Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. februar 2019 blev i sag nr. 92892:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har forsikring ved tab af erhvervsevne. I klageskema af 21/9 2918 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Sagen drejer sig om anmeldelse af arbejdsudygtighed på en forsikring. Selskabet har på trods af eksisterende dokumentation ønsket ny undersøgelse ved deres egen læge og derfor indkaldt mig til undersøgelse. Det viser sig dog bare, at på trods af planlægning heraf, og selskabets bekræftelse heraf var indkaldelsen rent fup og jeg finder først ud af det, da jeg er taget hjem fra [udland] for at deltage i undersøgelsen. I særdeleshed når man påtænker, at selskabet i forvejen har den nødvendige information for at træffe en beslutning, er det uacceptabelt, at selskabet bagefter ikke står ved ansvaret for deres egne fejl. Jeg var nødt til bagefter at tage til [udland] igen pr. 08.08.2018 og hjem igen d. 15.08 for at udnytte en del af den restperiode, jeg havde huset i [udland] til rådighed. Se vedhæftede fil.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At selskabet refunderer mig 1 stk. returbillet Kbh-[udland] og to ugers ferie i [udland], som selskabets manglende omhu i planlægning (i bekræftet planlægning) har kostet mig. Tidsspilde kan desværre ikke refunderes."

I en vedhæftet mail af 29/8 2018 fra klageren til selskabet har klageren bl.a. anført:

> "Jeg havde i god tid forud (6 uger) fået en tid ved jeres speciallæge d. 31.07 (jvf. jeres email af 19.juni) og derfor havde dels købt flybillet hjem fra [udland] d. 20.07, arrangeret biltransport til speciallægen og derudover havde måttet acceptere at jeg ikke kunne gøre brug af de næste to ugers ophold i huset i [udland], som jeg havde fået stillet i udsigt Dernæst fik jeg den yderst nega-

tive oplevelse, at I blot havde fortalt mig noget vrøvl og slet ikke havde fået allokeret en tid ved speciallægen og at al min forberedelse havde været spildt.
Jeg spurgte jer, om det kunne være meningen, men det brød I jer ikke om at svare på l pålægger klienter store omkostninger (flybillet ca. 3000 kr, værdi af leje af hus i [udland] – hvis jeg skal betale 4000 kr pr. uge i højsæson hvor jeg har mest glæde af det grundet varmen og ikke får mulighed for at leje det undtagen i begrænsede perioder og at kommerciel udlejning af huset der er rummeligt nok for …, normalt er min 15,000 pr. uge udenfor sæsonen – så bliver jeres fejldispositioner af en vis størrelsesorden mht. værdi), men I forstår ikke konsekvenserne af det, I gør.
Nu vil jeg gerne vide hvorfor I egentlig vil have, at jeg skal til en speciallæge, som I ikke laver relevante aftaler med og som derfor øjensynligt ikke kan fortælle jer noget, som I ikke ved i forvejen.
Min egen læge har netop i går udfyldt en opdatering af det skema, som han med mellemrum skal udfylde (en 402-attest) for at dokumentere status, så jeg vil foreslå at I dels refunderer mig mine unødvendige omkostninger, dels tager en kopi af min læges opdaterede status ind som den dokumentation, I ønsker."

Selskabet har den 17/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vores klageansvarlig har nu behandlet sagen og sendt et svar til klager dags dato.

Vi fastholder, at vi ikke kan dække de omkostninger, som klager mener, vi har påført ham i forbindelse med en indkaldelse til en speciallægeundersøgelse."

Klageren har i brev af 26/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Essensen af sagen**
Uændret. Danica Pension har begået en betydelig fejltagelse, som de har kunnet rette op på mange gange i løbet af 4 uger. En simpel email ville have været nok.

Efterfølgende disputs
Det er korrekt, at Danica Pension har kontaktet mig for at prøve at bortforklare deres fejltagelse med en undskyldning om, at jeg på tidspunktet for accept af tidspunktet også havde andre lægeaftaler. De har brugt betydelige mængder tid på at læse alle emails sendt rundt i systemet for at finde en undskyldning – ikke for at konstatere, hvad de kunne have gjort bedre, men for at finde eet eller andet, der kunne flytte Sorteper en lille smule.

Det er en højst mærkelig undskyldning og en mærkelig indstilling. Faktum er, at meget kort tid efter blev jeg ringet op af min læges sekretær, som måtte meddele at alle lægens aftaler ville blive aflyst grundet [sygdom]. … (min læge) ville simpelthen ikke komme på kontoret de efterfølgende min. 4 uger.

Faktum er, at ugen i DK, var med undersøgelsen for Danica Pension for øje. Intet andet.

At bruge min læge – som Danica Pension iøvrigt ikke aner noget som helst om – som en undskyldning for Danica Pensions fejltagelser, er mere end kreativt.

Eventuelt;
Danica Pension har et system, hvor man aldrig kan komme i email kontakt med sagsbehandleren.

Sagerne flyver rundt og bliver behandlet lidt hist, lidt pist og at få en respons fra den egentlige sagsbehandler, er umuligt – du får aldrig en email adresse (eller telefonnummer) på den egentlige sagsbehandler. Fejltagelser som den de har begået her, skyldes med overvejende sandsynlighed deres kludrede email design, hvor de gør alt for ikke at kommunikere med kunderne."

Selskabet har i brev af 16/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagers forsikring er en dækning ved tab af erhvervsevne, der giver ret til udbetaling ved tab af erhvervsevne, hvis erhvervsevnen bliver nedsat til 1/3 eller mindre af den fulde erhvervsevne.

Danica Pensions afgørelse
Vi fastholder, at vi ikke kan tilbyde at dække de omkostninger, som klager mener, vi har påført ham i forbindelse med en indkaldelse til en speciallægeundersøgelse.

Sagsfremstilling
Klager har en tab af erhvervsevnedækning. Han anmelder den 18. april 2018 (**Bilag B**), han har været fuldstændig sygemeldt siden februar 2014 på grund af et whiplash syndrom i forbindelse med en trafikulykke fra den 1. oktober 2010 og svær psykisk belastningsreaktion. Inden indsendelse af skadeanmeldelsen har klager sendt en mail om, at han er uarbejdsdygtig, og at hans situation ikke ser ud til at blive bedre. Vedhæftet mailen er en speciallægeerklæring fra december 2014, en speciallægeerklæring fra november 2014, en fysioterapeutisk revurdering, status fra egen læge fra marts 2015 og en speciallægeerklæring fra maj 2012 (**Bilag C**).

Disse oplysninger bliver forelagt vores lægekonsulent med speciale i neurologi og denne vurderer, at der er brug for en neurologisk speciallægeerklæring til opdatering af forløb og aktuelle funktionsevne. Vi skriver herefter til klager, at vi ønsker en ny speciallægeerklæring.

Den 15.juni 2018 skriver klager til os (**Bilag D**), at han ikke kan undersøges den 26. juni 2018, da han drager sydpå den 23. juni 2018. Han skriver, at han først er hjemme igen en måned senere, og at han har en anden lægeaftale den 26.juli 2018 i Danmark.

Klager foreslår i stedet, at han undersøgelsen kan finde sted den 30. juli 2018 eller den 31 juli 2018. Den 19. juni 2018 aftaler vi derfor med klager, at klager skal undersøges den 31. juli 2018 kl. 15.30 (**Bilag D**).

Desværre vender speciallægen efterfølgende tilbage overfor os med oplysninger om, at han ikke kan undersøge klager den 31. juli 2018. Speciallægen skriver derfor til klager den 13. juli 2018 (**Bilag E**), at han kan undersøge klager den 14. august 2018 kl. 15.30. Hvis klager ikke kan komme på ovennævnte dato, skal han rette henvendelse til speciallægen. Klager responderer samme dag til speciallægen med cc til Danica Pension med. *'sig mig-- gør I grin med mig, eller hvad'* samtidig med, at han havde kopieret teksten ind fra vores mail af 19. juni 2018 (**Bilag F**). Vi forsøger herefter at ringe til klager, for at oplyse, at han skal følge den nye dato som lægen har oplyst.

Klager vender hverken tilbage til Danica Pension eller speciallægen, om at han ikke kan/ønsker at møde op den 14. august 2018. Imidlertid modtager vi den 20. august 2018 en regning fra speciallægen på 2.000 kroner, idet klager var udeblevet fra speciallægeundersøgelsen uden afbud.

Den 29. august 2018 modtager vi en mail fra klager (**Bilag D**), om at han dels havde købt flybillet hjem fra [udland] den 20. juli 2018, arrangeret biltransport og måtte afbryde brugen af et hus i [udland]. Klager foreslår derfor, at vi refunderer ham de unødvendige omkostninger, han har haft i forbindelse med en speciallægeundersøgelse, der er aflyst, og at vi henter en kopi af den lægeattest som hans egen læge har udfyldt for at få dokumenteret status på hans helbredstilstand. Vi skriver tilbage til klager, at vi ikke kan gå ind i en økonomisk kompensation (**Bilag G**).

Klager vender tilbage den 19. september 2018 (**Bilag H**), hvor klager oplyser, at vi har spoleret hans ferie samt påført han øgede omkostninger til flybilletter m.m., og klager ønsker at få oplyst, hvor han kan klage. Den 21. september 2018 skriver han (**Bilag H**), at nu har han klaget til Ankenævnet, da vi ikke har svaret og den 28. september 2018 modtager vi en henvendelse fra Ankenævnet vedlagte klagers klage.

Henset til at klager ikke har klaget til selskabet først, beder vi Ankenævnet sætte sagen i bero. Imidlertid fastholder vores klageansvarlige afdeling, vores tidligere afgørelse i sagen (**Bilag I**), hvorefter sagen fortsætter i Ankenævnet.

Vurdering
I henhold til forsikringsbetingelserne (**Bilag A**) på side 5 kan vi kræve, at klager skal dokumentere, at han har mistet sin erhvervsevne. Derudover kan vi vælge en læge til at undersøge klager.

Danica Pension var ikke bekendt med, at klager måtte afbryde sin ferie samt påføre sig ekstraudgifter til flybilletter med mere i forbindelse med vores indkaldelse til en speciallægeundersøgelse. Tværtimod havde klager oplyst, at han ville være hjemme igen en måned efter den 23. juni 2018 – hvilket vil sige den 23. juli 2018 – hvorfor klager også selv foreslog den 30. juli 2018 alternativt den 31. juli 2018 som undersøgelsesdato.

Klager oplyste ej heller ved e-mail af den 19. juni 2018 (**Bilag D**), hvor klager bad os om at sende nærmere info om interview med lægen og forventet varighed, så han kunne bestille en bil, at undersøgelsen ville medføre ekstraudgifter for klager, samt at klager måtte afbryde sin ferie.

Det er ej heller korrekt, når klager i sin mail af 17. oktober 2018 (**Bilag J**) samt i klagen til Ankenævnet oplyser, at det først var ved klagers hjemkomst for at deltage i undersøgelsen, at klager konstaterede, at undersøgelsen var aflyst. Klager blev allerede den 13. juli 2018 via mail orienteret om den nye dato for undersøgelsen, og hvilken klager samme dag responderede på via mail med *'Sig mig – gør I grin med mig, eller hvad'* samtidig med, at han havde kopieret teksten fra mail af 19.juni 2018 fra Danica Pension ind sin egen mail (**Bilag F**).

Her skal bemærkes, at klager havde en anden lægeaftale i Danmark den 26. juli 2018. Klager oplyser dog i sin e-mail af 17. oktober 2018 (**Bilag J**), at denne blev aflyst allerede 4 uger forinden undersøgelsen og således i slutningen af juni 2018. Klager kunne derfor allerede dengang have kontaktet Danica Pension for, om det var muligt at ændre undersøgelsesdatoen den 31. juli 2018, såfremt han alligevel ikke var hjemme fra ferie på undersøgelsesdatoen. I så fald havde vi naturligvis fundet en anden dato til undersøgelsen, ligesom vi gjorde, da klager kontaktede os den 6. juni 2018, idet han her var forhindret i at møde til undersøgelsen på det først bookede tidspunkt dagen efter – den 7. juni 2018 (**Bilag D**). Vi ønsker naturligvis ikke, at en undersøgelse skal være til unødig gene for en kunde.

Det skal også bemærkes, at klager først skulle til Danica Pensions undersøgelse den 31. juli 2018, men ønsker refusion af flybilletter og to ugers ferie for afbrydelse af sin ferie *11 dage* før undersøgelsesdatoen.

Slutteligt skal det for god ordens skyld oplyses, at Danica Pension er blevet opkrævet et gebyr for klagers udeblivelse til undersøgelsen den 14. august 2018, og hvilket udeblivelsesgebyr Danica Pension har dækket.

Afgørelse
Vi må således fastholde, at Danica Pension ikke kan imødekomme dækning af omkostninger til flybillet samt to ugers ferie. Dette begrundes med følgende:

- I henhold til forsikringsbetingelserne har klager ikke ret til dækning af de af klager krævede udgifter til flybilletter og to ugers ferie i [udland] i forbindelse med en speciallægeundersøgelse.
- Danica Pension ikke har pålagt klager, at han skulle afbryde sin igangværende ferie og således blive påført omkostninger til flybilletter mv.
- Klager har på intet tidspunkt gjort Danica Pension opmærksom på, at klager var nødsaget til at afbryde sin ferie samt at klager ville blive påført omkostninger til flybilletter mv. for at deltage i speciallægeundersøgelsen.
- Tværtimod har klager tilkendegivet, at han netop ikke kunne deltage i en speciallægeundersøgelse for den 26. juli 2018.
- Danica Pension har ikke handlet ansvarspådragende."

Klageren har den 12/12 2018 meddelt nævnet, at han ikke har yderligere kommentarer. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mailkorrespondance den 15/6 2018 mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"**Skadeafdelingen**
…
Jeg har fået en ny dato, som er den 26. juni 2018, kl. 15.30

Kan du på det tidspunkt? Så vil jeg give speciallæge besked, og sende dig nærmere information.
…
From: [Klageren]
…
Nej, beklager. Familien har nu lejet ophold til mig sydpå og jeg tager afsted lør 23.06. Jeg er først hjemme igen en måned senere og har 1.lægelige aftale d.26.07 i Danmark. Dermed er 25.07/26.07 som tidl. foreslået ikke længere en mulighed.

Jeg kan foreslå mandag 30.07 eller alternativt tirsdag 31.07.

Kan I venligst bekræfte snarest muligt."

Af mailkorrespondance den 19/6 2018 mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"**Skadeafdelingen**
…
Jeg har fået ny tid ved speciallægen. Det er den 31. juli 2018, kl. 15.30.

Jeg beder dig bekræfte tiden, så vil jeg give speciallæge besked, og sende dig nærmere information.
…
From: [Klageren]
…
Tak for det. Det er bekræftet og skrevet ind i kalenderen.

Du sender nærmere info om interview med lægen og forventet varighed, så jeg kan bestille bil."

Af mail af 13/7 2018 fra speciallægen til klageren fremgår bl.a.:

"Danica Pension har bedt mig indkalde dig til en speciallægeundersøgelse og erklæring. Jeg har derfor afsat tid til dig i mit ambulatorium tirsdag den 14. august 2018 kl. 15:30. Jeg vedhæfter en mere udførlig indkaldelse.
Hvis du ikke kan komme, kan du enten maile til mig eller ringe direkte på …."

Af klagerens mail af 13/7 2018 til speciallægen og selskabet fremgår bl.a.:

"Sig mig – gør I grin med mig, eller hvad?

Se venligst nedenstående
…
Jeg har fået en ny tid ved speciallægen. Det er den 31. juli 2018, kl.15.30.

Jeg beder dig bekræfte tiden, så vil jeg give speciallæge besked, og sende dig nærmere information.
…
Danica Pension
Skadeafdelingen"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Generelle betingelser for udbetaling af dækningen**
Når tabet af erhvervsevnen anmeldes, kan vi kræve, at den forsikrede skal
- dokumentere, at han/hun har mistet sin erhvervsevne
- give os en lægeerklæring, som vi skal bruge til at vurdere, hvor meget erhvervsevnen er sat ned
- følge lægernes anvisninger i det omfang, de er rimelige.

Derudover kan vi
- indhente oplysninger fra læger, der behandler eller har behandlet den forsikrede
- behandle oplysningerne, jf. persondataloven
- vælge en læge til at undersøge den forsikrede."

Ankenævnet *for* Forsikring

7. 92892

Nævnet udtaler:

Klageren har den 18/4 2018 ansøgt om ydelser ved tab af erhvervsevne, og selskabet har ønsket en speciallægeundersøgelse, som selskabet og klageren den 19/6 2018 aftalte til den 31/7 2018 på grund af klagerens ferierejse til udlandet.

Klageren rejste den 23/6 2018 og har oplyst til selskabet, at han var væk i en måned. Han havde en konsultation hos sin egen læge den 26/7 2018, som lægen imidlertid aflyste med 4 ugers varsel. Klageren har den 13/7 2018 modtaget en mail fra speciallægen om, at speciallægeundersøgelsen kunne finde sted den 14/8 2018, og klageren har samme dag svaret speciallægen med kopi til selskabet, hvor han henviste til aftalen den 31/7 2018.

Klagerens krav er, "at selskabet refunderer [ham] 1 stk. returbillet Kbh-[udland] og to ugers ferie i [udland], som selskabets manglende omhu i planlægning (i bekræftet planlægning) har kostet ham". Han har anført, at "på trods af planlægning heraf, og selskabets bekræftelse heraf var indkaldelsen rent fup, og jeg finder først ud af det, da jeg er taget hjem fra [udland] for at deltage i undersøgelsen. I særdeleshed når man påtænker, at selskabet i forvejen har den nødvendige information for at træffe en beslutning, er det uacceptabelt, at selskabet bagefter ikke står ved ansvaret for deres egne fejl. Jeg var nødt til bagefter at tage til [udland] igen pr. 08.08.2018 og hjem igen d. 15.08 for at udnytte en del af den restperiode, jeg havde huset i [udland] til rådighed".

Selskabet har anført, at klageren i henhold til forsikringsbetingelserne ikke har ret til dækning af de krævede udgifter, og at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende.

Nævnet bemærker indledningsvis, at nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har ønsket en nyere speciallægeundersøgelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de speciallægeundersøgelser af klageren, som han har fremsendt til selskabet, er fra 2010, 2012 og 2015.

8. 92892

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har krav på dækning af transportomkostninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ifølge forsikringsbetingelserne er klageren, der skal dokumentere, at han/hun har mistet sin erhvervsevne. Nævnet henviser til sagerne 68.672 og 79.733, hvor nævnet har udtalt, at kørselsudgifter/transportomkostninger i forbindelse med speciallægeundersøgelser udbedt af selskabet ikke kan kræves dækket af forsikringen.

Nævnet finder endvidere, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet på et erstatningsretligt grundlag at udbetale erstatning til klageren for flybilletter og afbrudt ferie.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren havde planlagt sin udlandsrejse, da han foreslog og accepterede en tid for speciallægeundersøgelse til den 31/7 2018. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren inden hjemrejsen den 20/7 2018 vidste, at hans konsultation med egen læge den 26/7 2018 var aflyst, og at han havde modtaget speciallægens mail med en undersøgelsesdato den 14/8 2018. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke undersøgte nærmere, om der var tale om en misforståelse, eller om tidspunktet den 31/7 2018 aftalt med selskabet var flyttet, således at han ikke behøvede at afbryde sin ferie på grund af lægeundersøgelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings