

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95414:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring. I klageskema af 17/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min klage går på, at Alm Brand har givet mig forkert information gennem mine betingelserne i min ulykkesforsikring og dermed har udelukket mig for at kunne tilkøbe en brudskade forsikring på mine børn, med en straksudbetaling, trods denne har været en mulighed hos selskabet siden 1. januar 2020.

Helt konkret står der i betingelserne (i mine dokumenter) at den kun er for voksne, og derfor har jeg slet ikke været opmærksom på at den også er til børn, og at betingelserne er ukorrekte. Desuden har børnenes forsikring og dermed min mulighed for at tilkøbe en brudskadeforsikring KUN til dem ikke ligget som en valgmulighed online, da børnene har ligget under min ulykkesforsikring og først efter jeg klager og er i dialog med Alm Brand, faktisk samme dag, får de deres 'egne' policer og dermed egne tilvalgsmuligheder, altså efter min [barn] kommer ud for en ulykke.

Historien kort kronologisk:

Mit [barn] brækker underbenet 3 steder d. 6. juni. Min egen læge informerer mig om at anmelde skaden fordi jeg kan få en straks udbetaling og dermed hjælp til at passe hende, da [barn] er senliggende ([barn] er kun ... år og har mange smerter). Jeg opretter skaden d. 9. juni online på Alm Brand, under min ulykkesforsikring, da børnene ikke har deres egen police. Jeg er i tvivl om hvordan jeg får en straks udbetaling og kontakter Alm Brand telefonisk.

Her får jeg at vide, efter jeg må spørge ind på alle mulige måder, at det er korrekt at selskabet har en sådan forsikring og at de har haft denne forsikring (strakserstatning) siden 1. januar 2020 men at jeg IKKE har tilvalgt denne. Det undrer mig meget da jeg ofte kigger på mine forsikringer, men

den er der ikke under menuen. Det undrer også den person jeg taler med, at man slet ikke kan tilvælge denne forsikring online og jeg stilles videre til en anden i en salgsafdeling, der bekræfter at jeg slet ikke har haft mulighed for at kunne bestille sådan en online, fordi at børnene ikke har deres egne policer og dermed ikke deres egen menulinje. Jeg får også at vide at denne forsikring ikke har været markedsført, for at forældre ikke skulle spekulere i brud (!!?) (jeg er ret chokeret over denne kommentar). Jeg får også at vide at selskabet ikke har pligt til at oplyse mig om nye muligheder.

Jeg får altså bekræftet at jeg IKKE har kunne tilkøbe denne forsikring online og at det er korrekt at den har stået som et tilvalg (kun) til voksne – altså KUN til mig både online og i betingelserne. Jeg får altså bekræftet at de ser samme fejl i betingelserne som mig.

Jeg ringer til [medarbejder] samme dag (d. 9. juni) (deres [klageafdeling]) og forklarer at jeg mener de må have en eller anden form for oplysningspligt, da jeg ikke har haft en jordisk chance for at tilkøbe denne forsikring til mine børn, og at jeg som det mest naturlige i verden ville have gjort dette. Og hun forklarer hun vil vende tilbage. Senere samme dag (eftermiddagen d. 9 juni) bliver mine børns forsikringer pludselig tilgængelige online og jeg får denne info på mail/følgebrev dateret d. 10 juni. Altså kan jeg nu endelig se mine tilvalgs muligheder for børnene (men 3-4 dage for sent)... Dog fremkommer det stadig i betingelserne at det kun er for voksne. Jeg bliver ringet op af en salgskonsulent næste dag (d. 10. juni), der forklarer at de ikke har oplysningspligt, og at jeg ikke får noget ud af at klage. Jeg får også en anerkendelse af skaden d. 10. juni men denne er ikke indeholdende den straksudbetaling jeg efterspørger. (Se bilag: ...) Jeg beder igen om at blive ringet op af [medarbejder], da det var det der var aftalen.

Jeg bliver ringet op af [medarbejder] næste dag d. 11. juni, og her forklarer jeg, at min klage IKKE går på om selskabet har en oplysningspligt, men at jeg er decideret blevet fejlinformeret gennem de forkerte betingelser under mine dokumenter, og at jeg ikke har kunne se muligheden online og derfor ikke haft muligheden for at tilkøbe denne til mine børn før d. 9. juni. 2020. jeg nævner også at jeg har undersøgt at denne forsikring i de fleste selskaber er en del af grunddækningen og at jeg troede at jeg var dækket ind. Som opfølgning på samtalen sender jeg også en mail med understøttende forklaring (bilag: ...)

...

Jeg modtager d. 16. juni en afsluttende mail (også vedhæftet som bilag: ...). Her fastholder de deres oprindelige afgørelse, altså ingen medhold.

Inden jeg oprettede min klage hos jer, har jeg igen i går d. 16. juni ringet lidt rundt og søgt på nettet for at finde hoved og hale i de forskellige selskabers håndtering at denne brudskade forsikring. Alle fortæller det samme, at alle kunder bliver informeret om denne mulighed hvis den ikke er en del af deres grunddækning og at den altid kan findes som et tilvalg, der er synligt, i de tilfælde hvor den er et tilvalg. Jeg har desuden fået bekræftet at betingelserne i ens dokumenter SKAL være korrekte, de ER juridisk bindende, og der må ikke være en fejl.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Min klage går altså på at jeg er blevet direkte forkert informeret gennem betingelserne for min forsikring, altså har jeg ikke set at jeg kunne have forsikret mine børn ved brudskade, et meget økonomisk billigt tilvalg, jeg selvfølgelig ville have valgt, som jeg har valgt så mange andre tilvalg til mine forsikringer, hvis dette havde været en mulighed der var tilgængelig. Først efter jeg er i dialog med Alm Brand og begynder en klage, 3 dage efter (d. 9 juni om eftermiddagen bliver mu-

ligheden åbenlys tilgængeligt (online) – og med følge brev d. 10.juni.2020 fra Alm Brand) men i betingelserne står det stadig forkert, at dette kun er for voksne. Jeg ønsker en fuld kompensation som jeg ville have fået hvis jeg var blevet informeret korrekt under mine forsikringsoplysninger og dokumenter, altså en straks udbetaling svarende til ca. 19.000 kr."

Selskabet har i brev af 14/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Ulykkesforsikring og forsikringsbetingelser 6002

Ulykkesforsikring på policenummer ... er oprettet med opstartsdato den 1. maj 2015. Ulykkesforsikringen omfattede dækning for klagers samboende, klager samt børneulykkesforsikring for to børn. Oprindelig police inkl. gældende forsikringsbetingelser er udskrevet den 8. april 2015 og vedlagt som bilag 1.

Udover den oprindelige police, er der udskrevet police til klager to gange, henholdsvis den 14. august 2018 og 14. maj 2019. Policerne er vedlagt som bilag 2 og 3.

I bilag 1 og 2 fremgår det af side 2, hvordan klagers samboende er dækket, på side 4 hvordan klager er dækket, og på side 6 hvordan klagers to børn er dækket.

Årsag til udskrivelse af bilag 3 er, at dækning for klagers samboende opsiges af klager, og derfor fremsendes ny police. Det ses herefter på side 2, hvordan klager er dækket og på side 4, hvordan klagers to børn er dækket. På alle tre policer er der ligeledes oplyst, hvilke dækninger der ikke er omfattet af forsikringen. Vi mener hermed, at vi opfylder reglerne i Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder §§ 24 og 25.

Det fremgår af bilag 1-3, at Ulykkesforsikringen er omfattet af forsikringsbetingelserne 6002 (vedlagt som klagers bilag ...) På side 10, under punkt 4.3 Brudskader (kun voksne), ses dækningen *Brudskader*, og at denne kun gælder for voksne. Dækningen *Brudskader* er en tilvalgsdækning på Ulykkesforsikringsproduktet, og det er ikke en del af grunddækningen. Dette fremgår, da hele afsnit 4 i forsikringsbetingelserne omhandler de forskellige tilvalgsdækninger (udvidelser).

I forsikringsbetingelser 6002 (klagers bilag ...) på side 6-9 er grunddækningen på Ulykkesforsikringen, og det ses således i bilag 1-2 side 2 og 4, samt bilag 3 side 2, at klagers samboende og klager var omfattet af grunddækningen, og ikke havde udvidet deres Ulykkesforsikring med nogle tilvalg, herunder heller ikke *Brudskader*-dækningen.

Forsikringsbetingelser UP 2001

I slutningen af januar 2020 (25. januar) lancerede selskabet et nyt Ulykkesforsikringsprodukt og dertilhørende forsikringsbetingelser UP 2001 (vedlagt som bilag 4). Produktet indeholder en række nye tilvalgsdækninger, og bl.a. var det nu muligt, at tilkøbe dækningen *Brudskader* til børn, og ikke kun til voksne, som på det tidligere Ulykkesforsikringsprodukt og forsikringsbetingelser 6002.

De nye forsikringsbetingelser og mulighed for de nye tilvalgsdækninger tilbydes ved oprettelse af helt nye ulykkesforsikringer. Derudover bliver det tilbudt til vores eksisterende kunder, hvis de kontakter vores Kundecentre angående rådgivning om forsikringsprodukter. De bliver her oplyst, at vi har fået nye forsikringsbetingelser, og nye tilvalgsdækninger, og bliver således tilbudt at få

opdateret deres aktive Ulykkesforsikring til de nye forsikringsbetingelser, og kunderne kan selv vælge, om der skal tilføjes nye dækninger.

Vi kan oplyse, at klager ikke har været i dialog med vores Kundecenter angående rådgivning om forsikringsprodukter i perioden fra det nye Ulykkesforsikringsprodukt blev lanceret (25. januar 2020) til 9. juni 2020, hvorfor der ikke har været en information og rådgivning omkring Ulykkesforsikringen.

Anmeldte skader til Alm. Brand Forsikring

Skaden på klagers barn er sket den 6. juni 2020 og anmeldes den 9. juni 2020 via internettet. Skadesanmeldelsen er vedlagt som bilag 5.

Klager kontakter telefonisk vores Ulykkeskade-afdeling den 9. juni 2020 kl. 11:22 i forbindelse med, at hun via internettet er ved at anmelde skaden på sit barn. Skaden er en brudskade sket den 6. juni 2020. Klager søger information om dækningen for skaden. Her oplyses klager, at vi dækker behandlingsudgifter op til 5.000 kr., fx til genoptræning. Klager oplyser hertil, at hendes læge har oplyst, at vi dækker et engangsbeløb, og derfor forventer klager, at vi udbetaler dette til hende. Klager har dialog med skadesbehandler omkring dækningen *Brudskader*, og vores skadesbehandler afviser, at der er dækning for dette, da Ulykkesforsikringen gældende for børnene ikke omfatter denne dækning. Klager oplyses ligeledes, at dækningen *Brudskader* er muligt at tilkøbe for fremtidige skader, da vi har fået nyt Ulykkesforsikringsprodukt og forsikringsbetingelser.

Klager er utilfreds med, at Ulykkesforsikringen ikke er omfattet af dækningen *Brudskader*, og er efterfølgende i dialog med en Kunderådgiver fra vores Kundecenter (9. juni 2020). Her oplyser vi endnu en gang, at vi ikke dækker den aktuelle skade (sket den 6. juni 2020), men at dækningen kan påføres fremadrettet. På klagers anmodning og på baggrund af telefonsamtalen deles Ulykkesforsikringen op, sådan at hver sikrede får sin egen police på det nye produkt, og det er nu muligt for klager fremover at tilkøbe de tilvalgsdækninger, som hun måtte ønske for hver af policerne. Police for klagers barn er vedlagt som bilag 6, udskrevet 9. juni 2020.

Begge samtaler er optaget, og de kan fremsendes transskriberet, hvis Nævnet ønsker dette.

Afgørelse

På baggrund af ovenstående gennemgang fastholder vi afgørelsen om, at klagers Ulykkesforsikring, herunder børneulykkesforsikringerne, på tidspunktet for skaden var omfattet af policen udstedt den 14. maj 2019 (bilag 3), og de dertilhørende forsikringsbetingelser 6002 ...

Det fremgår af policen og forsikringsbetingelserne, at dækningen *Brudskader* ikke var mulig at tilkøbe for børneulykkesforsikringen, og at denne, jf. punkt 4.3, kun var mulig at tilkøbe til voksne. Klager oplyser i sin sagsfremstilling, at klager ville have tilkøbt dækningen *Brudskader* til børnene, såfremt klager var oplyst om denne dækning. Vi bemærker hertil, at klager ikke havde tilvalgt denne dækning på sin egen Ulykkesforsikring. Vi mener i øvrigt ikke, at klager ved denne sagsbehandling har sandsynliggjort, at klager ville have udvidet Ulykkesforsikringen for børnene med tilvalgsdækningen *Brudskader*.

Tilsvarende bemærker selskabet, at klager i sin klage til Nævnet oplyser, at hun ofte kigger på sine forsikringer. Vi stiller os derfor uforstående overfor, at klager ikke før har kontaktet os med

spørgsmål om at tilvælge brudskadedækningen til børnene, især når det har fremgået af policerne, at denne dækning var mulig at tilkøbe for voksne.

Derudover skal selskabet bemærke, at vi selv tilrettelægger, hvornår og hvordan vi vil markedsføre vores forsikringer. Herunder også, hvornår og hvordan vi vil informere vores eksisterende kunder om nye mulige produkter og nye tilvalg. Vi er således ikke underlagt en informationspligt i forbindelse med lancering af nye produkter, og vi kan supplerende oplyse, at det nye Ulykkesforsikringsprodukt ikke er markedsført på anden vis overfor vores kunder.

I følgende kendelser 90.405 og 86.202, har Nævnet tidligere taget stilling til lignende problemstillinger omkring selskabernes informationspligt. Kendelserne viser, at selskabernes ikke har pligt til at informere den enkelte forsikringstager om nye produkter, og at sådan en regel ikke kan udledes af god skik bekendtgørelsen.

Vi har valgt at informere og rådgive vores eksisterende kunder om det nye Ulykkesforsikringsprodukt og nye tilvalg, hvis vi alligevel var i dialog med kunden om rådgivning og salg af nye og eksisterende forsikringer. Klager har i perioden ikke kontaktet os i sådan forbindelse.

Ligeledes mener vi ikke, at vores forsikringsbetingelser er misvisende og samtidig bemærker vi, at det er tydeligt beskrevet i de fremsendte policer (bilag 1-3), hvilke forsikringsbetingelser (6002) Ulykkesforsikringen var omfattet af.

Klager oplyser i øvrigt, at det ikke var muligt for hende at tilvælge dækningen *Brudskader* til børnene før den 9. juni 2020, hvilket er korrekt. Det bliver først muligt at lave dette tilvalg efter Ulykkesforsikringen blev opdateret til vores nye produkt, og for skader sket efter dette tidspunkt.

Vi bemærker i øvrigt, at det ikke er korrekt, som klager angiver i sin sagsfremstilling til Nævnet, at dækningen *Brudskader* er en del af Ulykkesforsikringens grunddækning i de fleste andre selskaber, da denne dækning også er et tilvalg som skal tilkøbes på samme måde som i Alm. Brand Forsikring. Hvordan øvrige selskaber vælger at sammensætte deres forsikringsprodukter er i øvrigt ikke relevant for bedømmelsen af nærværende sag.

Vi fastholder derfor, at klagers anmeldte skade af den 6. juni 2020 ikke er omfattet af dækningen *Brudskader*, og vi kan således ikke yde en straks udbetaling for denne dækning."

Hertil har klageren har i besked af 17/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"eftersom jeg ikke har taget screen shots af min ui under forløbet hvor brudskade forsikringen ikke var tilgængeligt hverken for mig eller mine børn kan jeg desværre ikke dokumentere dette, måske kan en telefonsamtale bekræfte at Alm brand heller ikke kunne se denne mulighed før en opdatering senere på dagen. Hvis dette ikke er optaget står jeg som forbruger meget dårligt så jeg har ikke flere kommentar til sagen. Afslutningsvis vil jeg klart opfordre Alm Brand til at kommunikere nye muligheder ud til kunder der potentielt kan forbedre deres eksisterende aftale – det er god kundepleje og dette er ikke blevet gjort i mit tilfælde."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af policen gældende på skadetidspunktet fremgår bl.a.:

"Police – Ulykkesforsikring

...

Forsikrede

[Klageren]

...

Forsikringen gælder for

I kraft-/ændringsdato Policen træder i kraft den 1. maj 2019.

Denne police erstatter en eventuel tidligere udstedt police.

...

Dækning ved:

Invaliditet

Hele døgnet – fra 5 % méngrad ...

Forsikringen dækker

Tandskade

Rimelige og nødvendige udgifter efter tandlægeregning.

Fingererstatning

Ved knogleamputation af det yderste led udbetales 15.000 kr.

Behandlingsudgifter

Rimelige og nødvendige udgifter op til 5.000 kr.

Tillægserstatning

Allerede fra méngrad på 20 % udbetales tillægserstatning.

Dobbelterstatning

Fra méngrad på 30 % udbetales dobbelterstatning.

Forsikringen dækker ikke

Dødsfald

Dækning hele døgnet ved dødsfald i forbindelse med en ulykke.

Brudskader

1% af invaliditetssummen max 15.000 kr. hvis du brækker f.eks. arm eller ben.

Indlæggelsesdækning

Få udbetalt 250 kr. om dagen, hvis du er indlagt i mere end 3 dage.

Fører af Motorcykel

Summen kan forhøjes, så du får fuld erstatning som fører af motorcykel.

Flyverisiko

Summen kan forhøjes, så du får fuld erstatning som fører af privatfly.

Farlig sport

Deltagelse i eller træning af farlig sport.

Ekstrem sport

Deltagelse i eller træning af ekstrem sport.

Motorløb og ATV

Kørsel med gokart og ATV, samt deltagelse som amatør i motorløb i bil eller motorcykel på bane.

...

Forsikringsbetingelser

- For policen gælder Alm. Brands forsikringsbetingelser nr. 6002 Ulykkesforsikring.

Police – Børneulykkesforsikring

...

Forsikrede

...

[Barn] ...

Forsikringen gælder for

I kraft-/ændringsdato Policen træder i kraft den 1. maj 2019.

Denne police erstatter en eventuel tidligere udstedt police.

Dækning ved:

Invaliditet	Hele døgnet – fra 5 % méngrad ...
Dødsfald	Hele døgnet – Begravelseshjælp ...

Forsikringen dækker

Tandskade	Rimelige og nødvendige udgifter efter tandlægeregning.
Fingererstatning	Ved knogleamputation af det yderste led udbetales 15.000 kr.
Behandlingsudgifter	Rimelige og nødvendige udgifter op til 5.000 kr.
Tillægserstatning	Allerede fra en méngrad på 20 % udbetales tillægserstatning.
Dobbelterstatning	Fra méngrad på 30 % udbetales dobbelterstatning.

Forsikringen dækker ikke

Fritidsjobdækning	Hvis du kommer ud for en ulykke på dit fritidsjob.
Motorløb og ATV	Dækker under kørsel med gokart og ATV, samt deltagelse som amatør i motorløb i bil eller motorcykel på bane.
Indlæggelsesdækning	Få udbetalt 250 kr. om dagen, hvis du er indlagt i mere end 3 dage.
Farlig sport	Deltagelse i eller træning af farlig sport.
Ekstrem sport	Deltagelse i eller træning af ekstrem sport.
Flyverisiko	

...

Forsikringsbetingelser

- For policen gælder Alm. Brands forsikringsbetingelser nr. 6002 Ulykkesforsikring."

Af forsikringsbetingelserne nr. 6002 Ulykkesforsikring fremgår bl.a.:

"4. Tilvalgsdækninger og Udvidelser

...

4.3. Brudskader (kun voksne)

...

4.3. Brudskader (kun voksne)

Når et ulykkestilfælde er direkte årsag til en af følgende skader:

- Brud på skulder
- Brud på overarm
- Brud i albue
- Brud på underarm
- Brud i håndled
- Brud på mellemhånd (ikke fingre)
- Brud på bækken
- Brud på hofte
- Brud på lårben
- Brud i knæ
- Overrevet korsbånd (helt eller delvist)
- Brud på underben
- Brud i ankel
- Totalt overrevet akillessene

udbetaler Alm. Brand erstatning svarende til 1 % af forsikringssummen ved invaliditet – dog maksimalt 15.000 kr. Beløbet indeksreguleres ikke.

Alm. Brand udbetaler erstatningen senest 14 dage efter, at vi har modtaget den nødvendige, lægelige dokumentation for skaden."

Nævnet udtaler:

Klagerens barn kom til skade på en legeplads den 6/6 2020 og brækkede underbenet tre steder. Klageren blev informeret af sin læge om, at hun kunne anmelde skaden til sin ulykkesforsikring og få en straksudbetaling og dermed økonomisk hjælp til at passe sit sengeliggende barn. Klageren henvendte sig til selskabet den 9/6 2020, og selskabet oplyste, at den tegnede børneulykkesforsikring ikke omfattede dækning for brudskader med strakserstatning, men at der var mulighed for at tegne dækningen fremadrettet.

Klagerens krav er, at selskabet udbetaler en strakserstatning. Hun har anført, at "Min klage går på, at [selskabet] har givet mig forkert information gennem mine betingelser i min ulykkesforsikring og dermed har udelukket mig for at kunne tilkøbe en brudskade forsikring på mine børn, med en straksudbetaling, trods denne har været en mulighed hos selskabet siden 1. januar 2020". Hun har endvidere anført, at dækningen er et billigt tilvalg, som hun selvfølgelig ville have valgt, som hun har valgt så mange andre tilvalg til sine forsikringer.

Selskabet har anført, at klagerens barn ikke er berettiget til en strakserstatning, da klagerens forsikring på tidspunkt for ulykken den 6/6 2020 ikke indeholdt en tilvalgsdækning for brudskader til børn. Selskabet har videre anført, at selskabet selv tilrettelægger, hvornår og hvordan det vil markedsføre sine produkter.

Klagerens ulykkesforsikring trådte i kraft den 1/5 2015 og omfattede også en børneulykkesforsikring. Forsikringen kunne på daværende tidspunkt blandt andet udvides med en tilvalgsdækning for brudskader til voksne, men ikke til børn. Klagerens forsikring indeholdt grunddækninger, og hun havde ikke tegnet dækning for brudskader til sig eller andre tilvalgsdækninger.

Selskabet har pr. 25/1 2020 lanceret et nyt ulykkesforsikringsprodukt med tilhørende forsikringsbetingelser, som giver en række nye tilvalgsmuligheder, herunder blev det muligt at tilkøbe dækning for brudskader til børn.

Selskabet har oplyst, at "De nye forsikringsbetingelser og mulighed for de nye tilvalgsdækninger tilbydes ved oprettelse af helt nye ulykkesforsikringer. Derudover bliver det tilbudt til vores eksisterende kunder, hvis de kontakter vores Kundecentre angående rådgivning om forsikringsprodukter. De bliver her oplyst, at vi har fået nye forsikringsbetingelser, og nye tilvalgsdækninger, og bliver således tilbudt at få opdateret deres aktive Ulykkesforsikring til de nye forsikringsbetingelser, og kunderne kan selv vælge, om der skal tilføjes nye dækninger". Det nye ulykkesforsikringsprodukt er ikke markedsført på anden vis over for kunderne.

Nævnet finder, at den ulykkesforsikring, som klageren har købt, ikke dækker strakserstatning som følge af brudskader hos børn. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale strakserstatning med henvisning til, at klagerens ulykkesforsikring på skadetidspunktet den 6/6 2020 ikke omfattede en dækning til børn for brudskader.

Selskabet har i januar 2020 lanceret et nyt produkt med blandt andet mulighed for at tilvælge dækning for brudskader til børn.

Det fremgår af § 24 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører – der findes i kapitlet om regler i det løbende aftaleforhold – at "Et skadesforsikringsselskab skal årligt oplyse forbrugeren om de skadesforsikringer, som forbrugeren har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer".

Bestemmelsen om årlige forsikringsoversigter har været gældende siden den 1/10 2003, og det fremgår af den seneste vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 til bestemmelsen, at "Bestemmelsen gælder for skadesforsikringer, og har til formål løbende at give kunden mulighed for at danne sig et overblik over sine forsikringer med henblik på at kunne overveje, om der er behov for tilpasninger. Oplysningen om det eventuelle behov for ændringer af forsikringen skal gives ud fra en generel betragtning, mens en mere individuel vurdering fordrer, at der er kontakt mellem selskabet og kunden. Der skal kun oplyses om ændringsbehov, hvis kunden har en æn-

dringsadgang i forsikringen. En mulighed er at henlede kundens opmærksomhed på, at man løbende bør være opmærksom på sine forsikringsbehov, især ved ændringer i ens livsfaser, f.eks. hvis kunden bliver gift eller skilt, får børn, flytter, eller får tilvækst i værdi af ejendele".

Det fremgår af lov om finansiel virksomhed § 43a om god skik, at "Handlinger i strid med regler udstedt i medfør af § 43, stk. 2, pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet i strid med kravet om god skik, således at selskabet af den grund skal yde dækning på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der hos selskabet ikke kunne tegnes tillægsdækning for brudskader til børn, da klageren tegnede ulykkesforsikringen i 2015.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens mulighed for at tegne den specifikke tilvalgsdækning "strakserstatning som følge af brudskader hos børn" forudsætter, og at klageren vælger en anden ulykkesforsikring med andre forsikringsbetingelser. I den konkrete situation påhviler der – efter nævnets opfattelse – ikke selskabet en pligt til at gøre eksisterende kunder opmærksomme på det nye forsikringsprodukt.

Nævnet bemærker, at den lancerede, nye ulykkesforsikring kan indeholde såvel udvidelser som indskrænkninger i dækningen, hvorfor en beslutning om overgang til det nye produkt ikke alene bør ske ud fra muligheden for at købe visse mindre tilvalgsdækninger. En beslutning om overgang til nye forsikringsbetingelser forudsætter således en grundig vurdering af kundens behov og af de to sæt forsikringsvilkår. En generel oplysning fra selskabet i forsikringsoversigten om muligheden for tilvalgsdækning af brudskader til børn vil således forudsætte, at selskabet også anbefaler, at de kunder – der modtager denne generelle information – tillige kontakter selska-

Ankenævnet for Forsikring

11.

95414

bet, idet den generelle information som udgangspunkt bør suppleres med vejledning fra selskabet om fordele og ulemper ved de to ulykkesforsikringer.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har været i kontakt med selskabet fra lanceringen af det nye produkt den 25/1 2020 og til hendes indgivelse af skadeanmeldelsen den 9/6 2020, hvorfor selskabet ikke har haft konkret anledning til at informere hende om eksistensen af det nye ulykkesforsikringsprodukt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings