

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. december 2021 blev i sag nr. 96904:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har retshjælpsforsikring. I klageskema af 27/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Anmeldelse sagsbehandling retshjælp mod Topdanmark
Jeg har tidligere haft en sag i ankenævnet her, som omhandlede retshjælpsforsikringsafslag fra Topdanmark A/S. Sagen er afsluttet ved afgørelse fredag den 19/5-2021. Sagsnr. på den afsluttede sag er 96033.

Jeg har ikke fået medhold ved ankenævnet, men sagen indeholder en konklusion på, at Topdanmark ikke har kunnet anvende den undtagelsesbestemmelse, som de har givet som begrundelse for afslag. Det er derfor uden tvivl, at Topdanmark har sagsbehandlet mod gældende lovgivning.

I sagen har der således været en masse indlæg og påstande om Topdanmarks sagsbehandling. Disse er ikke indgående behandlet af ankenævnet ved afgørelse.

Jeg har derfor anmeldt skade på min retshjælpsforsikring, som omhandler sagsbehandlingen ved den netop afsluttede sag.

Denne sag har Topdanmark valgt at foretage sagsbehandling på, ved ekstern advokat. I samarbejde med mig, har vi valgt [ekstern advokat]. Jeg har udarbejdet sagsfremstilling til hans vurdering af mine påstande om både løgnagtig og ulovlig sagsbehandling hos Topdanmark. Advokaten er kommet frem til, at Topdanmark har overtrådt væsentlig lovgivning, god skik og konkluderer, at Topdanmark har løjet både over mig og Ankenævnet for forsikring.

Dette være sig med udgangspunkt i Bekendtgørelse 1219 og vejledningen hertil. God skik og andre forbrugerrelaterede spørgsmål, som et forsikringsselskab skal overholde.

Efter første vurdering fra [ekstern advokat], er det hans opfattelse, at jeg ikke kan opnå retshjælpsdækning, da sagen ikke opfylder forsikringsbestemmelserne på det punkt der vedrører om hvorvidt sagen skal anmeldes under som småsag eller ved anvendelse af advokat.

Jeg har ønsket en uddybende dialog med sagsbehandleren på min retshjælpssag, som er Advokaten. Topdanmark har betalt for vurderingen, da de ikke fandt det hensigtsmæssigt, at de selv behandlede min anmeldelse, mod dem selv. Som ved en hvilken som helst anden vurdering og afgørelse fra en sagsbehandler, har jeg derfor bedt om at få uddybet indholdet og sikre mig, at jeg forstår de bevismæssige konklusioner. Jeg har lavet et oplæg til dette.

Topdanmark har meddelt, at de ikke vil deltage – økonomisk – i en yderligere dialog med advokaten. De bemærker, at advokatens arbejde er grundigt og gennemskueligt, hvilket jeg kun er enig i. Topdanmark tager dog det forbehold, at de ikke er enige i alle konklusionerne fra advokaten. Topdanmark ønsker ikke at drøfte disse yderligere med advokaten, da de mener dette er formålsløst i forhold til indholdet af vurderingen.

Udgangspunktet for den eksterne vurdering og opdrag til advokaten var, at ingen af parterne måtte kontakte advokaten uden accept af den anden part. Jeg ønsker en uddybende drøftelse og bekræftelse på nogle punkter, jeg kan være i tvivl om som forbruger. Jeg har derfor tilbudt at betale for denne del selv, med et forbehold for regres på omkostningen, da jeg ikke mener, at Topdanmark kan stoppe sagsbehandlingen, uden jeg forstår sagen til bunds og dermed kan agere fremadrettet, på et oplyst og korrekt grundlag, som forsikringsloven kræver.

Topdanmark er altså af den opfattelse, at De kan beslutte om deres indvendinger mod vurderinger hos advokaten, skal genvurderes eller uddybes. Denne ret har jeg ikke. Det er en klar skævvridning og indskrænkning af mine krav til sagsbehandling og afslutning af en vurdering. Topdanmark ønsker, at jeg skal afvente en tilbagemelding fra Dem, som vil tage stilling på både den afsluttede sag i ankenævnet og vurderingen af sagen hos advokaten.

Der er tale om 2 forskellige sager. Topdanmark har oprettet ny sag, der udelukkende omhandler anmeldelse om sagsbehandlingen.

Da sagen ikke er afsluttet på spørgsmålet om vurderingen, ønsker jeg derfor nævnet stillingtagen til den nuværende sagsbehandling på min anmeldelse. Samt de bevismæssige konklusioner, som sagsbehandleren /advokaten allerede har fremført ved vurderingen.

Jeg har meddelt Topdanmark, at de ikke vil være i stand til at opfylde mine krav til korrektion og erstatning på dette område.

Med baggrund i de alvorlige overtrædelser og løgne, har jeg orienteret Finanstilsynet, som fører tilsyn til med blandt andet bekendtgørelse 1219, om sagen.

Da denne henviser til et ansvarsområde under direktionen hos Topdanmark, har jeg endvidere anmeldt sagen til ... politi for at få stoppet den ulovlige sagsbehandling.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for ærekrænkelser ved løgne og ulovlig sagsbehandling. Herunder erstatning for urimeeligt tidsforbrug.

Ankenævnet for Forsikring

3.

96904

Personalemæssige konsekvenser hos Topdanmark, for person og afdelinger, som har overtrådt lovgivning og løjet overfor ankenævnet og undertegnede.

På vegne af andre forsikringstagere, at Topdanmark iværksætter undersøgelse af hvem der er berørt af samme ulovlige sagsbehandling som jeg.

At Topdanmark offentliggør vurderingen fra advokaten om den ulovlige sagsbehandling og løgne.

At Topdanmark lader mig gennemføre dialog med sagsbehandleren ([ekstern advokat]) således, at jeg kan træffe beslutning om den fremtidige retssag mod Topdanmark.

Om Topdanmark har overtrådt gældende lovgivning for sagsbehandling ved at begrænse mine klagemuligheder og rimelig vurdering hos ekstern advokat. Herunder spørgsmålet om anmeldelsen fra mig er sagsbehandlet på et forkert grundlag og derfor gør vurderingen og konklusion på retshjælpsdækning fra sagsbehandleren ubrugelig i forhold til formålet med anmeldelse.

Jeg vil ikke afvise, at jeg tilføjer flere erstatningsspørgsmål under den endelige sagsbeskrivelse"

Nævnets formand på mødet i klagerens tidligere sag 96033 har i brev af 8/6 2021 til klageren bl.a. anført:

"Jeg har nu gennemset [ekstern advokats] notat af 21/5 2021 og de to breve fra Topdanmark vedrørende henholdsvis sagen mod banken og sagen mod Topdanmark, som du har kopieret indholdet fra og sendt til nævnet.

Jeg kan konstatere, at du har ansøgt om retshjælpsdækning til en sag mod Topdanmark med et krav om erstatning på 100.000 kr., og at Topdanmark på baggrund af [ekstern advokats] notat, punkt 6 og 7, har afvist at give forhåndstilsagn om retshjælpsdækning.

Dette fremgik ikke klart af din klage/nye sag til nævnet, som jeg tidligere har svaret på.

Jeg kan oplyse, at nævnet vil kunne behandle en ny sag, der alene vedrører om Topdanmark har haft ret til at afvise at yde retshjælpsdækning til den påtænkte erstatningssag mod Topdanmark.

Sagen vil blive behandlet under nærværende sagsnummer **96904**.

Jeg fastholder i øvrigt min afgørelse af 1/6 2021 om, at sag 96033 ikke kan genoptages. Nævnet vil derfor ikke yderligere bedømme, om du har ret i de klager og krav, som du agter at fremføre under den påtænkte retssag mod Topdanmark."

Selskabets advokat har i brev af 15/7 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1. ANMODNING OM RETSHJÆLP AF [29. MARTS] 2021 OG FORLØBET I TIDEN DEREFTER

1.1 Anmodning

Den 29. marts 2021 anmodede [klageren], i det følgende klager, selskabet om retshjælpsdækning til en retssag mod Topdanmark Forsikring A/S, i det følgende selskabet.

Anmeldelsen blev indgivet af klager selv. Som **bilag A** fremlægges anmeldelsen ...

Som det vil fremgå anførte klager, at han søger retshjælpsdækning til en sag til og med 50.000 kr. '(småsag)'.

I sin beskrivelse af 'Hvad vil der opnås ved sagen' anførte han følgende:

'Forkert afgørelse om retshjælpsdækning ved sag mod [bank]'

I sin beskrivelse af sagen anførte han følgende:

'Jeg har fået afvist dækning til min retssag mod [bank] af Topdanmarks afdeling for retshjælp. Det har vist sig, at der har foregået uretmæssig sagsbehandling, herunder usandheder og forsøg på omgørelse af fakta. Dette til ugunst for mig i forhold til den sagsbehandling og dækning jeg kan forvente. Endvidere, som følge af ulovlig sagsbehandling og løgne om samme.'

Klager anførte dog videre, at sagen beløbsmæssigt drejede sig om 100.000 kr. (ikke småsag).

Klager har oplyst,

- at hans krav ved en retssag bl.a. vil være tilbagebetaling af præmie for retshjælpsdækning som følge af sagsbehandlingen,
- at sagen har haft store psykiske og økonomiske konsekvenser for ham,
- at han har måttet trække på juridisk bistand,
- at han har brugt mange timer på sagen,
- at han kræver tort og svie samt dækning af omkostninger på juridisk bistand.

Klager har videre oplyst,

- at han som almindelig forbruger er juridisk ukyndig, og
- at han ved en efterfølgende retssag med retshjælpsdækning vil overdrage sagen til en advokat med ekspertise i forsikrings- og forbrugerret.

1.2 Forsikringsbetingelser

Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag B**

...

Retshjælpsforsikringen dækker tvister, hvorved forstås en konkret, aktuel konflikt, som parterne ikke selv har kunnet løse, og som kan behandles af en domstol.

