelse af dette fremsendte vi ny police til klager den 4. maj 2016, hvoraf det tydeligt fremgik, at der stadig var tale om en Børneulykkesforsikring samt den nye samlede præmie.
>
> Den 21. maj 2016 fremsendte vi via Betalingsservice præmieopkrævning for ny forsikringsperiode, 1. juni 2016 til 1. juni 2017.

Ved brev af 26. maj 2016 meddelte vi klager, at Børneulykkesforsikringen ophørte pr. 29. august 2016, fordi klagers [barn] fyldte 18 år. Vi har ikke gjort os notater om, eller på anden vis er vidende om, at postgangen på dette tidspunkt var uregelmæssig. Det må derfor lægges til grund, at brevet er fremkommet hos klager.

Policen blev således sat til sletning, hvormed også betalingsaftale blev slettet, og allerede annonceret opkrævning via Betalingsservice blev trukket tilbage. Derfor fandt der ikke opkrævning sted den 1. juni 2016, som ellers meddelt klager på hendes Betalingsserviceoversigt for juni 2016 (der var dannet, før vi tilbagetrak opkrævning). På klagers betalingsserviceoversigt for juli 2016 fremgik det, at betalingsaftale var slettet.

Vi fremsendte den 9. juni 2016 girokort for opkrævning af den resterende periode, fra hovedforfald 1. juni 2016 frem til forsikringens ophør den 29. august 2016 for en Børneulykkesforsikring, pålydende kr. 404,33. Klager blev altså ved dette gjort opmærksom på, at der var tale om en Børneulykkesforsikring. Da klager ikke indbetalte rettidigt, fremsendte vi en rykkermeddelelse, og klager indbetalte herefter det skyldige beløb den 1. august 2016 på kr. 504,33 inkl. rykkergebyr.

Klager har gjort gældende, at hun troede den annoncerede præmieforhøjelse i police af 4. maj 2016 skyldtes en ændring fra børne- til voksenulykkesforsikring. Men det er vores opfattelse, at klager i policen er tydeligt gjort opmærksom på, at den alene vedrører en Børneulykkesforsikring. Vi gør også opmærksom på, at klager ved sin indbetaling af girokort den 1. august 2016 indbetalte et lavere beløb og for en kortere periode (tre måneder mod tidligere sædvanlig helårlig opkrævning). Klager kan derfor ikke have været i god tro om, at den indbetalte præmie vedrørte en voksenulykkesforsikring.

På baggrund af ovenstående var den af klager tegnede børneulykkesforsikring således udløbet den 29. august 2016, da klagers [barn] fyldte 18 år, og klager var ved flere lejligheder blevet gjort opmærksom på, at der alene var tegnet Børneulykkesforsikring. Der kan derfor ikke opnås dækning for den af klager anmeldte ulykke den 3. december 2016."

Heroverfor har klageren i brev af 13/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Afsnit 7, hvor Nykredit ikke mener jeg har handlet i god tro:

Opkrævning kr. 504,33 – Denne opkrævning var jeg af den tro, at den omhandlede den 'gamle' forsikring."

Hertil har selskabet i mail af 27/7 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"I mail af 13. december 2016 fremgår det bl.a., at klager kom i god tro om ændring til voksenulykkesforsikring ved annonceringen af præmiestigning den 4. maj 2016. På det grundlag foretog klager indbetaling af præmie den 1. august 2016.

Vi må således henholde os til forklaringen ovenfor og finder således ikke grundlag for, at klager skulle have troet, at indbetaling den 1. august 2016 vedrørte resterende præmieopkrævning af Børneulykkesforsikring med udløb pr. 29. august 2016.

Idet vi ikke finder grundlag for en anden vurdering, skal vi fastholde vores vurdering og henvise til svarskrift af 4. juli 2017. Det er vores opfattelse, at sagen er egnet til nævnsforelæggelse."

Heroverfor har klageren i mail af 19/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg fastholder min forklaring på, at jeg, var i god tro på at forsikring på [barn] var ændret til voksenulykkeforsikring. Da præmie på opkrævning var ca. 135% dyre end vi betalte på 'børneulykkeforsikring."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af Selskabets brev af 25/1 2016 til klageren fremgår det bl.a.:

> "**Nye priser og forsikringsbetingelser på din forsikring i Nykredit Forsikring**
>
> Vi foretager løbende en gennemgang af vores kunders forsikringer.
>
> Dette er for at sikre, at du altid er opdateret til vores nyeste tariffer og betingelser, som løbende bliver forbedret til fordel for dig.
>
> Samtidig foretager vi en vurdering af vores risiko ud fra, hvornår forsikringerne er trådt i kraft, og de anmeldte skader.
>
> Ud fra dette har vi besluttet at ændre på din forsikring, som vil være gældende fra næstkommende hovedforfald.
>
> **Hvad betyder dette for dig?**
>
> **Børneulykkesforsikring for [klagerens barn] police nr. … ændres pr. 1. juni 2016**
> Forsikringen er udvidet til at omfatte mén grad fra 5% mod tidligere 11% mén grad.
>
> Samtidig er definitionen for et ulykkestilfælde ændret til fordel for [barn]:
>
> **Ulykkestilfælde/Ulykkesdefinition:**
> Forsikringen dækker en pludselig hændelse der forårsager personskade.
>
> Din pris ændres fra 536 kr. til 1.467kr. helårlig.
>
> Du vil modtage en ny police med de ændrede vilkår og opdateret betingelser.
>
> De nye forsikringsbetingelser kan du se på www.nykredit.dk
>
> **Hvad skal du gøre?**
> Du behøver blot at betale dine næste opkrævninger som du plejer. Hermed accepterer du de nye priser, selvrisiko og forsikringsbetingelser.
>
> Hvis du ikke kan acceptere de nye vilkår og ønsker at opsige dine forsikringer, vil dette kræve, vi modtager en opsigelse, fra dig eller dit nye selskab.
>
> Hvis du har spørgsmål til vores brev er du velkommen til at kontakte os på telefon 70 10 90 09 eller sende en mail på service@nykreditforsikring.dk"

5. 90936

Af selskabets brev af 4/5 2016 til klageren fremgår det bl.a.:

"**Ulykkesforsikring – policenummer …**
Kære [klageren]

Vedlagt finder du din nye police.

Yderligere oplysninger om vores forsikringer kan fås på www.nykreditforsikring.dk. Generelle oplysninger om forsikringer kan fås på Forsikringsoplysningens hjemmeside www.forsikringsoplysningen.dk.

Skulle der mod forventning være fejl og mangler i policen, bedes du kontakte os.

Anmeld skade
Hvis du ønsker at anmelde en forsikringsskade, kan du nemt gøre det ved at ringe til os på … alle hverdage mellem kl. 8.30 — 16.00. Vil du anmelde en forsikringsskade på andre tidspunkter, kan du gøre det på www.nykreditforsikring.dk.
…

POLICE		**Ændring**
[klageren]	**Policenummer**	…
…	**Kundenummer**	…
	Aftaleperiode	1-årig
	Gælder fra	1. juni 2016
	Hovedforfald	1. juni
	Betalingstermin	Helårlig
	Forsikringsbetingelser	2122005
	Udskriftsdato	4. maj 2016
	Kundeansvarlig	Nykredit Forsikring

Ulykkesforsikring	**Helårlig præmie i kr. (2016)**
Barn/Børn – [klagerens barn]	**1.613,00**
Varigt mén fra 11%	
Varigt mén fra 5%-10%	
Udv. ulykkesforsikring var. mén	
Begravelseshjælp	
Præmie ekskl. gebyrer, afgifter og bidrag	**1.613,00**
Skadeforsikringsafgift til staten	17,74
Opkrævningsgebyr	7,00
Præmie i alt	**1637,74**

Forsikringsbetingelserne findes på nykreditforsikring.dk

POLICEDETALJER **Policenummer …**

Barn/Børn
Forsikringen dækker

	Forsikringssum i kr.	**Selvrisiko i kr.**
Varigt mén fra 11% Brilledækning	1.275,950 Se betingelser	Se betingelser 1.900 kr.
Varigt mén fra 5%-10%	1.275,950	Se betingelser
Udv. ulykkesforsikring var. mén	1.275,950	Se betingelser
Begravelseshjælp	26.828	Nej

Forsikringssum og selvrisiko gælder pr. udskriftsdato.

Særlige betingelser pr. dækning

Gælder for alle dækninger
- Heltidsdækning
  Forsikringen dækker hele døgnet.

Hvis behovet ændrer sig
Kontakt os, hvis forsikringsbehovet ændrer sig."

Af selskabets brev af 26/5 2016 til klageren fremgår det bl.a.:

"**Ændring af ulykkeforsikring**

Tillykke, [barn] bliver 18 år den 29.08.2016. Da børneulykkeforsikringen ophører ved det fyldte 18 år, vil [barn] ikke længere være dækket af din forsikring.

Hvad sker der med din nuværende forsikring [policenr.]?

Policen ophører d. 29.08.2016, da [barn] er det eneste barn, der er forsikret på policen."

Af selskabets betalingsopkrævning af 9/6 2016 fremgår det bl.a.

"**Opkrævning** for perioden 1. juni 2016 - 29. august 2016
Ulykkesforsikring **404,33 kr.**
Specifikation – se næste side
…

Specifikation	**Beløb i kr.**
Ulykkesforsikring	
• Barn/Børn – [klagerens barn]	393,00
Skadeforsikringsafgift til staten	4,33
Tidligere udestående / Manglende betaling	7,00
I alt – præmie og afgifter/gebyrer	**404,33**"

Af selskabets rykkerskrivelse af 18/7 2017 fremgår det bl.a.:

"**Manglende betaling** for perioden 1. juni 2016 - 29. august 2016
Ulykkesforsikring **504,33**

Vi har tidligere sendt dig en opkrævning pa din forsikringsaftale via post eller til din e-Boks, men har desværre ikke modtaget din betaling.

Betales præmien ikke, mistes retten til erstatning, og forsikringsaftalen ophører. Er beløbet betalt en af de sidste dage, se da bort fra denne henvendelse.
Forsikringen er udgået. Beløbet bedes indbetalt med rettidig betalingsdato."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**25. Børneulykkesforsikring**

25.1
Forsikringen er tegnet som en børneulykkesforsikring.
25.2
Forsikringen dækker hele døgnet, også under arbejde for andre.
25.3
Forsikringen ophører automatisk, når barnet fylder 18 år."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt ulykkestilfælde sket den 3/12 2016, hvor hendes barn blev overfaldet.

Klageren har anført, at hun var i god tro om, at hendes barn var dækket af en ulykkesforsikring, idet hun opfattede den annoncerede præmieforhøjelse i police af 4/5 2016 som en ændring til en voksenulykkesforsikring, hvilket hun støtter på, at opkrævningen var ca. 135 % større end, hvad hun hidtil havde betalt for børneulykkesforsikringen. Klageren gør gældende, at hun aldrig har modtaget brevet af 26/5 2016, hvoraf det fremgår, at forsikringen ville ophøre den 29/8 2016, når barnet fyldte 18 år.

Selskabet har anført, at den tegnede børneulykkesforsikring ophørte den 29/8 2016, da klagerens barn fyldte 18 år. Selskabet har blandt andet henvist til, at klageren den 1/8 2016, indbetalte et lavere beløb på 504,33 kr. svarende til den resterende periode fra hovedforfald den 1/6 2016 frem til forsikringens ophør den 29/8 2016, hvorfor klageren ikke kan have været i god tro om, at den indbetalte præmie vedrørte en voksenulykkesforsikring.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 25.3, at forsikringen ophører automatisk, når barnet fylder 18 år.

Nævnet lægger i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne til grund, at klagerens børneulykkesforsikring ophørte den 29/8 2016, hvor klagerens barn fyldte 18 år.

Det kan ikke føre til andet resultat, at selskabet ikke måtte have bevist, at brevet af 26/5 2016 må anses for at være kommet frem til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at brevet ikke kan siges at indeholde en meddelelse fra selskabet til klageren, som først bliver virksom, når brevet modtages af klageren, jf. forsikringsaftalelovens § 33. Nævnet henviser til, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ophører automatisk ved barnets fyldte 18. år, hvorfor en egentlig opsigelse af forsikringen i den pågældende situation ikke har været påkrævet.

Spørgsmålet bliver herefter, om selskabet ved sin handlemåde har givet klageren anledning til at tro, at klagerens barn på ulykkestidspunktet fortsat var dækket af en ulykkesforsikring.

Selskabet har oplyst, at "policen blev således sat til sletning, hvormed også betalingsaftale blev slettet, og allerede annonceret opkrævning via Betalingsservice blev trukket tilbage. Derfor fandt der ikke opkrævning sted den 1. juni 2016, som ellers meddelt klager på hendes Betalingsserviceoversigt for juni 2016 (der var dannet, før vi tilbagetrak opkrævning). På klagers betalingsserviceoversigt for juli 2016 fremgik det, at betalingsaftale var slettet".

Nævnet bemærker, at den af selskabet beskrevne fremgangsmåde ikke er hensigtsmæssig, idet klageren – når en betaling fremgår af klagerens betalingsserviceoversigt – må forvente, at betalingen gennemføres, og at selskabet individuelt vil fremsende meddelelse til klageren, hvis selskabet måtte tage initiativ til, at en allerede annonceret betaling via betalingsservice bliver slettet.

Nævnet finder imidlertid, at dette forhold ikke i sig selv kan begrunde, at selskabet på erstatningsretligt grundlag er forpligtet til at stille klageren, som om børneulykkesforsikringen fortsat var i kraft på uheldstidspunktet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 9/6 2016 fremsendte en opkrævning til klageren for den resterende periode af børneulykkesforsikringen, fra hoved-

forfald den 1/6 2016 frem til forsikringens ophør den 29/8 2016, og at klageren den 1/8 2016 efter en rykker indbetalte et beløb på 504,33 kr. Nævnet bemærker, at det af specifikationen på brevets side 2 fremgik, at opkrævningen vedrørte børneulykkesforsikringen.

På den baggrund finder nævnet, at klageren – ved at modtage opkrævningen af 9/6 2016 og rykkerskrivelse af 18/7 2017– har fået anledning til at sætte sig ind i, hvilke forsikringer opkrævningen angik, og hvorfor hun fik denne særlige opkrævning, når børneulykkesforsikringen var tilmeldt betalingsservice. Dette underbygges af, at klageren valgte at betale det opkrævede beløb.

Klageren kan derfor ikke siges at have fået en berettiget forventning om, at der var betalt præmie for en ulykkesforsikring for klagerens barn, som angik perioden efter, at barnet fyldte 18 år.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for den anmeldte skade under henvisning til, at forsikringen var ophørt pr. 29/8 2016.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt