

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96028:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sygeforsikringen "danmark"
Palægade 5
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sygeforsikring. I klageskema af 17/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

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

Sygeforsikring Danmark overgik pr. 01.01.2018 til digital kommunikation med medlemmerne. I den forbindelse udfærdigede de nye vilkår for henholdsvis digitale- og ikke digitale medlemmer. Medlemmer der ønskede at fortsætte som ikke digitale blev mødt med krav om, at tilmelde sig Betalingsservice. Dvs. at de via deres bank, ved deres underskrift skal oprette sig som kunde til den private multinationale virksomhed Mastercards produkt Betalingsservice. Jf. bilag 1, 2 og 6. Jeg er ikke digital, men har fastholdt min ret til selv at bestemme, hvor jeg vil være kunde, og hvilke produkter jeg er kunde til.

Jeg har aldrig været kunde til Nets produkt eller siden 2017 amerikanske Mastercards produkt Betalingsservice. Jeg henvendte mig til Sygeforsikring Danmark, da jeg ikke fik en opkrævning til 2019 kontingent. Jeg figurerede hverken i selskabets digitale eller ikke digitale gruppe.

Derpå fulgte korrespondancen (bilag 6, 7, 1, 8, 2, 9 og 10 kronologisk oplistet).

Af bilag 6 og 8 fremgår, at selskabet indplacerede mig i gruppen af ikke digitale, men da jeg ikke ved min underskrift accepterede deres Betalingsservicekrav, flyttede de mig til gruppen af digitale. Mine indlæg bilag 7, 9, 10 og selskabets indlæg bilag 1, 2 viser, at vi taler forbi hinanden.

Selskabet er klart formulerende deres Betalingsservicekrav til ikke digitale. Da jeg på min side helst ville undgå en tvist, forsøgte jeg afklaret, om jeg kunne være digital ved at samle mine ind- og udbetalinger, så jeg årligt kunne hente mails ned. Min skrivelse til selskabet af 19.06.2019 bilag 10 er ubesvaret.

Som ikke digital forstod jeg først sent, at jeg i gruppen af digitale hverken ville få udbetalingsspecifikationer eller opkrævning pr. mail. Mine medlemsvilkår var urimeligt forringede, og en tvist uundgåelig.

Det fremgår klart af korrespondancen, at jeg ikke intenderede at opfylde Betalingsservicekravet og selskabet på deres side fastholdt kravet for gruppen af ikke digitale.

Jeg mener ikke en forening kan kræve, at jeg som medlem pludselig skal indgå aftale om at aftage et af dem valgt produkt fra en privat virksomhed for at kunne opretholde mine medlemsrettigheder. Selskabet krænker min ret til selvbestemmelse. Som forbruger støtter jeg de virksomheder jeg vælger. Sygeforsikring Danmark og jeg er uenige om, hvor grænsen går mellem dem som forening og mig som medlem.

Jeg finder kun en grænse mulig. Sygeforsikring Danmark må vælge blandt alle de betalingsprodukter, der er til rådighed for dem som en selvstændig enhed. Andre betalingsløsninger må være et tilbud. Med den grænse vil både selskab og medlemmer respektere hinanden som to selvstændige entiteter, der hver især disponerer over sit og udelukkende har foreningen som fælles nævner. Sagen er principiel. Verden er ikke statisk, og andre end Mastercard sælger betalingsløsninger. Sygeforsikring Danmark vil i dag gøre mig til kunde hos Mastercard, i morgen er ejeren måske en anden, eller jeg skal måske gøres til kunde andetsteds. Måske er der præcedenssager eller en grænse må fastlægges. For uddybning se min klage af 02.11.2020.

2 . Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (Skal udfyldes)

At Sygeforsikring Danmark frafalder deres krav om, at jeg skal være kunde til virksomheden Mastercards produkt Betalingsservice, for at de vil anerkende mig som ikke digital."

Af klagerens klageskrivelse af 1/11 2020 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Sagens genstand.

I 2018 overgik Sygeforsikring Danmark til digital kontakt med medlemmerne, dog er det stadig muligt at få almindelig post fra sygeforsikringen, hvis medlemmet benytter betalingsservice. Digitale medlemmer kan frit vælge mellem betaling direkte via hjemmesiden, FIK betaling eller via betalingsservice.

Sygeforsikringen Danmark udsender både deres generelle information d-nyt og udbetalingsspecifikationer med almindelig post, men betinget af, at medlemmet indgår kundeforhold hos Nets. De sender uden beregning til medlemmer, der er fritaget for digital post fra det offentlige, og for kr. 50 pr. kvartal for andre jf. brev af 9. april 2019, bilag 1.

Betaling via betalingsservice fordrer, at indbetaleren har valgt at være kunde hos Nets. Betalingsservice er knyttet til indbetaler, og ikke modtager. Det er besynderligt, at Sygeforsikring Danmark i forbindelse med deres overgang til digital, fordrer at 'gamle medlemmer', der ikke ønsker at være digitale skal oprette kundeforhold i et af dem valgt privat firma. Jeg har aldrig været og ønsker ikke at blive kunde hos Nets. Jeg bestemmer, hvilke firmaer jeg er kunde hos, og mener ikke sygeforsikringen pludselig kan tage den ret fra mig.

Krav om kundeforhold hos Nets indgik ikke i Sygeforsikring Danmarks optagelsesbetingelser. Jeg har mange års medlemskab bag mig, hvor jeg har passet mine forpligtelser, men pga. Nets kravet risikerer jeg at blive ekskluderet.

Sygeforsikring Danmark udvikler sig naturligvis i takt med tiden, og enhver ren indbetalingsform de implementerer, vil jeg acceptere. Andre foreninger og firmaer bruger kortbetaling, FIK betaling, og mange tilbyder at modtage betaling via Betalingsservice, men aldrig som krav.

Jeg er fritaget for digital post fra det offentlige, og ville gerne placeres i gruppen af ikke digitale. Jeg har tilbudt at betale for at komme i den gruppe, men har fået afslag. Det er udelukkende forbeholdt kunder hos Nets at være ikke digitale medlemmer af Sygeforsikring Danmark.

Sygeforsikring Danmarks påberåber sig ret til forringelser af medlemsbetingelser.

I skrivelse af 28. maj 2019, bilag 2, skriver Sygeforsikring Danmark, at de har fået tilladelse til at stille særlige betingelser til medlemmer, der ønsker fritagelse for digital post, men det fremgår ikke, hvem der har givet tilladelsen. I skrivelse af 9. april 2019, bilag 1, står, at bestyrelsen for Sygeforsikring Danmark har besluttet de generelle forsikringsbetingelser. Jeg forstår det således, at bestyrelsens har givet en tilladelse til særlige betingelser, uden nærmere angivelse af grænserne for- og indholdet af disse. Sygeforsikring Danmark har derpå fortolket og konkret udmøntet tilladelsen til krav om kundeforhold hos Nets.

Om bestyrelsen ved særlige betingelser har tænkt, at sygeforsikringen naturligvis må tage sig betalt for omkostningen til almindelig post, eller evt. andet vides ikke, men det er Sygeforsikring Danmark selv, der har stillet krav om kundeforhold hos Nets.

Redegørelse for mine konkret forringede medlemsbetingelser.

Da jeg ikke har ønsket at blive kunde hos Nets har Sygeforsikring Danmark indplaceret mig i gruppen af digitale, vel vidende at jeg ikke kan modtage deres digitale informationer.

Da min årlige opkrævning kun foreligger digital, er jeg blevet bedt om at møde frem på sygeforsikringens kontor medbringende et nøglekort. Kontoret har en terminal, der kan benyttes til indbetaling.

Jeg fik oplyst en dato, fra hvilken indbetaling skulle være mulig, men måtte alligevel gå to gange, da intet var klart endog et par dage efter den oplyste dato. Jeg bor i rimelig afstand til fremmøde, men jeg kan få forfald, eller evt. flytte. Jeg forespurgte til kontooverførsel, men fik at vide, at en evt. indbetaling på deres konto ikke ville blive anerkendt. Med 7 kontorer på landsbasis, kan fremmøde for nogle medlemmer medføre en længere rejse, og betingelser skal afpasses i forhold til alle, der var medlemmer før 2018.

Jeg har tandlægeregninger fra 2018 frem, som ikke er indsendt til sygeforsikringen, fordi mine udbetalingspecifikationer vil ligge digitalt, så jeg ikke kan tjekke om udbetalingerne er korrekte. Det fremgår af sygeforsikringens skrivelse af 28. maj 2019, bilag 1, at jeg kan hente specifikationer på Sygeforsikring Danmarks kontor, men det fremgår ikke, om det betyder, at jeg kan hente specifikationer ned på den computer, de har til medlemsafbenyttelse, eller jeg kan få en print kopi. Jeg har grund til at tro, at det er førstnævnte. Jeg har engang forgæves bedt sygeforsikringen om kopi af en regning, som jeg ville have afleveret, men havde glemt forinden at tage kopi af. Jeg kan ikke tjekke specifikationer på en skærm, kortvarigt, stående og uden et bord.

Jeg får ikke sygeforsikringens blad d-nyt.

Summa summarum.

Jeg vil bede Ankenævnet for Forsikring tage stilling til om Sygeforsikring Danmark må stille krav om, at medlemmer fra før 2018, der ikke er digitale, skal indgå kundeforhold hos Nets, for ikke at få forringet deres medlemsbetingelser, så de er medlem 'med bind for øjnene' og mulig eksklusion.

Hvis ankenævnet mod min forventning kommer frem til, at sygeforsikringen har ret til at stille krav om, at medlemmet skal oprette et uønsket kundeforhold hos Nets for at modtage almindelig post fra sygeforsikringen, vil jeg anmode om en redegørelse for- og henvisning til den hjemmel ankenævnet lægger til grund.

Jeg håber, at sagen kan løses på bedste måde, og står naturligvis til rådighed for yderligere information."

Selskabet har i brev af 16/12 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen drejer sig om, at 'danmark' skal frafalde fastsatte krav om tilmelding af Betalingsservice ved fritagelse for digital post.

'danmark' fastholder afgørelsen om at fastholde kravet om tilmelding til Betalingsservice, hvis Klager ønsker at være fritaget for digital post fra 'danmark'.

...

Begrundelse for afgørelse

1. Overgang til digital post

Sygeforsikringen 'danmark' valgte at gå digitalt fra den 1. januar 2018, hvilket betød, at al skriftlig kommunikation som udgangspunkt bliver sendt digitalt til 'danmark's medlemmer.

Reglerne for digital post er blevet tilføjet i 'danmark's generelle forsikringsbetingelser i 2018 (bilag 1). Det fremgår af vores Generelle forsikringsbetingelsers § 4.4 for 2018, at:

'Medlemmer, der er optaget før 1. januar 2018, kan ved henvendelse til 'danmark' blive undtaget fra kravet om digital kommunikation. 'danmark' er berettiget til at stille særlige betingelser herfor.'

Det fremgår af vores daværende Generelle forsikringsbetingelser § 10.2 for 2016-2017 (bilag 2), at 'danmark' varsler ændringer i forsikringsbetingelserne gennem d-nyt. Ankenævnet for Forsikring tog i sagen AK74.574 stilling til, at d-nyt måtte sidestilles med et brev og derfor opfyldte Finanstilsynets krav til ændringsmeddelelser i § 19, stk. 1, i bekendtgørelsens nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder. Medlemmerne skal herefter forvente at blive bundet af ændringerne i overensstemmelse med indholdet i d-nyt.

Ovenstående ændringer af forsikringsbetingelserne om digital post var varslet i **d-nyt nr. 3 fra september 2017** som en hovednyhed med særlig fremhævnning på forsiden af bladet og i flere detaljer på side 3-5 (bilag 3). Ændringen blev varslet med mere end 3 måneder til ændringen, så medlemmerne kunne orientere sig om ændringen. Varslingen er af en rimelig længde i overensstemmelse med vejledning om god skik (vedledning til bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016).

'danmark' har desuden foretaget en opfølgende orientering om overgang til digital post i **d-nyt nr. 4-2017** fra november 2017 (bilag 4). I medlemsbladet **d-nyt nr. 1-2018** fra februar/marts 2018 (bilag 5) blev det varslet, at 'danmark' med virkning fra 1. maj 2018 ikke længere ville sende opkrævninger eller rykkere på papir. Overgangen til digital post blev også omtalt i dette nummer af d-nyt. I medlemsbladet **d-nyt nr. 2-2018** fra maj 2018 (bilag 6) var der en opfølgende orientering om ændringen i opkrævninger.

Medlemmerne har haft en rimelig tid til at gøre sig bekendte med ændringerne og har samtidig haft mulighed for at orientere sig om de særlige betingelser, der skal være opfyldt, for at et medlem kan fritages for digital post for 'danmark'.

2. Betingelser for at blive fritaget for digital post

Alle nuværende medlemmer af 'danmark' har altså mulighed for at blive fritaget for digital post, dog eventuelt mod gebyr og med visse betingelser, jf. vores Generelle forsikringsbetingelser § 4.4 (bilag 1).

'danmark' har fastsat følgende betingelser for, at et medlem kan blive fritaget for digital post fra 'danmark':

1. Medlemmet skal stå på egen police – eventuelt med hjemmeboende børn under 18 år.
2. Polisen skal være tilmeldt Betalingsservice
3. Medlemmet skal have bopæl i Danmark
4. Medlemmet skal betale et gebyr – medmindre medlemmet er fritaget for digital post fra det offentlige
5. Medlemmet skal være optaget som medlem i 'danmark' inden den 1. januar 2018 – medmindre medlemmet er fritaget for post fra det offentlige

Betingelsen om tilmelding til Betalingsservice skyldes, at 'danmark' ikke længere sender fysiske opkrævninger. Det er sagligt funderet, når 'danmark' kræver, at digitalt fritagede medlemmer skal tilmelde politen Betalingsservice, da 'danmark' ikke vil have mulighed for at bringe opkrævnin-
gerne frem til medlemmernes kundskab.

Baggrunden for overgang til digital opkrævning er, at opkrævningsproceduren er så kompleks, at en løsning, hvor medlemmerne både skal modtage fysiske og digitale opkrævninger, vil være forbundet med en betydelig merudgift til administration og it-udvikling. Det er desuden 'danmark's opfattelse, at det ikke er rimeligt, at de øvrige medlemmer af 'danmark' skal betale for, at få medlemmer hverken ønsker at være digitale eller være tilmeldt Betalingsservice. På denne baggrund er 'danmark' berettiget til at kræve, at Klager skal tilmelde sig Betalingsservice, hvis Klager fortsat ønsker at være fritaget for digital post fra 'danmark'.

På baggrund af ovenstående skal politen som udgangspunkt være tilmeldt Betalingsservice, da vi ikke længere sender fysiske opkrævninger. Hvis medlemmet ikke har mulighed for at blive tilmeldt Betalingsservice, f.eks. fordi medlemmet er under administration af kommunen eller blot ikke kan få en aftale med sin bank, sender vi dog fortsat fysiske opkrævninger. Det kræver dog dokumentation, evt. i form af en bekræftelse fra medlemmets bank. Vi har kun ganske få af disse sager, og de håndteres helt manuelt.

3. Finanstilsynets henvendelse til 'danmark' om overgangen til digital kommunikation

Finanstilsynet anmodede den 5. oktober 2018 om en redegørelse fra 'danmark' om vores ændringer pr. 1. januar 2018 om overgangen til digital post, og om ændringen har været i overensstemmelse med reglerne om redelig forretningsskik og god praksis inden for forsikringsområdet.

Finanstilsynet besluttede den 23. september 2019 at henlægge sagen på baggrund af vores redegørelse og vurderede, at ændringen pr. 1. januar 2018, herunder kravet om tilmeldingen til Betalingsservice og den til ændringen tilknyttede varsling var i overensstemmelse med reglerne om god skik.

Finanstilsynet har navnlig lagt vægt på, at alle 'danmark's' nuværende medlemmer har mulighed for at blive fritaget for digital post, og at der er tale om en medlemsforening, hvor det enkelte medlem frivilligt har meldt sig ind og har derfor muligheden for at opsige sit medlemskab og finde en alternativ forsikring.

Ydermere har Finanstilsynet lagt vægt på, at vi har indført undtagelser, der på tilstrækkelig vis tager hånd om de medlemmer, der ikke kan/vil kommunikere digitalt, herunder medlemmer, der er fritaget for at modtage digital post fra det offentlige, fortsat gebyrfrit kan modtage almindelig post fra 'danmark' med dertil krav om tilmelding til Betalingsservice.

4. Kommunikation med Klager forud for ankenævns sagen

'danmark' har løbende og af flere omgange varslet Klager om overgangen til digital post via d-nyt jf. ovenstående afsnit 1.

Det fremgik af varslet, at 'danmark' ville gå digitalt pr. 1. januar 2018, men at Klager havde mulighed for at blive fritaget for digital post fra 'danmark' under visse betingelser. Det fremgik desuden, at Klager selv skulle henvende sig til 'danmark', hvis Klager ønskede at blive fritaget for digital post, ligesom vi opfordrede Klager til at oplyse os om Klagers mailadresse.

Hertil kommer, at alle medlemmer, herunder Klager, der ikke havde oplyst 'danmark' om en emailadresse, i stedet for en e-mail modtog et fysisk brev med besked om, at 'danmark' er gået digitalt, og de skal logge ind på *sygeforsikring.dk*, hvor der ligger et brev til dem.

Klager er fritaget for digital post fra det offentlige, og Klager kan opfylde betingelserne for at blive fritaget for digital post fra 'danmark' uden at skulle betale et gebyr på 50,00 kr. i kvartalet. 'danmark' fremsendte et fysisk brev til Klager den 18. december 2018 på Klagers anmodning, hvoraf det fremgår, at Klager skulle tilmelde sin police Betalingsservice, hvis Klager fortsat skal være fritaget for at modtage digital post fra 'danmark' (bilag 7).

Klager efterlevede ikke 'danmark's' anmodning, og valgte ikke at tilmelde sin police Betalingsservice, hvorfor 'danmark' på ny sendte et brev til Klager den 30. januar 2019. Det fremgår af brevet, at Klager skal tilmelde sin police Betalingsservice. Klager blev igen gjort bekendt med, at Klager mister retten til at være digitalt fritaget, hvis ikke Klager tilmelder policen Betalingsservice (bilag 8).

Da klager fortsat ikke havde tilmeldt sin police Betalingsservice, sendte 'danmark' en påmindelse den 4. marts 2019 om, at Klager fortsat ikke har tilmeldt sin police Betalingsservice. Klager blev samtidig varslet, at hvis Klager ikke havde tilmeldt policen Betalingsservice inden 30 dage fra brevet, så mister Klager retten til at være fritaget for digital post fra 'danmark'. Klager skal herefter benytte sig af selvbetjeningen på *sygeforsikring.dk*, for at læse beskeder og få informationer fra 'danmark' (bilag 9).

Klager fremsendte den 26. marts 2019 en skriftlig henvendelse til 'danmark'. Klager gjorde gældende, at Klager modtog et informationsbrev, som blev udsendt til alle medlemmer og gjorde videre gældende, at medlemmer, der er fritaget for digital post, intet skulle foretage sig. Klager ønskede desuden, at 'danmark' gjorde rede for den hjemmel, som giver 'danmark' ret til at kræve medlemmernes police tilmeldt Betalingsservice (bilag 10). Klager fremlagde ikke et konkret bevis på, at Klager havde modtaget et informationsbrev med det nævnte indhold. Det er vores opfattel-

se, at Klager forveksler forholdet om at være digitalt fritaget for det offentlige og de dertilhørende krav, med forholdet om at være digitalt fritaget i 'danmark' med andre dertil tilhørende krav. Det er to forskellige forhold med to forskellige sæt af krav.

Den 9. april 2019 sendte 'danmark's Klageansvarlig et klagesvar til Klager, hvor der redegøres for, hvorfor Klager skal tilmelde sin police Betalingsservice for at være digitalt fritaget for 'danmark' (bilag 11). Klager fik oplyst i klagesvaret, at 'danmark' har hjemmel i forsikringsbetingelserne til at fastsætte krav for, at et medlem kan digitalt fritages i 'danmark'. Klager fik også et udsnit af d-nyt, som specificerede de særlige krav for, at et medlem kan blive digitalt fritaget.

Da Klager ikke tilmeldte sin police Betalingsservice, fremsendte 'danmark' et fysisk brev til Klager den 25. april 2019, hvoraf det fremgik, at Klager ikke længere ville være digitalt fritaget for beskeder fra 'danmark'. Klager skulle efter brevets dato benytte sig af selvbetjeningen på *sygeforsikring.dk* for at læse elektroniske beskeder fra 'danmark' (bilag 12).

Den 5. maj 2019 besvarede Klager klagesvaret af den 9. april 2019, og Klager fastholdt, at Klager har modtaget et informationsbrev, hvoraf det fremgik, at klager som digitalt fritaget ikke skulle foretage sig yderligere efter 'danmark's digitalisering (bilag 13). Dette anfægter vi er korrekt, og Klager har ikke redegjort for eller fremvist det modtagne informationsbrev herom. Dog gør Klager os opmærksom på, at Klager har modtaget en skrivelse med det nævnte indhold, som Klager har makuleret straks efter læsning.

Klager gjorde videre gældende, at Klager ikke havde modtaget d-nyt. Vi har sendt vores medlemsblad, d-nyt, til Klager om overgangen til digital post jf. ovenstående. Derudover har Klager modtaget alle vores klagesvar. Ydermere har vi registeret den samme adresse på Klager siden januar 2005. På baggrund af disse forhold vurderer vi det for at være usandsynligt, at Klager ikke skulle have modtaget i hvert fald ét af de fremsendte medlemsblade, når nu den samme adresse er anvendt, og Klager har modtaget vores klagesvar.

Desuden skrev Klager i brevet, at Klager ikke har modtaget sine udbetalingsspecifikationer fysisk, hvilket er korrekt, da alle udbetalingsspecifikationer efter 1. januar 2018 er fremsendt digitalt på Klagers selvbetjening på *sygeforsikring.dk* i henhold til de ændrede betingelser.

Den 28. maj 2019 sendte 'danmark's Klageansvarlig et klagesvar på baggrund af skrивelsen af den 5. maj 2019. 'danmark' fastholder i klagesvaret, at 'danmark' er berettiget til at fastsætte krav for at blive digitalt fritaget for post fra 'danmark' (bilag 14).

Den 19. juni 2019 besvarede Klager vores klagesvar af den 28. maj 2019 og gjorde gældende, at Klager kunne opfylde betingelserne ved brug af e-mail (bilag 15). Klager anså herefter sagen som løst. Klager tog dog ikke hensyn til, at kravet om tilmelding til Betalingsservice stadig ikke var opfyldt, og derfor er sagen naturligvis ikke løst.

Vi har den 1. juli 2019 sendt klagen til behandling hos vores lokalkontor (bilag 16), hvorefter vi har udfærdiget et svar til Klager (bilag 17). Vi kan dog ikke dokumentere elektronisk, at svaret er sendt til Klager. Da Klager henvendte sig den 30. oktober 2019 om et gruppeskift (bilag 18), bliver der fulgt op på klagen af 19. juni 2019. Igen da Klager henvendte sig den 17. november 2019 om print af specifikation (bilag 19), blev Klager gjort opmærksom på, at selvom Klager er fritaget for post fra det offentlige, så skal Klager stadig være tilmeldt Betalingsservice for at være digitalt fritaget i

'danmark'. Det er vores opfattelse, at Klagers brev af 19. juni 2019 er blevet behandlet og besvaret af op til flere omgange.

5. Svar på klagers påstande i brev til ankenævnet af 1. november 2020

Klagers første påstand om, at det er et krav om at være tilmeldt Betalingsservice, herunder at medlemskab i 'danmark' er forbeholdt kunder hos Nets, er ikke korrekt. Det er frivilligt, om Klager ønsker at være medlem af 'danmark', da der er tale om en frivillig forening, herunder om Klager ønsker at modtage fysisk post eller digital post fra 'danmark'.

Klager skrev efterfølgende, at der er tale om en forringelse af medlemsbetingelserne. Til dette punkt bemærkes, at 'danmark' har varslet ændring af forsikringsbetingelserne i rimelig tid, og de fastsatte krav om tilmelding til Betalingsservice for at være digital fritaget i 'danmark' udspringer af de ændrede forsikringsbetingelser. Heri ligger hjemlen til kravet om Betalingsservice, og den heraf af Klager oplevede forringelse af medlemsbetingelserne.

Den 18. december 2018 fremsendte vi et fysisk brev til Klager på baggrund af Klagers henvendelse til os om, at Klager ønsker at være fritaget for digital post fra 'danmark'. I brevet fremgår det, at Klager skal være tilmeldt Betalingsservice for at være fritaget for digital post. På trods af dette krav om tilmelding til Betalingsservice tilbød vi ekstraordinært og undtagelsesvis alligevel at assistere Klager med Klagers betaling af sit kontingent, indtil Betalingsserviceaftalen er på plads. Dette skete ved, at Klager blev behandlet på samme måde som et medlem, som ikke er digitalt fritaget, og et sådant medlem skal selv logge ind på selvbetjeningen på sygeforsikring.dk med sit NemID. Herefter kan medlemmet vælge at betale enten direkte på hjemmesiden, via en FIK betaling eller via Betalingsservice. Denne assistance sker på vores lokalkontor, hvor vi har en iPad stillet til rådighed, sådan at et medlem kan se og opleve, hvordan brugeroplevelsen er, som hvis de var derhjemme og loggede ind på selvbetjeningen og betalte deres kontingent. 'danmark' har ikke en særskilt terminal, som kan benyttes til betaling.

Konklusion

Varsling om ændring af forsikringsbetingelserne om overgangen til digital post er sket rettidigt i henholdt til god skik bekendtgørelsen. Varslingen er sket via d-nyt, som sidestilles med et brev, og dermed opfylder kravene til ændringsmeddelelser. Klager fik et rimeligt varsel på mere end 3 måneder for ændringen, hvilket er i overensstemmelse med reglerne om god skik for finansielle virksomheder.

Alle nuværende medlemmer af 'danmark' har mulighed for at blive fritaget for digital post fra 'danmark', under visse betingelser, såsom at policen som udgangspunkt skal være tilmeldt Betalingsservice.

Finanstilsynet vurderede, at ændringen om overgangen til digital kommunikation, krav om tilmeldingen til Betalingsservice for medlemmer fritaget for digital post fra 'danmark', og varslingen om ændringen var i overensstemmelse med reglerne om god skik.

Det er vores påstand, at Klagers breve af 26. marts 2019, 5. maj 2019, og 19. juni 2019 er blevet behandlet, og de i brevene stillede spørgsmål til fulde er besvaret, og besvaret op til flere gange, herunder grundlaget for at kunne fastsætte krav om tilmelding til Betalingsservice, hvis Klager ønsker at være fritaget for digital post fra 'danmark'.

Klager gør gældende at 'danmark' kræver, at nuværende medlemmer, der er digitalt fritaget for det offentlige, skal tilmelde sig Betalingsservice for forsat at være medlemmer af 'danmark'. Det er ikke en betingelse for at være medlem af 'danmark', at Klager er tilmeldt Betalingsservice. Det er op til Klager selv, om Klager ønsker at være medlem af 'danmark', herunder om Klager ønsker at modtage fysisk post eller digital post fra 'danmark'.

Klager har ikke gjort os opmærksom på, at Klager ikke har mulighed for at blive tilmeldt Betalingsservice, f.eks. fordi Klager er under administration af kommunen, eller blot ikke kan få en aftale med Klagers bank, hvilket ville betyde, at vi kunne facilitere fysiske opkrævninger til Klager. Ingen dokumentation herfor er sendt af Klager til os.

På baggrund af ovenstående fastholder vi kravet om tilmelding til Betalingsservice, hvis Klager ønsker at være fritaget for digital post fra 'danmark'."

Klageren har i brev af 16/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Manglende entydighed til identifikation af bilag.

Jeg har i min klage nummereret mine bilag. Sygeforsikringen Danmark har også benyttet nummerering i deres bilagsliste, men intet anført på bilagene. – Endvidere er 7 bilag fremlagt af begge parter. – Sygeforsikringens nummerering skaber problemer, fordi et bilagsnummer henvises til flere bilag. – Mig bekendt, er det kutyme, at der i svar anvendes alfabetisk følge. Jeg har i et kopi af Sygeforsikringen Danmarks svarskrift overskrevet bilagsnumre med bogstaver og anført oprindelige numre for genfremlagte bilag. Jeg har tilladt mig i nærværende skrift at anvende min entydige løsning. Kopi af svarskrift med rettelser er vedlagt.

Bemærkninger til de generelle forsikringsbetingelser.

I Sygeforsikringen Danmarks generelle forsikringsbetingelser for 2018, afsnit 4. Elektronisk kommunikation, bilag A, står

4.4. Medlemmer, der er optaget før 1. januar 2018, kan ved henvendelse til 'danmark' blive undtaget fra kravet om digital kommunikation. 'danmark' er berettiget til at stille særlige betingelser herfor. 'danmark' forbeholder sig ret til at opkræve et ekspeditionsbeløb for fremsendelse af fysisk post.

I afsnit 9. Præmiebetaling står

9.2. 'danmark' opkræver både første og senere præmier samt skadesforsikringsafgift ved udsendelse af opkrævning eller efter medlemmets ønske via Betalingsservice. Medlemmet bærer dog selv ansvaret for, at præmien bliver betalt.

9.2 giver medlemmer mulighed for at ønske betaling af præmie via Betalingsservice. Det indebærer også at den mulighed kan fravælges, når opkrævning tilvælges. Selskabet tager ingen forbehold i

9.2, paragraffen gælder således for alle medlemmer.

De særlige betingelser som selskabet kan stille til ikke-digitale jf. 4.4. kan ikke omfatte annullering i de generelle forsikringsbetingelser.

Bemærkninger til selskabets udmøntning af særlige betingelser for ikke-digitale.

I Sygeforsikringen Danmarks udmøntning af de under 4.4 nævnte særlige betingelser for fritagelse for digital kommunikation står i bilag D Din *police skal være tilmeldt Betalingsservice*.

Selskabet skriver TILMELDT.

Når noget tilmeldes, kan det kun ske til noget overordnet veldefineret, og det fordrer et fornødent adgangsgrundlag. Jeg kan f.eks. tilmelde mig en forenings juletræsfest, hvis foreningen afholder en sådan, og jeg er medlem af foreningen. På samme vis kan jeg tilmelde regninger til betaling via Betalingsservice, hvis jeg er indehaver af den adgangsgivende konto. En konto med eget kontonummer og kontoudskrifter. Ejer af produktet Betalingsservice er firmaet Mastercard.

Sygeforsikringen Danmark krav om tilmelding til Betalingsservice kan derfor højest angå medlemmer, der allerede har en betalingservicekonto.

Af selskabets formulerede betingelser fremgår intet om, at medlemmer, der ikke har en betalings-servicekonto, skal oprette eller åbne en sådan. Selskabet har forlangt, at jeg skal oprette en betalings-servicekonto. De administrerer således ikke i overensstemmelse med egne formulerede betingelser.

Selskabet redegør på p 3 pkt. 2 sidste afsnit og gentaget på p7 øverst, at de ikke kræver tilmelding til betalings-service for medlemmer, der er under administration af kommunen eller hvor medlemmets bank ikke vil medvirke. Det vidner om, at selskabet er bevidst om, at deres betingelser for fritagelse for digital post ikke rækker til alle.

Fælles for ovennævnte medlemmer og jeg er, at ingen af os har en betalings-servicekonto, og dermed burde selskabets afgørelse i mit tilfælde have været som deres. Selskabet nævner, at de fordrer dokumentation. Jeg indhenter gerne dokumentation for, at jeg ikke har haft en betalings-servicekonto, så langt tilbage banken har data, hvis det kan fordres. Et krav om dokumentation strider mod de generelle forsikringsbetingelser for 2018, bilag A, hvor medlemmerne jf. 9.2 frit kan vælge mellem opkrævning og betaling via Betalingsservice.

Når selskabet nævner de to kategorier medlemmer de har fritaget for betalings-service, forekommer det at være på basis af smagsdommeri. Hvis de medlemmer, ligesom jeg, havde været henvist til gruppen af digitale, så havde selskabets praksis været ensartet, men de havde ikke fulgt egne retningslinjer. – Selskabet har bevidst valgt at forskelsbehandle.

Selskabet skriver på p.3 linje 25ff, at de har afvist mig som ikke-digital, fordi det ville være omkostningstungt, at udsende både fysiske og digitale opkrævninger til alle medlemmer.

Selskabet har valgt en billigere løsning, som de selv angiver omfatter næsten alle medlemmer. På p 3 linje 36f står, *Vi har kun ganske få af disse sager, og de håndteres helt manuelt*. Jeg finder det søgt, at min lille sag, skal holdes op mod et omkostningstungt opkrævningssystem til hele foreningen, som de har fravalgt i planlægningsfasen.

Det ville være forståeligt, hvis de, sammen med overvejelser af valg af den prisbillige løsning, havde indkalkuleret omkostningen til manuel håndtering for et skønnet antal medlemmer. Omkostningen ved at anerkende mig som ikke-digital kan højest andrage omkostning til manuel betjening af et medlem.

Jeg har i min skrivelse af 26.03.2019, bilag 7, endog tilbudt selskabet, at jeg kan betale kontingent uden at modtage en opkrævning, og oveni samle mine udbetalinger til en gang årligt eller sjældnere. Når jeg kan klare mig uden opkrævning, giver det ikke mening, at jeg er afvist, fordi selska-

bet finder det for dyrt, at sende mig en opkrævning. For mig er den årlige opkrævning ikke det vigtigste, det er udbetalingsspecifikationer.

Bemærkninger til Finanstilsynets henvendelse til 'danmark' pga. overgang til digital kommunikation.

Selskabet skriver, at Finanstilsynet har tjekket, at de har opfyldt de krav de skal jf. god skik. Herunder varsling, tilmelding til betalingsservice og undtagelser for medlemmer der ikke kan/vil kommunikere digitalt, samt at medlemskabet kan opsiges og erstattes af en alturnerende forsikring.

Selskabet har redegjort for deres tolkning af korrespondancen med Finanstilsynet.

Uden fremlæggelse af den samlede korrespondance mellem selskabet og Finanstilsynet, er det ikke muligt at vide, hvad Finanstilsynet har forstået og ment. Deres forståelse kan være som min. Jeg vil opfordre Sygeforsikringen Danmark fremlægge hele korrespondancen til dokumentation. Uden fremlæggelse, er Finanstilsynets godkendelse et postulat og kan ikke godskrives i sagen.

Mht. aspektet, at medlemmer kan udtræde af foreningen og finde en alturnerende forsikring, undrer det mig meget. Jeg mener Sygeforsikringen Danmarks produkt er unikt, og må vurderes derefter.

Vedrørende varsling ved d-nyt og brev.

Selskabet skriver, at varsling har fundet sted udelukkende i bladet d-nyt. I svarskriftet p. 5 linje 24ff står, at selskabet vurderer det usandsynligt, at jeg ikke har modtaget varsling om overgang til digital, da jeg ikke har ændret adresse og har modtaget selskabets 2 svar på min klage. Selskabet må selvfølgelig mene som de vil, men det er altid let at skubbe skylden på den anden part.

Ved en forsendelse er der imidlertid tre parter, afsender, distributør og modtager.

1. Jeg må fastholde, at jeg ikke har modtaget varslingsbladene. Havde jeg fået dem, var de i min magasinreol.
2. Distributørerne (der er i dag flere). Jeg erindrer ikke, hvordan de fungerede ultimo 2017. Problemer forekommer overvejende, når der er afløser på ruten.
3. Problemet kan også ligge hos sygeforsikringen. Jf. min skrivelse af 05.05.2019, bilag 9, og klageskemaet, henvendte jeg mig på selskabets kontor i november 2018. – Da den medarbejder, der betjente mig, ikke kunne finde mig i deres medlemsregister, spurgte hun, om jeg var gruppe S medlem. Efter en forklaring kunne jeg afvise det. – Til sidst fandt medarbejderen mig. Hun sagde, det var gået helt galt, og rettede op. – Ingen kender formentlig fejls varighed. Den manglende varsling kan måske bero på den fejl hos selskabet.

Varsling ved brev.

I min klage af 26.03.2020 bilag Z skriver jeg om et informationsbrev fra selskabet, som selskabet afviser eksistens af jf. svarskriftet p 5 linje 17f. På p 4 linje 20ff omtaler selskabet et informationsbrev, de har sendt til alle medlemmer, der ved overgang til digital ikke har oplyst deres e-mailadresse. Dvs. at der findes et informationsbrev, som selskabet ikke har fremlagt. Det finder jeg påfaldende.

Jeg har en klar erindring om et brev, hvis indhold var ren orientering om overgang til digital. Da jeg ifølge brevet intet skulle foretage mig, så jeg ikke grund til at gemme det. Det kan være brevet

omtalt på p4 linje 20ff jeg erindrer. Jeg kan evt. have misforstået indholdet, hvis det indeholder digitale termer. Den type fejl tager jeg gerne på min kappe. Det skyldes, at jeg ikke har sat mig ind i det digitale område, og afspejles i øvrigt flere af mine skrifter.

Jeg vil opfordre selskabet til at fremlægge informationsbrevet, de har omtalt på p4 linje 20ff.

Bemærkninger til kommunikation mellem klager og Sygeforsikringen Danmark.

Jeg opdeler kommunikationen i to dele.

1. del er selskabets uopfordrede envejskommunikation. Selskabet skriver i svarskriftet p 4 linje 23ff, at de har sendt et brev 18.12.2018, bilag 6, på klagers anmodning om fritagelse for digital post. – Jeg pointerer i min skrivelse af 26.03.2019, bilag 7, at det er ukorrekt, da fritagelse for digital post end ikke blev nævnt i telefonsamtalen forud for brevet af 18.12.2018.

Selskabet har på eget initiativ sendt mig 2 breve, hvori der står, at jeg er fritaget for digital post, med opfordring til at tilmelde min police til Betalingsservice, bilag 6 og G, 1 rykkerbrev for tilmelding bilag H, og endelig et brev hvori fritagelsen blev trukket tilbage, bilag 8.

2. del omfatter den egentlige korrespondance vedrørende klagen. Den består af

Min klage til selskabet af 26.03.2019. Bilag 7.

Selskabets svar af 09.04.2019. Bilag 1.

Min 2. skrivelse til selskabet af 05.05.2019. Bilag 9.

Selskabets 2. svar af 28.05.2019. Bilag 2.

Min 3. skrivelse til selskabet af 19.06.2019. Bilag 10.

Sidstnævnte er ubesvaret.

Sygeforsikringen Danmark skriver på p5

Det er vores opfattelse, at Klagers brev af 19. juni 2019 er blevet behandlet og besvaret af op til flere omgange.

Det er jeg ikke enig i.

Selskabets beskriver i svarskriftet p5 linje 33ft deres læsning af min skrivelse af 19.06.2019, bilag 10. – Selskabet version er besynderlig.

Selskabet skriver,

Den 19. juli besvarede klager vores klagesvar af 28. maj 2019 og gjorde gældende, at Klager kunne opfylde betingelserne ved brug af e-mail (bilag 15) Klager anså herefter sagen som løst. Klager tog dog ikke hensyn til kravet om tilmelding til Betalingsservice stadig ikke var opfyldt, og derfor er sagen naturligvis ikke løst.

Jeg skrev 19.06.2019 følgende

Af d-nyt nr. 4 fremgår, at Sygeforsikringen Danmark udelukkende benytter medlemmernes mail-adresse. Det krav kan jeg godt opfylde.

Jeg aflæser gerne min mailbox en gang om året for kontingentopkrævning og beløb til udbetaling vil jeg kunne samle, så jeg kan styre, hvornår jeg får en udbetalingsspecifikation pr. mail ... Jeg mener sagen hermed er løst. Såfremt Sygeforsikringen Danmark er af en anden mening, hører jeg gerne fra forsikringen.

Selskabet havde placeret mig i gruppen af digitale 25.04.2019. Den gruppe stiller selskabet ikke krav om tilmelding til Betalingsservice til. Selskabet klandrer mig for ikke at have blandet deres krav til de to grupper sammen. – Det fremgår klart, at jeg som digital forventede opkrævning og

udbetalingsspecifikationer pr. mail. – Jeg skrev ikke kategorisk, at sagen var løst, men bad selskabet reagere, hvis det ikke er så. Til forståelse af min mailsituation, beror den på, at jeg kender en, der printer aftalte mails til mig.

Selskabet fremlægger deres interne svarforslag af 01.07.2019 kl. 12.49. Det vidner om, at det er dem bevidst, at jeg ikke har forstået deres digitale system. I deres svarforslag står *Vi fremsender hverken opkrævninger eller udbetalingsspecifikationer pr. e-mail*. Bilag J. Videre forklares, at opkrævninger og udbetalingsspecifikationer kun kan ses på selskabets hjemmeside. Det ville jeg gerne have vidst. Da jeg intet hørte fra selskabet, gik jeg rundt i den vildfarelse, at problemet var løst.

Et svarforslag er ikke et svar, og kan ikke tillægges den status i en sag.

Selskabet forsøger også, at fremlægge dagbøger, der ifølge dem skal udgøre mundtlige svar på min skrivelse af 19.06.2019. De giver intet svar, og jeg genkender ikke situationerne i deres referater.

Vedrørende 30.10.2019.

Der står i svarskriftet på p 2 linje 10, at jeg henvendte mig vedrørende gruppeskift og betaling af kontingent. Det angår ikke kontingentbetaling generelt, men betaling af kontingentforhøjelse pga. gruppeskift, hvor jeg havde brug for at benytte kontorets I-pad.

Bemærkninger til dagbog af 30.10.2019 kl. 13.44. Bilag K.

Jeg ville kun skifte gruppe, men en mellemlider kom til, fordi hun gerne ville tale med mig. Hun ville vide, hvorfor jeg ikke ville have en betalingservicekonto. Jeg fortalte, at jeg ikke ville være kunde hos Nets. Det kunne hun ikke forstå. Andet og mere er der ikke i den samtale. (Jeg kendte dengang ikke til Nets salg af produktet Betalingsservice til Mastercard).

Det fremgår af dagbogsnotatet, at selskabet er bevidst om, at de ikke har svaret på min skrivelse af 19.06.2019, at de vil følge op på den. – Det sker ikke.

Vedrørende dagbog af 17.11.2019. Bilag L og selskabets mange fejl.

I svarskrivelsen p 2 linje 11f og p 5 linje 40ff står, at jeg henvendte mig den 17. november 2019 for at få et print af en udbetaling. Det er ukorrekt.

Jeg henvendte mig, fordi det af et kontoudskrift fra min bank fremgik, at selskabet havde foretaget en udbetaling 03.09.2019. Jeg havde i min skrivelse af 26.03.2019, bilag 7 linje 20, bedt om at udbetalinger blev stoppet. Ved fremmøde 23.04.2019, erfarede jeg, at det ikke var registreret og anmodede derfor om ændring til udbetaling efter aftale. Ved fremmøde 17.11.2019 måtte jeg endnu engang anmode om udbetaling efter aftale, da det stadig ikke var registreret. Nu erfarer jeg, at udbetalingsændringen ikke fremgår af dagbogsnotatet for 17.11.2019 bilag L. Det vidner om en meget høj fejlprocent hos selskabet.

Jeg forstår ikke hvad selskabet vil med det dagsbogsnotat, men de mange fejl understøtter det urimelige i, at selskabet end ikke overvejer, at de kunne være årsag til, at jeg ikke modtog varslings om overgang til digital.

Konklusionen vedrørende selskabets alternative svar på den ubesvarede skrivelse af 19.06.2019, bilag 10. Selskabet hævder behandling og besvarelse op til flere gange. Brevudkastet i bilag J vidner om behandling uden besvarelse, men intet derudover vidner om hverken behandling eller besvarelse.

Jeg må fastholde, at min skrivelse af 19.06.2019 er ubesvaret.

Selskabet skriver endvidere i bilag J, *Hun prøver måske lidt at fange os.*
Jeg leger ikke fangeleg med nogen. Jeg har et problem, jeg gerne havde været foruden.

Bemærkninger til selskabets bemærkninger til min klage til ankenævnet af 01.11.2020.

Sygeforsikringen skriver på p 6 øverst

Klagers første påstand om, at det er et krav om at være tilmeldt Betalingsservice, herunder at medlemskab i 'danmark' er forbeholdt kunder hos Nets, er ikke korrekt.

Det må jeg bestride, at have skrevet. – Jeg har i min klage af 1. november 2020 skrevet *Det er udelukkende forbeholdt kunder hos Nets at være ikke digitale medlemmer af Sygeforsikringen Danmark.*

Jeg har ikke skrevet om alle medlemmer, kun om gruppen af ikke-digitale. Jeg burde ikke have skrevet Nets, men Mastercard. Jeg kendte ikke til Nets salg af produktet Betalingsservice til Mastercard i 2017, da jeg skrev klagen af 1. november 2020. I klageskemaet er fejlen rettet. Jeg beklager fejlen.

Bortset fra angivelse af fejl firmanavn er mit udsagn korrekt. Selvom der er en bank som medlem, er forbrugeren af Betalingsservice kunde til Mastercards produkt. Inden jeg modtog svarskriftet vidste jeg ikke, at selskabet havde en gruppe ikke-digitale, som ikke var havde en betalingsservicekonto, men blev betjent manuelt.

Selskabet anfører, at jeg klager over oplevede medlemsforringelser. Jeg klager over faktuelle medlemsforringelser.

Manglende udbetalingsspecifikationer er mit største problem. Jeg kan ikke klare mig uden, hvis jeg skal vide hvad en udbetaling angår og om beløbene er korrekte. Jeg vil også gerne modtage en kontingentopkrævning, selvom jeg kan klare mig uden. Det forstår jeg efter at have modtaget de generelle forsikringsbetingelser for 2018, at jeg jf. 9.2 har krav på. Efter at have erfaret, at selskabet har benyttet d-nyt ved ændring af medlemsbetingelser, finder jeg bladet vigtigere, og vil blive glad for igen modtage det.

Jeg får intet af ovennævnte, det er og bliver en forringelse.

Det kan ikke have sin rigtighed, at jeg skal tage ophold på selskabets kontor, hvor der en I-pad, for at få informationer.

Vedrørende selskabets påvirkning af læsers perception.

Jeg er [uddannelse], og som sådan bevidst om, hvor lidt der skal til for at påvirke andres perception. Jeg har bemærket, at selskabet har anonymiseret medarbejderes navne i de fremlagte bilag, mens mit personnummer, der forekommer mange gange og på sagen uvedkommende ark, er undladt anonymiseret. Tilmed forekommer det sammen med mit kononummer i materiale, der er sendt elektronisk. Jeg har pga. lock-down ikke kunnet tjekke lovligheden, men jeg mener ikke man jf. 'Persondataloven' må oplyse personnummer, uden det er af betydning for sagen.

På p5 øverst skriver selskabet uden anledning, at det er deres opfattelse, at jeg sammenblander fritagelse fra det digitale hos det offentlige med selskabet. Deres overgange til digital finder sted med års mellemrum og har forskellige regler. Det lægger kimen til, at percipere en kognitivt reduceret person. Det understøttes af brevet jeg erindrer, som selskabet benægter eksistens af, min pauvre viden om det digitale, samt mit personnummer. Læsere behøver ikke være sig forførelsen bevidst. Det er utilbørligt, at fremlægge oplysninger og meninger uden grund.

Konklusion.

Jeg har ved analyse af de generelle forsikringsbetingelser og selskabets særlige krav for fritagelse for digital post vist, at selskabet ikke er berettiget til at kræve oprettelse en betalingsservicekonto. Alle medlemmer kan frit vælge mellem opkrævning og Betalingsservice. Selskabet har accepteret, at nogle ikke-digitale medlemmer ikke har en betalingsservicekonto, hvilket er gruppens fælles kriterie. Jeg har vist, at den gruppe er åben for alle, og jeg ved afvisning er forskelsbehandlet. Selskabet begrundet deres afvisning af at acceptere mig i den gruppe med, at det er omkostnings tungt. Det har jeg tilbagevist. Jeg fastholder mit krav, at selskabet ikke kan kræve, at jeg opretter konto til betalingsservice for at blive anerkendt som fritaget for digital post."

Selskabet har den 9/4 2021 meddelt nævnet, at det ikke har yderligere bemærkninger.

Nævnet har fået forelagt bilagene fra sagen. Af forsikringsbetingelserne gældende fra den 1/1 2018 fremgår bl.a.:

"4. Elektronisk kommunikation

4.1

Kommunikation mellem 'danmark' og medlemmet foregår digitalt via 'danmark's hjemmeside, sygeforsikring.dk, herunder om ændring af forsikringsbetingelser, dækning mv. Medlemmet får adgang til den fremsendte kommunikation ved at logge sig på sygeforsikring.dk med NemID.

4.2

Medlemmet skal i forbindelse med optagelse oplyse en gyldig e-mailadresse og skal løbende sikre, at den oplyste e-mailadresse er gældende.

4.3

Når der er meddelelser fra 'danmark' til medlemmet på sygeforsikring.dk, får medlemmet besked herom på den oplyste e-mailadresse. 'danmark' er berettiget til alternativt at benytte medlemmets e-Boks eller anden sikker kommunikationsvej.

4.4

Medlemmer, der er optaget før 1. januar 2018, kan ved henvendelse til 'danmark' blive undtaget fra kravet om digital kommunikation. 'danmark' er berettiget til at stille særlige betingelser herfor.

'danmark' forbeholder sig ret til at opkræve et ekspeditionsgebyr for fremsendelse af fysisk post.

...

9. Præmiebetaling

...

9.2

'danmark' opkræver både første og senere præmier samt skadesforsikringsafgift ved udsendelse af opkrævning eller efter medlemmets ønske via Betalingsservice. Medlemmet bærer dog selv ansvaret for, at præmien bliver betalt.

Medlemmer, der er bosiddende i udlandet, skal tilmelde præmieopkrævningen til Betalingsservice, eller betale via 'danmark's hjemmeside, sygeforsikring.dk."

Nævnet udtaler:

Klageren klager over, at hun skal tilmelde sig Betalingsservice for at blive fritaget for digital post fra selskabet, og hun ønsker, at selskabet skal frafalde dette krav som betingelse for at blive undtaget digital kommunikation.

Klageren ønsker ikke at blive kunde i relation til den private multinationale virksomhed Mastercard's produkt Betalingsservice. Hun finder, at en forening ikke kan kræve, at hun som medlem pludselig skal indgå aftale om at aftage et af dem valgt produkt fra en privat virksomhed for at kunne opretholde sine medlemsrettigheder, og at selskabet krænker hendes ret til selvbestemmelse.

Hun har anført, at hun ikke har modtaget medlemsbladene med varsling af ændringerne, og at hun erindrer at have modtaget et informationsbrev fra selskabet om, at medlemmer, der var fritaget for digital post fra det offentlige, fortsat ville modtage almindelig post fra selskabet. Hun har videre anført, at forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 om præmiebetaling giver et medlem valget mellem at modtage en opkrævning eller at tilmelde sig Betalingsservice, og at dette må gælde for alle medlemmer. Hun har anført, at selskabets betingelse om, at "Policen skal være tilmeldt Betalingsservice" højst kan angå medlemmer, der allerede har en betalingsservicekonto, og at selskabet sender fysiske opkrævninger til medlemmer, der ikke har mulighed for at tilmelde sig Betalingsservice.

Selskabet har fastholdt kravet om tilmelding til Betalingsservice, hvis klageren ønsker at være fritaget for digital post fra selskabet.

Selskabet har redegjort for sin varsling af indførelse af digital kommunikation pr. 1/1 2018 og deraf følgende ændring af forsikringsbetingelserne. Selskabets varsling og efterfølgende orien-

tering om, at opkrævning af kontingent og rykkere for betaling fremover også ville ske digitalt, og orientering om betingelserne for at blive fritaget for digital post er sket i medlemsbladene, og selskabet anfægter, at selskabet har sendt et informationsbrev til klageren om, at hun fortsat ville modtage almindelig post fra selskabet og derfor ikke skulle gøre noget.

Selskabet har oplyst, at Finanstilsynet den 5/10 2018 anmodede selskabet om en redegørelse om selskabets overgang til digital kommunikation, og at tilsynet den 23/9 2018 henlagde sagen.

Selskabet har anført, at kravet om tilmelding til Betalingservice for medlemmer – der ikke ønsker at modtage digital post fra selskabet – er begrundet i, at selskabet ikke længere sender fysiske opkrævninger og de store administrationsomkostninger ved at opretholde et system med både fysiske og digitale opkrævninger. Selskabet har oplyst, at selskabet håndterer ganske få opkrævninger manuelt for medlemmer, der ikke har mulighed for at blive tilmeldt Betalingservice, f.eks. fordi medlemmet er under administration af kommunen eller ikke kan få en betalingserviceaftale med sin bank.

Nævnet bemærker, at nævnet i en række sager har anerkendt, at et forsikrings- eller pensions-selskab – i lighed med det offentlige – kan overgå til at kommunikere elektronisk med sine kunder.

Det fremgår af vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 til god skik bekendtgørelsen, at "Det afhænger af aftaleforholdet mellem kunden og den finansielle virksomhed, i hvilket omfang kommunikation i et løbende aftaleforhold kan ske i elektronisk form. Det vil derfor være muligt at aftale, at al kommunikation mellem kunden og den finansielle virksomhed sker i elektronisk form. Såfremt aftaleforholdet ikke regulerer i hvilken form, kommunikation skal foregå, vil den finansielle virksomhed kunne anvende elektronisk kommunikation. Den finansielle virksomhed bør dog varsle i rimelig tid, at den overgår til elektronisk kommunikation, hvis den hidtil har anvendt skriftlig kommunikation. 3 måneder vil som udgangspunkt være rimelig tid".

Selskabet har varslet og indført digital kommunikation med sine medlemmer pr. 1/1 2018. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at "Kommunikation mellem 'danmark' og medlemmet foregår digitalt via 'danmarks' hjemmeside, sygeforsikring.dk, herunder om ændring af forsikringsbetingelser, dækning mv ... Medlemmer, der er optaget før 1. januar 2018, kan ved henvendelse til 'danmark' blive undtaget fra kravet om digital kommunikation. 'danmark' er berettiget til at stille særlige betingelser herfor. 'danmark' forbeholder sig ret til at opkræve et ekspeditionsgebyr for fremsendelse af fysisk post".

Selskabet har med grundlag i forsikringsbetingelserne blandt andet stillet som krav - for at blive undtaget for digital kommunikation - at policen skal være tilmeldt Betalingsservice.

Varslingen om ændring af forsikringsbetingelserne og senere orienteringer om digital kommunikation er meddelt i selskabets medlemsblade, og nævnet finder ikke grundlag for at antage, at medlemsbladene ikke er kommet frem til klageren. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har modtaget selskabets senere postforsendelser. Nævnet bemærker, at klageren senest ved selskabets brev af 18/12 2018 har vidst, at hendes police skulle være tilmeldt Betalingsservice, hvis hun skulle fritages for at modtage digital post fra selskabet.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun har modtaget et informationsbrev fra selskabet om, at hun fortsat ville modtage post og opkrævninger fra selskabet fysisk, når hun var fritaget for offentlig digital post. Nævnet bemærker, at et sådant brev ikke stemmer med forsikringsbetingelserne, hvorefter et medlem skal henvende sig til selskabet for at blive undtaget for kravet om digital kommunikation, og at selskabet er berettiget til at stille særlige betingelser herfor.

Nævnet finder, at selskabets betingelse om tilmelding til Betalingsservice for at blive fritaget for digital kommunikation må anses for at være sagligt begrundet i, at selskabet ikke længere sender fysiske opkrævninger, og at der er betydelige administrationsomkostninger, hvis selskabet skal opretholde et system med både fysiske og digitale opkrævninger.

Ankenævnet for Forsikring

19.

96028

Nævnet finder, at klageren ikke med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 om præmiebetaling kan kræve, at selskabet stiller anden betalingsmulighed til rådighed, når digital kommunikation fravælges.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bestemmelsens formulering må ses på baggrund af, at selskabet kommunikerer digitalt med sine medlemmer, hvor der tilbydes forskellige elektroniske betalingsmuligheder.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun er udelukket fra at få en betalingsservicekonto.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet stiller særlige betingelser til de medlemmer, der anmoder om at blive undtaget fra kravet om digital kommunikation, herunder at policen skal være tilmeldt Betalingsservice.

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