Dækning er betinget af, at der er rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene. I kravet ligger blandt andet, at der skal være en rimelig chance for, at sagen kan få et gunstigt udfald for sikrede. Endvidere ligger der i kravet, at der ikke må være misforhold imellem omkostningerne og sagens genstand, hvilket f.eks. kan være tilfældet, hvis sagen kan afgøres af et klage- eller ankenævn eller af en offentlig myndighed.

1.3 Småsagsprocessen

Det følger af retsplejelovens kapitel 39, Behandling af sager om mindre krav, se § 400, at reglerne i kapitel 39 anvendes på byretssager, herunder boligretssager, om følgende krav:

- 1) Krav, der ikke har økonomisk værdi, eller som har en **økonomisk værdi af højst 50.000 kr.**

- 2) Krav, hvor parterne, efter at tvisten er opstået, aftaler, at reglerne i dette kapitel skal finde anvendelse. I sager mellem erhvervsdrivende om forhold, der vedrører parternes erhverv, kan sådan aftale dog også indgås, før tvisten er opstået.

1.4 Delkonklusion

Af det ovenfor anførte følger,

at klager ikke fulgte forsikringsbetingelsernes § 2.1, idet klager selv anmodede om retshjælp til at føre sag mod selskabet for et beløb på kr. 100.000.

2. FORLØBET I TIDEN EFTER ANMODNINGEN OM RETSHJÆLP AF [29. MARTS] 2021

2.1 Kundeforholdet

Kundeforholdet er efter en sag om anmodning om retshjælp til at føre sag mod [bank] 'anspændt'. Selskabet meddelte afslag på nævnte anmodning. Afslaget blev indbragt for Ankenævnet. Sagen er afgjort af nævnet den 18. maj 2021 (se AK 96033) og selskabet har meddelt klager, at det anser den sag for afsluttet.

2.2 Ekstern vurdering

Grundet forløbet før og efter afgørelsen i sagen AK 96033 valgte selskabet efter aftale med klager at sagen skulle forelægges for en ekstern advokat uden tilknytning til Topdanmark Forsikring A/S. Advokaten skulle forestå vurderingen af om betingelserne for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet var opfyldt.

Klager valgte i dialog med selskabet at lade [ekstern advokat], forestå udfærdigelse af denne vurdering.

Vurderingen forelå den 21. maj 2021 og fremlægges som **bilag C**. Vurderingen blev sendt til klager, **bilag D**.

...

3.5 Selskabets reaktion

Selskabet erklærede sig om vurderingen i sagens bilag D. Af bilag D fremgår overordnet:

Her er vores vurdering:

[Ekstern advokat] har i sin konklusion under punkt 7 vurderet, at betingelserne for retshjælpsdækning til sag mod Topdanmark Forsikring A/S ikke er opfyldte.

Vi tager konklusionen i den eksterne advokatvurdering til følge, og må med afsæt i denne meddele at vi ikke kan yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning til en sag mod Topdanmark Forsikring A/S.

Selskabet havde og har fortsat følgende bemærkninger til de enkelte punkter, og der henvises herom til bilag D.

Overordnet er bemærkningerne følgende:

Ad punkt 5.1 'Første afslag fra [medarbejder 1] den 9. oktober 2020':

Selskabet erkender, at det burde have indhentet afgørelsen fra Det finansielle ankenævn, inden der blev truffet vores afgørelse. Der blev dog i realiteten rettet op på fejlen allerede samme dag,

idet klager i en efterfølgende e-mail senere samme dag fremsendte afgørelsen fra Det finansielle ankenævn i en pdf-fil til selskabet.

Ad punkt 5.2 og 5.3 'Andet afslag fra [medarbejder 1] den 12. oktober 2020' og 'Second opinion fra retshjælp ved [medarbejder 2] – og efterfølgende afslag':

Selskabet havde fuld adgang til pdf-filen med afgørelsen fra Det finansielle Ankenævn, da det modtog din e-mail den 9. oktober 2020, kl. 17:18. Selskabet kan derfor ikke anerkende, at afslagene fra den 12. oktober 2020 og den 19. oktober 2020 blev afgivet uden, at selskabet forinden havde sat sig ind i afgørelsen fra Det finansielle ankenævn.

Ad punkt 5.4 'Afslag efter genvurdering i retshjælpsafdelingen ved [medarbejder 2]'

Selskabet tilslutter sig advokatvurderingen. Der blev ikke givet korrekt klagevejledning i den konkrete sag. Selskabet har beklaget dette. Selskabet har ikke løjet om interne klageregler og klageprocedure ved intern kundeklageafdeling i Topdanmark Forsikring A/S.

Ad punkt 6 'Vurdering af [klagerens] ret til retshjælpsdækning':

Selskabet har i e-mail fra den 25. maj 2021 meddelt, at det følger indstillingen, og at selskabet er rede til at dække allerede afholdte dokumenterbare advokatomkostninger frem til fremkomsten af [ekstern advokats] redegørelse og som må anses for nødvendige og rimelige.

Selskabet har udbedt sig dokumentation men har fortsat ikke modtaget en sådan.

Der var på det foreliggende grundlag ikke rimelig grund til at anlægge sag mod Topdanmark Forsikring A/S. Uanset at der var begået fejl i forløbet, har dette i øvrigt ikke medført et forkert resultat, da Ankenævnet for Forsikring netop har vurderet, at betingelserne for retshjælpsdækning til en sag mod [bank] ikke var opfyldt. Selskabet kunne derfor ikke tilbyde at betale erstatning eller yde kompensation udover eventuelle afholdte rimelige og nødvendige omkostninger til juridisk bistand.

3.6 AK 96033

Det bemærkes, at Nævnet efter en klage af 27. maj 2021 den 1. juni 2021, **bilag E**, meddelte, at sagen vedrørende AK 93033 ikke ville blive genoptaget. Klager reagerede samme dag herpå, **bilag F**. Nævnet meddelte derpå den 8. juni 2021, **bilag G**, at AK 93033 var afsluttet, og at Nævnet ville behandle en sag om selskabets afslag på anmodningen om retshjælp til at føre sag mod selskabet (nærværende sag).

3.7 Advokatens bedømmelsesgrundlag

Selskabets mail til [ekstern advokat] med de bilag der blev fremsendt til ham fremlægges som **bilag H med underbilag**, idet dog indholdet af zip filen som advokaten modtog pr. mail fremlægges som et USB-stik da datagrundlaget er særdeles omfattende.

4. ANMODNINGEN OM RETSHJÆLP OG AFSLAG

4.1 Den potentielle sag mod selskabet

I sin beskrivelse af '**Hvad vil der opnås ved sagen**' anførte klager følgende:

'Forkert afgørelse om retshjælpsdækning ved sag mod [bank]'

'Jeg har fået afvist dækning til min retssag mod [bank] af Topdanmarks afdeling for retshjælp. Det har vist sig, at der har foregået uretmæssig sagsbehandling, herunder usandheder og forsøg på omgørelse af fakta. Dette til ugunst for mig i forhold til den sagsbehandling og

dækning jeg kan forvente. Endvidere, som følge af ulovlig sagsbehandling og løgne om samme.'

4.2 Afslag

Som det fremgår ovenfor har selskabet meddelt afslag med henvisning til [ekstern advokats] konklusioner.

4.2.1 'Forkert afgørelse om retshjælpsdækning ved sag mod [bank]'

Klager angiver om baggrunden for sit ønske om at føre retssag mod selskabet, at der er truffet 'Forkert afgørelse om retshjælpsdækning ved sag mod [bank]'.

Ankenævnet har i sagen AK 96033 truffet afgørelse – materielt – og fundet, at der ikke var grundlag for at meddele klager retshjælp til at føre sag mod [bank]. Det hedder herom:

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet imidlertid ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning med henvisning til, at der ikke er rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at tvisten har været forelagt Det finansielle ankenævn, som i afgørelse af 8/10 2020 ikke fandt, at banken havde handlet ansvarspådragende. Der er ikke efter afgørelsen fra Det finansielle ankenævn fremkommet væsentlige, nye faktuelle oplysninger om sagsforløbet i forbindelse med frigivelsen af klagerens sikkerhedsdepot. De indsigelser, som klageren har fremsat mod navnlig sammenfatningen og konklusionen i afgørelse af 8/10 2020 fra Det finansielle ankenævn, er efter nævnets vurdering ikke af en karakter, at det samlet set er antageligt, at en domstol vil nå til andet resultat end Det finansielle ankenævn.

Allerede af den grund er der **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet for at have truffet en forkert afgørelse om retshjælp til at føre sag mod [bank]**.

4.2.2 'Uretmæssig sagsbehandling, usandheder og forsøg på omgørelse af fakta til ugunst m.m. for klager'

Klager angiver om baggrunden for sit ønske om at føre retssag mod selskabet, at der er *'foregået uretmæssig sagsbehandling, herunder usandheder og forsøg på omgørelse af fakta til ugunst for klager i forhold til den sagsbehandling og dækning klager kan forvente endvidere, som følge af ulovlig sagsbehandling og løgne om samme.'*

Selskabet har under sagen AK 90633 redegjort for sin håndtering af anmodningen om retshjælp til at føre sag mod [bank].

Selskabet har ladet sagen gennemgå af ekstern uvildig advokat.

Advokaten har forholdt sig til alle klagers mange forskellige synspunkter og ikke fundet, at der er grundlag for at meddele ham retshjælp til at føre sag mod selskabet, af flere årsager. Selskabet kan til fulde tilslutte sig denne konklusion.

For det første er sagen ikke en sag i 'småsagsprocessen', og klager skulle derfor, jf. betingelsernes pkt. 2.1 og 2.3 sammenholdt med pkt. 12 have anmodet om retshjælp ved advokat, og det har han ikke.

Allerede af den grund var der **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet**.

For det andet var tvisten på det da foreliggende grundlag ikke tilstrækkeligt konkretiseret til, at betingelsen i betingelsernes pkt. 3.1 for retshjælpsdækning var opfyldt.

Klager angav i sin anmeldelse om hvad han ville opnå, at sagen drejede sig om '*Forkert afgørelse om retshjælpsdækning ved sag mod [bank]*' og i sin beskrivelse af sagen anførte klager følgende:

'Jeg har fået afvist dækning til min retssag mod [bank] af Topdanmarks afdeling for retshjælp. Det har vist sig, at der har foregået uretmæssig sagsbehandling, herunder usandheder og forsøg på omgørelse af fakta. Dette til ugunst for mig i forhold til den sagsbehandling og dækning jeg kan forvente. Endvidere, som følge af ulovlig sagsbehandling og løgne om samme.'

Klager **konkretiserede således ikke hvad han ville opnå under et søgsmål mod selskabet** herunder var det **ikke muligt at forholde sig til om der i givet fald ville være retlig interesse** i overhovedet anlægge en sådan sag mod selskabet.

Også af den grund var der **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet**.

For det tredje var betingelsernes pkt. 3.2 om rimelig grund ikke opfyldt.

Præmietilbagebetaling fordrer, at der er betalt præmie på et urigtig grundlag, og det er de facto ikke tilfældet. Dernæst indebærer det, at retten til dækning falder bort med tilbagevirkende kraft. Tilbagebetaling ville således have karakter af 'punitive damages' og der er ikke i dansk erstatnings- eller forsikringsret grundlag for et sådant krav.

Klager har ikke på nogen måde dokumenteret, at han har været udsat for den i EAL § 26 påkrævede krænkelse endsige at selskabet har udvist ansvarspådragende adfærd eller udladelser der har påført ham skade med krav til følge der kan opgøres efter erstatningsansvarsloven.

Også af den grund var der **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet**.

4.3 Seneste synspunkter – Klagers angivelser ved klage til AK

Klager har i forbindelse med udfyldelse af 'klageformular' under '*Kort redegørelse for sagen*' bl.a. anført følgende:

...

4.4 Selskabets bemærkninger til det overfor nævnet nu anførte

4.4.1 Ad 'Erstatning for ærekrænkelse ved løgne og ulovlig sagsbehandling. Herunder erstatning for urimeligt tidsforbrug'

Der kan **for det første** ikke meddeles retshjælp til sager om private injuriesager, jf. betingelsernes pkt. 5.6.

Af den grund er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet**.

Posten 'urimeligt tidsforbrug' er ikke en erstatningsretligt relevant post. Læg dertil at erstatning kræver, at der er udvist ansvarspådragende adfærd og/eller undladelser, og at de har påført klager et erstatningsretligt relevant tab. Endelig har selskabet tilbudt omkostningsrefusion i overensstemmelse med [ekstern advokats] konklusioner.

Også den grund er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

4.4.2 Ad 'Personalemæssige konsekvenser'

Klager har ikke i forholdet til selskabet retlig interesse i et søgsmål om 'personalemæssige konsekvenser'. Således kan klager ikke få medhold under en sag med påstand om, at selskabet skal agere på denne eller hin vis i relationen til selskabets ansatte, i.e. får medhold i at selskabets skal fyre dem, irtettesætte dem m.m.

Også af den grund er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

4.4.3 Ad 'På vegne af andre forsikringstagere, at Topdanmark iværksætter undersøgelse af hvem der er berørt af samme ulovlige sagsbehandling som jeg'

Klager kan ikke føre sag mod selskabet på vegne andre forsikringstagere for at få iværksat interne undersøgelser. Klager kan ikke få en domstol til at pålægge selskabet at iværksatte interne undersøgelser. Således kan klager ikke på andres eller egne vegne få medhold under en sag med påstand om, at selskabet skal agere på denne eller hin vis i relation til interne undersøgelser.

Også af den grund er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

4.4.4 Ad Topdanmark offentliggør vurderingen

Klager kan ikke få en domstol til at pålægge selskabet at offentliggøre advokatens vurdering. Således kan klager ikke på andres eller egne vegne få medhold under en sag med påstand om, at selskabet skal agere på denne eller hin vis i relation til offentliggørelsen af advokatens vurdering.

Også af den grund er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

4.4.5 Ad Topdanmark lader mig gennemføre dialog med sagsbehandleren ([ekstern advokat])

Klager kan ikke få en domstol til at pålægge selskabet, at lade klager gennemføre en dialog med advokaten. Således kan klager ikke på andres eller egne vegne få medhold under en sag med påstand om, at selskabet skal agere på denne eller hin vis i relation til kommunikation med [ekstern advokat].

Også af den grund er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

4.4.6 Ad om Topdanmark har overtrådt gældende lovgivning for sagsbehandling ved, at begrænse mine klagemuligheder og rimelig vurdering hos ekstern advokat

Domstolene udøver ikke responderende virksomhed. Domstolene påser desuden ikke hvorvidt et selskab har 'overtrådt gældende lovgivning for sagsbehandling ved, at begrænse klagemuligheder og rimelig vurdering hos ekstern advokat'.

Også af den grund er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

5. SAMMENFATNING

Selskabet har under sagen AK 90633 redegjort for sin håndtering af anmodningen om retshjælp til at føre sag mod [bank].

Selskabet har ladet sagens akter gennemgå af ekstern uvildig advokat forud for selskabets stillingtagen til anmodningen om retshjælp til at føre sag mod selskabet.

Advokaten har forholdt sig til alle klagers mange forskellige synspunkter og ikke fundet, at der er noget grundlag for at meddele ham retshjælp til at føre sag mod selskabet.

Selskabet kan til fulde tilslutte sig denne konklusion.

Som sagen er oplyst, er sagen ikke en sag i 'småsagsprocessen' og klager skulle derfor, jf. betingelsernes pkt. 2.1 og 2.3 sammenholdt med pkt. 12 have anmodet om retshjælp ved advokat, og det har han ikke. Allerede af den grund var og er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

Ej heller på det nu foreliggende grundlag er sagen konkretiseret på en sådan måde, at betingelsen i betingelsernes pkt. 3.1 for retshjælpsdækning var opfyldt. Også af den grund var og er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

Forsikringsbetingelsernes pkt. 3.2 om rimelig grund var og er fortsat ikke opfyldt. Også af den grund var og er der **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.**

Der er ikke grund til at kritisere, at selskabet har afvist at yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning mod selskabet. Der er fortsat ikke grundlag for at meddele forhåndstilsagn om retshjælpsdækning mod selskabet."

Klageren har i brev af 10/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledende bemærkninger og supplerende spørgsmål til [selskabets] første indlæg

...

Jeg har indgivet ny klagesag, som omhandler TDF's sagsbehandling på min anmeldelse om retshjælps sag på sagen mod [bank] og den senere behandling ved Ankenævnet for Forsikring – sagsnr. [96]033.

...

Sagen tager således udgangspunkt i TDF's sagsbehandling på min anmeldelse om retshjælpsdækning til en sag mod TDF af 29. marts 2021.

TDF har ikke ønsket at vurdere anmeldelsen internt og har foreslået mig, at sagen vurderes af uvildig advokat.

Jeg henviser til bilag 1-4, der omhandler denne korrespondance mellem undertegnede og [medarbejder 4] for en aftale, som er udarbejdet i **samarbejde** med [medarbejder 4], som ekspederende sagsbehandler på opdraget til den uvildige advokat.

Således er det TDF der har rådgivet til en sagsbehandling på min anmeldelse og opfordret til, at vi i **fællesskab** finder en advokat med speciale i forsikringsret, som kan vurdere sagen.

Jeg kan konstatere, at TDF og [selskabets advokat] er af den opfattelse, at jeg **alene** kunne bestemme hvilken advokat (sagsbehandler) der skulle bruges til vurderingen.

Dette er ikke korrekt.

TDF foreslog en del mulige advokater, men jeg indstillede andre muligheder. Enkelte af disse advokater blev afslået af TDF, da de ikke opfyldte kravene til, at TDF ville have en advokat som der sagsbehandler, der var ekspert i forsikringsret.

Denne vurdering er jeg naturligvis ikke i stand til at foretage selv og TDF har derfor haft **afgørende** indflydelse på valget af den sagsbehandler, **de** ville bruge på sagen, når de selv havde besluttet, at de ikke kunne sagsbehandle sagen. Dette med baggrund i hvilke krav TDF ønskede skulle være opfyldt på sagsbehandlerens kompetence og faglighed på forsikringsloven og øvrige 'forbrugerlove'.

Dette er af afgørende betydning for mine senere påstande om, at TDF ikke har haft ret til at afslutte vurderingen hos sagsbehandler [ekstern advokat] og sagsbehandlingen på min retshjælpsanmeldelse mod TDF og dermed har overtrådt forsikringslovgivningen og betingelserne til retshjælp, se i øvrigt mine 'ønsker til selskabet' ved en fremtidig retssag.

Således er grundlaget for vurderingen af min anmeldelse sket i fællesskab og TDF har flere gange afvist, at jeg kunne bede advokaten vurdere på specifikke anbringender.

Jeg har flere gange gjort ekspederende medarbejder [medarbejder 4] opmærksom på, at jeg ikke var enig i hendes begrænsninger og ændringer til min sagsfremstilling og dermed anmeldelse, se bilag 1-4. Hun har flere gange under processen afvist at acceptere mine argumenter og sagsfremstillingen endte derfor i et 'kompromis'.

[Medarbejder 4] har fastholdt, at [ekstern advokats] opdrag ikke skulle dreje sig om vurdering af den ulovlige og forkerte sagsbehandling på anmeldelsen mod [bank], men alene skulle omhandle hvorvidt jeg havde ret til retshjælpsdækning på en sag mod TDF.

Jeg bemærker, at en overvejende del af [selskabets] indlæg omhandler konklusioner på den afsluttede sag 96033, som er vurderet af [ekstern advokat].

Med udgangspunkt i Formanden for Ankenævnet, [formanden på mødet, hvor sag 96033 blev afgjort], er denne sag afsluttet og der vil ikke blive taget stilling til mine klager og krav jeg vil stille til Topdanmark i en fremtidig retssag.

Anbringenderne i [ekstern advokats] opdrag – sagsfremstilling – er derfor udgangspunktet for om TDF har haft ret til at afvise retshjælpsdækning på en sag mod TDF, men som [selskabet] i overvejende grad konkluderer på er i sammenhæng med sagsnr. 96033.

[Ekstern advokats] opdrag er baseret på det komplette materiale på sagen hos Det finansielle ankenævn ([bank] sagen) og sagen i Ankenævnet, sagsnr. [9]6033 og vores fælles opdrag til [ekstern advokat].

[Ekstern advokat] er at betragte som sagsbehandler på anmeldelsen, på lige fod med hvad jeg normalt ville kunne kræve og har ret til, var sagen blevet ekspederet af TDF's egen retshjælpsafdeling.

[Ekstern advokat] er kommet med sin afgørelse på retshjælpsdækning i sagen mod TDF, se bilag C.

TDF har kommenteret og konkluderet på [ekstern advokats] afgørelse ved brev til mig af 1. juni 2021, se bilag D.

TDF har afsluttet sagen på sagsbehandling af min anmeldelse på retshjælpsforsikring til sag mod TDF. Dette ved brevet af 1. juni 2021 med følgende konklusion;

'Vi er hermed kommet med vores tilbagemelding på baggrund af den eksterne vurdering, og der kan ikke forventes besvarelse af yderligere spørgsmål i forbindelse med selve afslaget på retshjælpsdækning til en sag mod Topdanmark Forsikring A/S.

Opsigelse af dit kundeforhold:

Afslutningsforhold må vi oplyse, at dit kundeforhold vil blive sendt til opsigelse, da vi ikke som forsikringsselskab kan indfri dine forventninger'.

Jeg har – forud for dette brev – kontaktet Topdanmark for, at få adgang til, at knytte mine kommentarer og argumenter på [ekstern advokats] vurdering, da denne blandt andet indeholder følgende konklusioner:

1. Det er derfor min vurdering, at [klageren] på det foreliggende grundlag ikke har rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene.
- 2.

TDF har i brevet af 1. juni 2021 forholdt sig til dele af konklusionerne og kritikken, som [ekstern advokat] har konkluderet på. De har modargumenteret på hans konklusioner på overtrædelse af god skik bekendtgørelsen ved at modargumentere på hans beviser og konklusioner på hvorvidt TDF var i besiddelse af Det finansielle ankenævns afgørelse eller ej, ved afslag den 9. oktober 2020 fra retshjælpsafdelingen.

Dette med baggrund i tidligere mail til mig – se bilag 5-6 og nedenstående – om, at selskabet ikke var enig i alle konklusioner som [ekstern advokat] bevismæssigt havde konkluderet.

TDF bruger næsten 1 side på at forklare og gennemgå dette enkelte element på vurderingen, men udelukker – suverænt – at kommentere på de øvrige dele af vurderingen, der blandt andet omfatter overtrædelse af bekendtgørelse 1219 og vejledningen hertil.

Jeg må derfor konkludere, at denne gennemgribende argumentation i TDF's afgørelse på min ret til retshjælpsdækning, er af afgørende betydning.

Jeg bemærker, at [ekstern advokat] er af samme opfattelse som mig, på det faktum at dette ikke er korrekt. [Ekstern advokat] er således enig i min sagsfremstilling og det har jeg naturligvis ret til, at kommentere på, når det er så afgørende for afslaget på retshjælpsdækning.

Jeg har forud for brevet om TDF's afgørelse på retshjælpsdækning protesteret mod, at jeg ikke har haft samme adgang til at argumentere på vurderingen fra [ekstern advokat].

Dette efter betingelserne for sagsbehandling og forsikringslovens krav til indholdet af et afslag på dækning.

Ekspederende medarbejder [medarbejder 4], har meddelt mig følgende ved korrespondance forud for konklusion af 1/6-2021, Se bilag 5-6. Uddrag af afgørende elementer fra denne korrespondance.

1. Selskabet ikke er enig i dele af deres sagsbehandlers ([ekstern advokat]) konklusioner og vil senere løfte sløret for dette i en samlet konklusion.
2. Det er TDF's konklusion, at de ikke vil deltage økonomisk i mere sagsbehandling hos [ekstern advokat]. Jeg har tilbudt selv at betale for yderligere dialog med sagsbehandleren, men TDF mener ikke jeg har ret til dette, da begge parter skal være enige i hvad der skal foretages yderligere i sagen.

Det er TDF **selv** der har taget beslutningen om, at sagen skal vurderes af ekstern advokat. Derfor er en økonomisk præmis for korrekt sagsbehandling ikke lovlig i forhold til forsikringsloven og betingelserne for rimelighed og realitetsbehandling.

Som begrundet i min anmeldelse her, har jeg på intet tidspunkt accepteret, at en sagsbehandling ved ekstern advokat, skulle indskrænke mine rettigheder på dialog om afgørelsen med sagsbehandleren eller TDF.

Med baggrund i denne afgørelse fra TDF, den forkerte sagsbehandling af min anmeldelse og, er det således nødvendigt at fortsætte dialogen her i ankenævnet for forsikring.

Jeg har konkluderet, at indskrænkningen af mine rettigheder på sagsbehandling af anmeldelse af retshjælpsdækning i sag mod TDF, også gælder yderligere dialog med [selskabets advokat], som repræsenterer TDF i sagen her og det har hun også meddelt mig ved mail den 10/8- 2021.

Der er således grundlag for at føre en sag mod TDF i retten, da afslutningen af sagen fra TDF's side ikke overholder kravene til forsikringsloven og betingelserne for retshjælp.

Dette med udgangspunkt i min police på retshjælp, som dækker omkostninger til en retssag hvor jeg kan bevise, at modparten har overtrådt gældende lovgivning og betingelser på området, som forsikringen dækker.

[Selskabets advokat] konkluderer følgende på baggrund af mine ønsker til afslutning af sagen med sagsbehandler [ekstern advokat];

1.4.5 Ad Topdanmark lader mig gennemføre dialog med sagsbehandleren ([ekstern advokat]) Klager kan ikke få en domstol til at pålægge selskabet, at lade klager gennemføre en dialog med advokaten.

... Således kan klager ikke på andres eller egne vegne få medhold under en sag med påstand om, at selskabet skal agere på denne eller hin vis i relation til kommunikation med [ekstern advokat]. Også af den grund er der fortsat ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.

4.4.6 Ad om Topdanmark har overtrådt gældende lovgivning for sagsbehandling ved, at begrænse mine klagemuligheder og rimelig vurdering hos ekstern advokat Domstolene udøver ikke responderende virksomhed. Domstolene påser desuden ikke hvorvidt et selskab har 'overtrådt gældende lovgivning for sagsbehandling ved at begrænse klagemuligheder og rimelig vurdering hos ekstern advokat'. Også af den grund er der fortsat ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet.

Jeg er **ikke** enig i denne konklusion i forhold til rettens rolle ved spørgsmålet om afslutning af sagsbehandlingen på retshjælpsdækning mod TDF.

Dette med baggrund i;

1. At [selskabets advokat] har misforstået [ekstern advokats] rolle og opdrag. [Ekstern advokat] er at betragte som **TDF's sagsbehandler på min anmeldelse** og der skal ydes ligelig adgang til, at diskutere og sagsbehandle på konklusionerne og TDF's afgørelse.
2. Det er TDF der har besluttet, at de ikke kan sagsbehandle en anmeldelse på retshjælpsdækning i en sag mod dem selv.
3. At dette ikke skal begrænse mine rettigheder til sagsbehandling efter forsikringsloven og betingelserne for retshjælp.
4. At TDF selv har valgt at konkludere på deres egen sagsbehandlers vurderinger og beviser, uden at jeg, som anmelder, har kunnet gøre indsigelser mod afgørelsen og TDF's konklusion på manglende dækning.
5. At en dommer ved en retssag, vil kunne dømme TDF efter forsikringsloven og retshjælpsbetingelserne for ikke at opfylde kravene til sagsbehandling på min anmeldelse om retshjælpsdækning mod TDF selv.
6. At TDF ikke kan bruge et økonomisk motiv for ikke at opfylde betingelserne for sagsbehandling på min anmeldelse om retshjælp
7. At fremtidige omkostninger til advokat ved at føre en retssag mod TDF, kan henføres til TDF's uretmæssige afgørelse om manglende retshjælpsdækning og jeg derfor vil lide et tab, som følge af den ulovlige og ukorrekte sagsbehandling på min sag mod TDF.
8. At der er sammenhæng mellem TDF's forkerte og ulovlige sagsbehandling her, der opfylder betingelserne til erstatning efter dansk ret. Det være sig årsagssammenhæng, adækvans og cul-pøs adfærd der har medført et tab.

Konklusion;

At med udgangspunkt i formanden, ... skrivelse og præmis for denne sag er:

'Jeg kan oplyse, at nævnet vil kunne behandle en ny sag, der alene vedrører om Topdanmark har haft ret til at afvise, at yde retshjælpsdækning til den påtænkte erstatningssag mod Topdanmark'

Og **at** sagen **ikke** kan tage sit udgangspunkt i:

'de klager og krav, som du agter at fremføre under den påtænkte retssag mod Topdanmark'

...

Med baggrund i ovenstående påstande og konklusioner, vil jeg bede sagsbehandleren på sagen her, eller ankenævnets formand, om at bekræfte at forudsætningerne for sagens bedømmelse her, er i overensstemmelse med den præmis, som formanden har konkluderet ved sagens start.

Som bekendt har der været misforståelser for adskillelsen af den afsluttede sag [9]6033 og den ny sag her.

Derfor vil jeg gerne have nævnets udtalelse på, om min vurdering af bedømmelsesgrundlaget er indenfor rammerne af hvad klagen angår.

Afhængig af nævnets vurdering på dette, skal jeg understrege, at jeg ikke har behandlet på de øvrige anbringende og konklusioner som modparten har fremført i sit første indlæg.

Dette fordi de i altovervejende grad omhandler sag [9]6033 og på sagsbehandlingen af denne sag.

Jeg forbeholder mig derfor retten til at kommentere på de konkrete forhold i [ekstern advokats] vurdering, som jeg mener jeg kan modargumentere på, hvis det bliver muligt indenfor rammerne af denne sag.

Opgørelse af omkostninger til advokatbistand samt juridisk vejledning.

Med hensyn til opgørelse af rimelige omkostninger til advokat, som TDF har tilbud at dække, og som [selskabet] bemærker jeg endnu ikke har fremsendt, skal jeg redegøre for følgende.

I forhold til igangværende sag her, har jeg afventet [selskabets advokats] og TDF's svar på min anmeldelse før jeg har villet opgøre ovenstående.

Som skrevet tidligere til TDF, har jeg i hele processen valgt at skrive indlæg og mails selv. Dette for at begrænse omkostninger til advokat og for at kunne inddrage ikke juridiske elementer i kommunikation med mit forsikringsselskab. Herunder kundeservice og generel dialog.

...

I henhold til aftale om Topdanmarks betaling af undertegnedes brug af ekstern Advokatbistand, fremsendes detaljeret opgørelse.

Jeg har brugt 3 advokater i forløbet med sagerne.

1. Sagen mod [bank]:

a) Overordnet drøftelse af sagen mod [bank] v/ [advokat 1].

b) Overordnet Juridisk vurdering på grundlag for erstatning i sagen mod [bank], herunder kort oplæg om procesrisiko v/ [advokat 2].

Jeg valgte ikke at gå videre med [advokat 2]. Samlet regning kr. 10.000.

Det er således kun nedenstående omkostninger der skal dækkes, da de omhandler advokatbistand der direkte kan relateres til sagen om ulovlig, svigagtig og fejlbehæftes sagsbehandling. Jfr. [ekstern advokats] konklusioner.

Med baggrund i den meget omfangsrige sag på sagsbehandlingen og ovenstående fejl mv. Fra TDF, skal jeg understrege, at [advokat 3] har været min juridiske rådgiver på sagen fra ultimo oktober til [ekstern advokats] vurdering, som TDF har indvilget i at dække.

Juridisk assistance og rådgivning fra [advokat 3]. Arbejdet har indeholdt følgende fra Advokaten;

- Møder hos [advokat 3]
- Drøftelser på telefon
- Gennemgang af bilag der hører til sagen i det finansielle ankenævn og dermed samme grundlag, som [ekstern advokats] vurdering og som er fremsendt til ham i forbindelse med sagen om retshjælpsdækning til sag mod TDF.
- Juridisk hjælp for brug af love, bekendtgørelser mv.
 - a) Aftalegrundlaget
 - b) Forsikringsbetingelser
 - c) Undtagelsesbestemmelsens anvendelse i praksis og reference til tidligere sager
 - d) Løbende dialog på sagen hos kundeklageafdelingen i TDF.
 - e) Oplæg og løbende rådgivning på sagen i Ankenævnet for forsikring

Juridisk rådgivning på oplæg til sagsfremstilling og sag mod Topdanmark for dækning på retshjælpsforsikring. Sagsbehandlet af [medarbejder 4] hos Topdanmark.

Juridisk Rådgivning på konklusion fra [ekstern advokats] sagsbehandling og afgørelse om undertegnede ret til retshjælpsdækning. Ikke medtaget i den nuværende regning, da TDF kun har tilkendegivet dækning frem til [ekstern advokats] afgørelse.

Aftalen med [advokat 3] er fordelt med løbende orientering af timeforbrug fra [advokat 3], opgjort med udgang af hver måned.

Der er afholdt 4 møder mellem undertegnede og [advokat 3].

[Advokat 3's] timepris udgør kr. 2.800 + moms. Jeg har fået 10% rabat på timeprisen.

Det er aftalt, at sagen først opgøres og betales, når denne er afsluttet i Ankenævnet for forsikring og der skal tages stilling til eventuel retssag mod [bank] og Topdanmark.

Med baggrund i TDF's tilbud om betaling af rimelige advokatomkostninger, har vi set på hvilke timer der direkte relateres til den fejlagtige sagsbehandling hos TDF.

Jeg er bekendt med, at det er et skøn fra ankenævnets side hvor meget af den samlede regning der skal betales af TDF såfremt TDF ikke anerkender beløbets størrelse.

Advokaten og jeg er blevet enige om, at fordelingen er som følger;

Samlet regning fra advokaten:

42 timer af kr. 2.520+ moms	105.840 + moms	i alt kr. 132.300
-----------------------------	----------------	--------------------------

Andel af regningen der kan henføres til at skulle dækkes under TDF's tilbud;

32,5 timer af kr. 2.520 + moms	81.900 + moms	i alt kr. 102.375
--------------------------------	---------------	--------------------------

Således en fordelingsnøgle på sagen der er 78/22.

Jeg har fremsendt ovenstående regning til [selskabets advokat] på mail 9. august 2021.

[Selskabets advokat] har meddelt, at selskabet ikke ønsker, at betale regningens størrelse. Dette blandt andet fordi [selskabets advokat] har opfattet, at jeg ønsker betaling på regningen fra [advokat 2] på kr. 10.000. Som det fremgår af ovenstående er jeg naturligvis klar over, at vurderinger på sagen mod [bank] fra ankenævnet ikke er en del der dækkes.

[Selskabets advokat] har meddelt mig, at hendes klient fastholder tilbuddet om at dække rimelige advokatomkostninger.

Jeg har skrevet til [selskabets advokat], at jeg forventer, at hun løfter sløret for hvad hendes klient finder rimeligt, så vi ikke skal bruge tid på dette her.

Ellers må ankenævnet tage stilling til dette, som [ekstern advokat] lægger op til i sin vurdering.

Jeg har aftalt med [advokat 3], at jeg betaler regningen direkte til ham og TDF sender mig penge for denne betaling.

[Selskabets advokat] har ønsket en detaljeret opgørelse på timerne og det overordnede arbejde i hele perioden. Jeg har derfor bedt [advokat 3] udarbejde denne med udgangspunkt for de 7 månedsopgørelser.

Med hensyn til den nye sag i ankenævnet 96904, forbeholder jeg mig retten til at fremsende yderligere regninger fra [advokat 3], da sagen omhandler de ulovlige sagsbehandlinger, løgne og overtrædelse af bekendtgørelser, som [ekstern advokat] konkluderer i sagen mod Topdanmark, jfr. Ovenstående."

Klageren har i brev af 15/8 2021 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"Jeg er blevet opmærksom på, at der mangler en udfyldelse af pkt. 2 under følgende i min replik nr. 1:

Jeg har – forud for dette brev – kontaktet Topdanmark for, at få adgang til, at knytte mine kommentarer og argumenter på [ekstern advokats] vurdering, da denne blandt andet indeholder følgende konklusioner:

1. Det er derfor min vurdering, at [klageren] på det foreliggende grundlag ikke har rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene.

2.

Under pkt. 2 skal der stå:

'Det er derfor min vurdering, at tvisten på det nu foreliggende grundlag ikke er tilstrækkeligt konkretiseret til, at denne betingelse for retshjælpsdækning er opfyldt'.

Med baggrund i argumenterne om uafsluttet sagsbehandling, er dette en vigtig konklusion for, at jeg har ret til at kommentere og afklare disse forhold forud for en endelig afgørelse om dækning hos Topdanmark.

Topdanmark har konkluderet på indholdet af vurderingen fra [ekstern advokat], men jeg har ikke kunnet få adgang til dette efter, at have læst og drøftet indholdet med min advokat.

Der er vigtige konklusioner i vurderingen fra [ekstern advokat], som skal tages med i betragtning på endeligt grundlag for afslag eller dækningstilsagn.

Jeg henviser til følgende udgangspunkt for vurderingen hos [ekstern advokat], som er udarbejdet i samarbejde med [medarbejder 4] fra Topdanmark;

'Når vi har opnået enighed om valg af advokatkontor, så vi jeg fremsende din anmeldelse og forsikringsbetingelserne til advokatkontoret med dig cc., hvorefter advokatkontoret vil behandle din retshjælpssag i overensstemmelse med gældende ret og forsikringsbetingelser.

Jeg anser ovenstående skitseret løsning, som værende den bedste løsning, og anmoder om dit samarbejde om løsningen, således at din retshjælpssag kan blive behandlet.

Det skal tilføjes, at Topdanmark Forsikring A/S afholder samtlige omkostninger med den skitserede løsning, idet der er tale om skadebehandling, der normalt ville være foretaget af skadeafdelingen'

Af væsentlige argumenter på [ekstern advokats] vurdering, skal jeg bemærke at jeg vil se på følgende konklusioner;

Overtrædelse af God skik og Bekendtgørelse 1219, samt vejledningen hertil.

Det følger af vejledningen på overtrædelse af GOD SKIK, at:

'Finanstilsynet modtager tillige henvendelser direkte fra forbrugere, der imidlertid normalt henvises til bl.a. de private godkendte finansielle ankenævn (tvistløsningsorganger), såsom:

Det Finansielle Ankenævn. klik her!

***** og*

Forsikringsankenævnet klik her!,

hvis klagen også vedrører civile spørgsmål om erstatning eller tilbagebetaling af uretmæssigt opkrævede beløb'

OG senere i samme vejledning;

'God skikreglerne er såkaldte offentligretlige regler.

En overtrædelse af reglerne om god skik indebærer således ikke uden videre, at den konkrete aftale mellem finansiell virksomhed og kunden er ugyldig eller uvirksom.

Manglende overholdelse vil dog kunne have en afsmittende virkning på visse civile forhold, jf. fx. i forhold til aftalelovens §§ 38c, jf. 36 om en aftale kan tilsidesættes som værende urimelig.

Disse spørgsmål afgøres af de private finansielle ankenævn, og i den sidste ende af Domstolene'

Anmeldelse på småsag eller ved advokat:

[Ekstern advokats] foreløbige vurdering, er en væsentlig forudsætning for afslag, at jeg ikke opfylder kravene til retshjælpsdækning mod TDF:

1. At jeg ikke har anmeldt sagen ved advokat, da mit krav er kr. 100.000 i henhold til anmeldelsen. Og derfor ikke opfylder kravene til, at sagen skal indbringes ved min advokat.

Sagen er anmeldt hos TDF via deres portal for anmeldelser til retshjælp. Sagen er anmeldt som småsag der. Det er korrekt, at der i teksten står kr. 100.000.

Det er min påstand, at TDF har foretaget en forkert sagsbehandling ved at iværksætte ekstern vurdering, når de er bekendt med, at jeg ikke opfylder forsikringsbestemmelserne for anmeldelse som småsag.

Det er TDF's ansvar at afvise sagen i henhold til forsikringsbestemmelserne, hvis de ikke mener, at jeg opfylder forsikringsbestemmelserne.

Det er min påstand, at den manglende afvisning af sagsbehandling på sagen er en accept af, at sagen kan vurderes af [ekstern advokat] som sagsbehandler, uagtet at denne ikke opfylder betingelserne for småsag eller indbringelse ved advokat.

Denne påstand vil jeg frembringe ved accept af, at jeg kan komme i dialog med sagsbehandleren, som jeg har krav på.

Det bemærkes, at regningen for den foreløbige eksterne vurdering hos [ekstern advokat] er på 52.000 + moms."

Selskabets advokat har i brev af 15/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"På vegne indklagede har jeg i mit første indlæg efterspurgt dokumentation for, at klager har afholdt omkostninger til juridisk bistand. Jeg henviser til side 13 øverst i mit første indlæg. I perioden efter indgivelse efter første indlæg, har jeg modtaget e-mail fra klager, **bilag I** samt kladde-opgørelse af tidsforbrug, **bilag J**.

Bilag I og J udgør ikke dokumentation som beskrevet side 12 i første indlæg nederst og side 13 øverst. Moderne advokatkontorer fører timesagsregnskab i software-systemer, f.eks. Navokat, og det er muligt derfra at udtrække en oversigt over medgået tid med beskrivelse for hver enkelt tidspost, hvori arbejdet forbundet med tidsposten har bestået.

Forinden indklagede afgiver andet indlæg, ønsker indklagede, da klager gør gældende, at klager har et krav på refusion af rimelige og nødvendige advokatomkostninger, at modtage et specificeret timesagsregnskab frem til og med 25. maj 2021, hvor selskabet afsluttede spørgsmålet om selskabets sagsbehandling af den forrige anmodning om retshjælpsdækning. Jeg henviser i den forbindelse til e-mail som er fra [medarbejder 4] til klager af 25. maj 2021, bilag K."

Til dette har klageren fremsendt brev af 4/10 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg må derfor konkludere, at [selskabet] ikke har bemærkninger til min Replik 1 og tillæg til den, da fristen på duplik – inklusiv forlængelse til 15/9-2021 – er udløbet.

Med hensyn til opgørelsen af advokattimer, skal jeg henvise til mine bemærkninger ved fremsendelse. Der er lagt et større arbejde i at opgøre timeforbruget på advokatbistand, som alene omhandler Topdanmarks sagsbehandlingsfejl med videre og ikke andet.

Jeg agter ikke at betale flere omkostninger til [advokat 3] i forventning om, at han bruger de nævnte systemer som [selskabet] beskriver. [Advokat 3] er advokat og omfattet af advokatetiske regler og jeg opfatter [selskabets] krav på yderligere specifikation, som værende en urimelig mistænkeliggørelse. Der er allerede brugt yderligere omkostninger på den udarbejdede opgørelse, som jeg – i udgangspunktet – må forvente at skulle betale selv.

Udgangspunktet for dækning af rimelige advokatomkostninger ved Topdanmarks fejlagtige og ulovlige sagsbehandling.

Jeg skal henvise til nedenstående uddrag af artikel fra kontorchef i Ankenævnet for Forsikring, Carsten Sennels har skrevet på området;

'Det er vanskeligt at vurdere i hvilket omfang salærparametrene kendt fra retsplejelovens § 126, stk. 2, indgår i vurderingen. Efter praksis tages der ved vurderingen af, hvad der kan anses for at være rimeligt vederlag efter § 126, stk. 2 udgangspunkt i arbejdets art og omfang, det med sagen forbundne ansvar, sagsgenstandens størrelse, den medgåede tid, og det opnåede resultat. I nævnets praksis synes der ikke at være tilfælde, hvor en meget stor sagsgenstand har bevirket en forhøjelse af advokatens salær, og nævnet har ret konsekvent fastholdt, salæret fastsættes med udgangspunkt i et skøn over, hvad der er et rimeligt tidsforbrug. I nævnspaksis ses det af en eller anden grund sjældent, at advokaterne fremlægger timesagsregnskaber eller på anden vis anfører specificerede oplysninger om tidsforbruget. Ofte anføres blot et krav på et bestemt beløb. En ringe sagsoplysning af denne karakter bevirker nok snarere, at nævnet skønner konservativt end det modsatte. I praksis er det mere reglen end undtagelsen, at nævnet fastsætter salæret lavere end det fremsatte krav, hvilket kan hænge sammen med, at nævnet ved læsningen af ankenævns sagen har dannet sig et udmærket indtryk af sagens omfang og kompleksitet og det tidsforbrug, der med rimelighed har kunnet anvendes på sagen. Sagsgenstandens størrelse kan have betydning i forhold til sager med en mindre sagsgenstand, hvor det tillægges vægt, at tidsforbruget skal stå i et rimeligt forhold til sagsgenstanden. Det opnåede resultat tillægges betydelig vægt i den forstand, at hvis det fremgår af sagen, at advokatens arbejde konkret har medført et bedre resultat for sikrede'

Topdanmark har tilbudt at betale for rimelige advokatomkostninger, som relaterer sig til Topdanmarks sagsbehandlingsfejl. Dette med baggrund i [ekstern advokats] konklusioner og beviser ved sagsbehandling på min anmeldelse på retshjælpsdækning i sag mod Topdanmark af 21/5-2021.

Sagsbehandlingsfejl der er konkluderet og bevist af [ekstern advokat], omfattende svigagtige påstande overfor undertegnede og ved indlæg til ankenævnet. Overtrædelse af God skik bekendtgørelsen og svigagtige påstande omkring sagsforløb. Overtrædelse af bekendtgørelse 1219 og svigagtige påstande på og omkring tilrettelæggelse af klagevejledning med tilhørende direktionsansvar.

...

Konklusion:

Som skrevet indledningsvist i dette indlæg, omhandler ovenstående en redegørelse for de rimelige advokatomkostninger, som de mange sagsbehandlingsfejl, svigagtige påstande og gentagne overtrædelser af gældende lovgivning, Topdanmark har gjort sig skyldige i.

Set i forhold til Carsten Sennels bemærkninger til opgørelse af rimelig tid, kan det ses at sagen her har været meget langstrakt og omhandler komplekse vurderinger. Dette udelukkende som følge af Topdanmarks fejlbehandling i sagen. Jeg har nu dokumenteret udgangspunktet for rimeligheden i de mange timer til advokat, som jeg har måttet betale som følge af dette.

Ikke som følge af den juridiske vurdering på selve afslaget på dækning på retshjælp, men de fejl som Topdanmarks sagsbehandler, [ekstern advokat], bevismæssigt har konkluderet og som Topdanmark, med rimelighed har tilbudt at betale.

Det skal endvidere bemærkes, at Ankenævnet for forsikring har afgjort at Topdanmark ikke kunne anvende undtagelsesbestemmelsen til retshjælpsbetingelserne, §5, 1 om finansiel spekulation, ved afgørelsen på sag nr. 96033. Dette har ellers været hele grundlaget for Topdanmarks påstand ved afslag på dækning på min retshjælpsforsikring, gennem hele sagen. Til støtte for vurderingen af rimelig dækning af omkostninger til advokat i min sag, skal jeg henvise til Carsten Sennels bemærkninger i artiklen:

'sagsgenstandens størrelse kan have betydning i forhold til sager med en mindre sagsgenstand, hvor det tillægges vægt, at tidsforbruget skal stå i et rimeligt forhold til sagsgenstanden. Det opnåede resultat tillægges betydelig vægt i den forstand, at hvis det fremgår af sagen, at advokatens arbejde konkret har medført et bedre resultat for sikrede'

Det bemærkes at Topdanmark efterfølgende, har konkluderet det modsatte af nævnets afgørelse på spørgsmålet om anvendelse undtagelsesbestemmelsen.

Der vil således ikke blive udarbejdet yderligere specifikation af de nævnte advokattimer og så fremt Topdanmark fastholder deres krav og afslag på dækning, vil jeg bede ankenævnet for forsikring afgøre dette, som [ekstern advokat] lægger op til i sin sagsbehandling."

Hertil har selskabets advokat i brev af 4/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"2.4 Punkt 6 'Vurdering af [klagerens] ret til retshjælpsdækning'/omkostninger

Selskabet har i e-mail fra den 25. maj 2021 meddelt,

at det følger indstillingen fra [ekstern advokat], og

at selskabet er rede til at dække allerede afholdte (1) dokumenterbare advokatomkostninger (2) frem til fremkomsten af [ekstern advokats] redegørelse og som (3) må anses for nødvendige og rimelige.

Selskabet har udbedt sig dokumentation men har fortsat ikke modtaget en sådan.

Det materiale klager har fremsendt er nemlig ikke egnet til at danne grundlag for en vurdering af hvilke om nogen advokatomkostninger klager måtte have afholdt med rette vedrørende det forhold, hvor der kunne være krav på et omkostningsbidrag.

Der var ikke rimelig grund til at anlægge sag mod Topdanmark Forsikring A/S. Selskabet har de facto fået medhold heri, se AK 96033.

De fejl der måtte være begået er uden betydning og kan ikke medføre, at der skal betales for alle de timer klager mener er medgået til sagens håndtering ved advokat.

Det er kun den/de fejl der er begået af selskabet, som har medført et særskilt behov for advokatbistand, der kan udløse et omkostningsbidrag, se nedenfor om FAL § 32 herunder om bistand efter at klagesag er indledt.

Klagers mangeartede og grundløse beskyldninger om brud på regler, løgn m.m., lange indlæg, henvendelser m.m. herunder drøftelser med advokat herom og rådgivning m.m. i den anledning, som er uden sammenhæng med den/de fejl der er begået af selskabet som har medført behov for advokatbistand, er selskabet og spørgsmålet om et omkostningsbidrag ganske uvedkommende.

Når det gælder et omkostningsbidrag, drejer det sig efter selskabets opfattelse reelt alene om den muligt forkerte primære begrundelse for at nægte retshjælp (erhverv versus private forhold) og klageforløbet overfor selskabet i den anledning og intet andet.

Det bemærkes desuden, at klager **ikke** – officielt – lod advokat repræsentere sig i dette forløb over for selskabet.

Det er (1) klager selv der har kommunikeret med selskabet, og (2) klager selv der har håndteret klagesagen ved nævnet (AK 96033).

Selskabet har ingen som helst mulighed for at danne sig et overblik over bistandens eventuelle omfang eller karakter samt betydning for sagen og spørgsmålet om advokatomkostninger, og klager har ikke villet fremlægge advokatens specificerede timesagsregnskab.

Det timeforbrug der angives af være medgået, og som klager mener sig berettiget til refusion af, skal ses i lyset heraf.

I lyset af forløbet af AK 96033 og indlæggenes karakter forekommer det desuden helt åbenbart, at det er klager selv der har håndteret og styret den sag.

Af sagens bilag J fremgår om timeforbrug følgende:

'Opgørelse af tidsforbrug i [klageren] vs. Topdanmark – Retshjælp

Starten på opdraget og aftale om juridisk rådgivning i sagen om [klagerens] klage over sagsbehandlingen hos Topdanmark i forbindelse med afslag på retshjælpsdækning i sag mod [bank] er ultimo oktober 2020 – efter at sagen indbringes for Klageafdelingen hos Topdanmark.

Omfanget af timeforbrug er opgjort frem til modtagelse af [ekstern advokats] vurdering af [klagerens] ret til retshjælpsdækning i sag mod Topdanmark den 21. maj 2021.

Udover nedenstående opgørelse af tidsforbrug brugt i sagen, er der arbejder, der ikke vedrører dette.

Oktober/November 2020:

Ankenævnet for Forsikring

23.

96904

1. Telefonisk drøftelse og forklaring om sagen.
2. Gennemgang af kort redegørelse, fremsendt af [klageren]
3. Møde hos [advokat 3] (2 t)
4. Gennemgang af korrespondance og afslag fra retshjælpsafdelingen og kundeafdelingen hos Topdanmark.
5. Gennemgang af grundlaget for anmeldelse om retshjælpsdækning til en sag, mod [bank], sagen i ankenævnet, herunder afgørelse.
6. Telefon og mailkorrespondance på sagen i kundeafdelingen, ved [medarbejder 3].
7. Anmeldelse til Ankenævnet for Forsikring
8. Telefon og mailkorrespondance på første svar fra Topdanmark i ankenævnet
9. Replik på Topdanmarks første svar til ankenævnet
10. Møde hos [advokat 3] for drøftelse af 'next step'. (1,5 t).

Oktober/November 2020 11,5 t.

December 2020:

1. Replik på andet svar fra Topdanmark i Ankenævnet For Forsikring og gennemgang på samme

December 2020 2 t

Januar 2021:

1. Ingen timer

Februar- 2021:

1. Ankenævnets supplerende spørgsmål på, anvendelse af undtagelsesbestemmelsen i retshjælpsbetingelserne – i §5, litra E.
2. Topdanmark 3. svar – vurdering og juridisk vejledning på ovenstående og Topdanmarks senere svar til ankenævnet
3. Indlæg på Ankenævnets supplerende spørgsmål (5/2, 11/2 og 19/11)

Februar 2021 6,5 t

Marts 2021:

1. 4 svar til ankenævnet fra Topdanmark
2. Møde med [advokat 3] (2 timer)
3. Afsluttende bemærkninger på Topdanmarks svar til ankenævnet

Marts 2021 5 t

April 2021

1. Topdanmarks oplæg på behandling af retshjælpsdækning til en sag mod Topdanmark selv for fejlagtig og ulovlig sagsbehandling – v/[medarbejder 4]
2. Møde med [advokat 3] (1,5 timer)
3. Rådgivning om diverse legal regulering
4. Sagsfremstilling med udgangspunkt i 3.

April 2021 – 7.5 t

3. september 2021

[advokat 3]'

Bilaget fremstår ikke som værende udfærdiget af advokaten. Det er muligt at det er, men det er f.eks. ikke udfærdiget på advokatens brevpapir.

Læg dertil, at materialet fremstår som et 'udkast', da selskabets advokat, undertegnede, modtog det uden om klagesagen pr. mail afsendt af klager den 3. september 2021:

...

At klager kan lægge datagrundlaget op på portalen uden at det fremstår som et 'udkast' og uden at være 'mærket' med 'udkast' betyder alt andet lige desuden, at han må have adgang til at redigere dokumentet.

Uanset at der var begået fejl i forløbet, har det ikke medført et forkert resultat med hensyn til at meddele retshjælpsdækning, da Ankenævnet for Forsikring netop har vurderet, at betingelserne for retshjælpsdækning til en sag mod [bank] ikke var opfyldt.

Selskabet kan ikke tilpligtes at betale erstatning eller yde kompensation udover eventuelle afholdte rimelige og nødvendige omkostninger til juridisk bistand vedrørende selve det forkerte afslag og eventuelle fodfejl i klagesagshåndteringen for så vidt dette har nødvendiggjort advokatbistand.

Det følger bl.a. af FAL § 32, stk. 3, at *'Den sikrede kan i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.'*

Der var ikke hensigten at bestemmelsen, der blev indsat ved L 2003 434, skulle ændre ved, at ***hver part som udgangspunkt bærer egne omkostninger i forbindelse med behandlingen af sager i Ankenævnet for Forsikring.*** Der var *ikke* tilsigtet nogen ændring af den gældende retstilstand med hensyn til, i hvilket omfang sikrede kan kræve sine udgifter til advokatbistand dækket af selskabet. Bestemmelsen regulerer derfor alene, ***i hvilket omfang sikrede i undtagelsestilfælde kan få dækket sine udgifter til advokatbistand af forsikringselskabet.***

Det afgøres efter en konkret vurdering ud fra kravets omfang og beskaffenhed, om det har været rimeligt og nødvendigt, at sikrede har søgt advokatbistand og der skal foretages en konkret bedømmelse af hvori nødvendig bistand i givet fald har – burde have – bestået (advokatens – om noget – bidrag til sagen, det rimelige timeforbrug forbundet hermed m.m.).

Der skal med andre ord foretages en konkret vurdering af den enkelte sag.

Har advokatens bistand i det væsentlige ikke bestået i andet og mere end hvad sikrede selv kunne have gjort, har bistanden ikke været nødvendig, og sikrede kunne i stedet for have klaget til Ankenævnet for Forsikring.

Hovedkriteriet for, om advokatomkostninger kan anses som rimelige og nødvendige, er jf. artiklen af Carsten Sennels i U.2020B.275, **at** selskabet under sagsbehandlingen har fastholdt en afgørelse,

der bedømt juridisk var uholdbar, **at** sikrede herefter antog advokat, og **at** advokaten bidrog til, at sikrede opnåede et bedre resultat.

I de tilfælde vil nævnet som udgangspunkt pålægge selskabet at betale advokatomkostninger. Har klager benyttet advokat til at varetage sine interesser i stedet for at indbringe sagen for Ankenævnet, godtgøres udgifter til advokaten ikke.

Der er ikke i denne sag nogen advokat (for klager) der har bidraget til, at klager har opnået et bedre resultat. **Advokatens arbejde har de facto ikke medført at klager – overordnet set – har fået medhold med hensyn kravet om, at der skulle meddeles retshjælp til at føre sag mod [bank].**

I udgangspunktet er der derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale Advokatomkostninger.

Det er desuden uden betydning hvilket timeforbrug der måtte være medgået til diverse rådgivning i bredere forstand om de indsigelser klager har/har haft i forløbet herunder klagers mange og mangeartede klagepunkter om brud på regler, løgn m.m., idet disse er uden betydning for spørgsmålet om afslag på et primært måske forkert grundlag.

Forsikringssselskabets handlemåde har kun i begrænset omfang kunnet give anledning til, at klager søgte advokatbistand.

Håndteringen af afslaget på retshjælpsdækning og spørgsmålet om afslag på et primært måske forkert grundlag har ikke været kompliceret at håndtere.

Eventuelle fejl vedrørende klagevejledning er uden betydning, al den stund selskabet rettede op derpå og de facto med rette har afvist at meddele retshjælpsdækning (AK 96033). Klager har været i stand til at agere – klage m.m. uden advokatbistand.

Når det gælder advokatomkostninger i forbindelse med og efter indbringelsen af en sag for Ankenævnet for Forsikring fremgår det af nævnets vedtægter '*Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part. Nævnet kan pålægge en erhvervsdrivende helt eller delvist at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, som er nødvendige til sagens behandling*'.

Bestemmelsen følger af bekendtgørelse nr. 1151 af 30/9 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer § 25, hvoraf fremgår, '*Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part. Et tvistløsningsorgan, der ikke har adgang til at pålægge gebyrer efter § 27, kan få godkendt bestemmelser om, at en erhvervsdrivende i nærmere bestemt omfang kan pålægges at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, der er nødvendige til sagens behandling*'.

Selskabet kan derfor ikke tilpligtes at dække nogen som helst advokatomkostninger efter indbringelsen af sagen (AK 96033) for nævnet.

Selskabet er til trods for det ovenfor anførte og det forhold at den væsentligste del af timeforbrugt ligger efter sagens indbringelse efter omstændighederne og ganske uden præjudice indstillet på at betale kr. 20.000 inkl. moms.

3. SAMMENFATNING

Selskabet har under sagen AK 90633 redegjort for sin håndtering af anmodningen om retshjælp til at føre sag mod [bank].

Selskabet har ladet sagens akter gennemgå af ekstern uvildig advokat forud for selskabets stillingtagen til anmodningen om retshjælp til at føre sag mod selskabet.

Advokaten har forholdt sig til alle klagers mange forskellige synspunkter og ikke fundet, at der er noget grundlag for at meddele ham retshjælp til at føre sag mod selskabet.

Selskabet kan til fulde tilslutte sig denne konklusion.

Som sagen er oplyst, er sagen ikke en sag i 'småsagsprocessen' og klager skulle derfor, jf. betingelsernes pkt. 2.1 og 2.3 sammenholdt med pkt. 12 have anmodet om retshjælp ved advokat, og det har han ikke. Allerede af den grund var og er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet**.

Ej heller på det nu foreliggende grundlag er sagen konkretiseret på en sådan måde, at betingelsen i betingelsernes pkt. 3.1 for retshjælpsdækning var opfyldt. Også af den grund var og er der fortsat **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet**.

Forsikringsbetingelsernes pkt. 3.2 om rimelig grund var og er fortsat ikke opfyldt. Også af den grund var og er der **ikke grundlag for at meddele retshjælp til at føre sag mod selskabet**.

Der er ikke grund til at kritisere, at selskabet har afvist at yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning mod selskabet. Der er fortsat ikke grundlag for at meddele forhåndstilsagn om retshjælpsdækning mod selskabet.

Selskabet tilbyder uden præjudice og efter omstændighederne at betale kr. 20.000 inkl. moms i advokatomkostninger."

Heroverfor har klageren i brev af 10/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til [selskabets] sidste indlæg her, kan jeg imidlertid konstatere, at [selskabets advokat] **ikke** kan eller vil forholde sig til den aftale jeg har med Topdanmark om sagsbehandling, som denne sag omhandler.

Jeg bliver derfor nødt til at forsøge, endnu engang, at forklare kronologien og forløbet af sagen overfor [selskabets advokat].

Det er Topdanmark der suverænt har meddelt mig, at sagen om retshjælpsdækning mod Topdanmark, skal behandles ved **uvildig** ekstern Advokat, se første henvendelse fra [medarbejder 4] efter anmeldelse af skade på sag mod Topdanmark selv;

...

Efter lange drøftelser mellem [medarbejder 4] og jeg, har hun sendt følgende mail til [ekstern advokat]. Det er **alene** dette grundlag, jeg har **accepteret** for ekstern sagsbehandling;

Ankenævnet for Forsikring

27.

96904

'Til [ekstern advokat],

Tak for din tilbagemelding og accept af opgaven med vurdering af retshjælpsdækning.

Som skrevet tidligere, er spørgsmålet om afvisning af dækning fra Topdanmarks retshjælpsafdeling, sket ved henvisning til 5.1 litra e, i medsendte betingelser for retshjælp.

Vedlagt ankenævns sag i zip-fil / zip mappe.

Bilagene i zip-mappen ligger i numerisk / alfabetisk orden.

Vedlagt er anmeldelse om retshjælp, forsikringstagers oplæg til sagsfremstilling, svar på spørgsmål af 23. april 2021 og en dokumentoversigt, så du har mulighed for at sortere i din gennemgang af sagens bilag i tidsmæssig, kronologisk rækkefølge.

Vilkårene for retshjælpsforsikring ligger i zip-mappen som bilag A.

Vi ønsker din vurdering på om [klageren], skal have retshjælpsdækning på en sag mod Topdanmark forsikring A/S.

Som det fremgår af sagsfremstillingen, anmeldelse, samt sagens akter i ankenævnet for forsikring, er det [klagerens] påstand, at Topdanmark har handlet mod gældende lovgivning, bekendtgørelser og egne regler ved sagsbehandling af sagen. Det være sig ved den indledende sagsbehandling i Topdanmark og efterfølgende sag i ankenævnet.

Ved sagsfremstillingen, med tilhørende bilag, er det [klagerens] påstand, at Topdanmark har overtrådt ovenstående, tillige med øvrige lovområder der omhandler en forsikringstagers (forbruger og kunde) rettigheder ved sagsbehandling, hos en professionel udbyder som Topdanmark.

Således er reguleringen og lovgivningen for finansiel virksomhed med tilhørende bekendtgørelser, en vigtig påstand for anmelder, i en retssag mod Topdanmark.

Dit opdrag er således at vurdere sagen om sagsbehandlingen hos Topdanmark, i sagen mod [bank], som retshjælpsafdelingen i Topdanmark skulle gøre ved enhver tilsvarende anmeldelse, som ikke omhandler Topdanmark selv.

Dette være sig med vurdering af rimelighed og realitetsbehandling, efter gældende lovgivning for sagsbehandling i retshjælpsafdelingen.'

Således er det uomtvisteligt, at min aftale med [medarbejder 4] er en vurdering af selve dækningsberettigelsen på retshjælpsforsikringen, **MEN** også mine påstande på ulovlig sagsbehandling mv. og, at der er en klar sammenhæng mellem disse, sagsbehandlingen og afgørelsen.

Således har Topdanmark accepteret og er forpligtet til, at opfylde sagsbehandlingen på anmeldelsen på skade og forholde sig til [ekstern advokats] bevismæssige konklusioner, da min sagsfremstilling er accepteret og fremsendt til ham.

[Ekstern advokat] har givet mig ret i samtlige mine påstande om **ulovlig sagsbehandling, svigagtig og løgnagtig adfærd, samt overtrædelse af God skik 3 gange og tilsidesættelse af bekendtgørelse 1219 ved klagevejledning og indretning herefter.**

Jeg kan konstatere at [selskabet] er af en anden opfattelse af [ekstern advokats] konklusioner. Det skal henvises til følgende påstande fra [selskabet] i sidste indlæg her;

2.2 Punkt 5.2 og 5.3 'Andet afslag fra [medarbejder 1] den 12. oktober 2020' og 'Second opinion fra retshjælp ved [medarbejder 2] – og efterfølgende afslag'

Selskabet havde fuld adgang til pdf-filen med afgørelsen fra Det finansielle Ankenævn, da det modtog din e-mail den 9. oktober 2020, kl. 17:18. Selskabet kan derfor ikke anerkende, at afslagene fra den 12. oktober 2020 og den 19. oktober 2020 blev afgivet uden, at selskabet forinden havde sat sig ind i afgørelsen fra Det finansielle Ankenævn.

Fejlen er uden betydning for forløbet og kan ikke medføre, at der skal meddeles retshjælp til at føre sag mod selskabet, idet der med rette blev meddelt afslag til at føre sag mod [bank], jf. AK 96033.

Det er uklart om det er en fejl/løgn efter [selskabets advokats] påstand, men faktum er, at [ekstern advokat] ikke er enig med Topdanmark og [selskabets advokat]. Topdanmark har **ikke** sagsbehandlet og realitetsbehandlet på det finansielle ankenævns afgørelse, som sagsbehandler [medarbejder 1] også skriver i sin mail af 12/10-2020 til mig. [Medarbejder 1] skriver også, at han **ikke** kan finde afgørelsen ved afsøgning af denne blandt afgørelser hos det finansielle ankenævn, selvom Topdanmark påstår at han sidder med selvsamme afgørelse i hånden.

Det giver ingen mening og derfor konkluderer [ekstern advokat] naturligvis dette.

2.3 Punkt 5.4 'Afslag efter genvurdering i retshjælpsafdelingen ved [medarbejder 2]'

'Selskabet tilslutter sig advokatvurderingen. Der blev ikke givet korrekt klagevejledning i den konkrete sag. Selskabet har beklaget dette.

Selskabet har ikke løjet om interne klageregler og klageprocedure ved intern kundeklageafdeling i Topdanmark Forsikring A/S.

Fejlen er uden betydning for forløbet og kan ikke medføre, at der skal meddeles retshjælp til at føre sag mod selskabet, idet der med rette blev meddelt afslag til at føre sag mod [bank], jf. AK 96033'

[Ekstern advokat] konkluderer, at selskabets ukorrekte klagevejledning er en **overtrædelse** af bekendtgørelse 1219 og at Topdanmark har **løjet** om [medarbejder 4] 's rolle og deltagelse ved såvel behandling i retshjælpsafdelingen, second opinion, kundeklageafdelingen og deltagelse i svar og vurdering på sagen i ankenævnet for forsikring.

Nøjagtigt som [medarbejder 1] oplyser i mail til mig af 23/10-2020.

I samme bevismæssige konklusion, er det [ekstern advokats] opfattelse, at [medarbejder 1] har misforstået og handlet ulovligt som følge af, at Topdanmark ikke har indrettet sig efter bekendtgørelse 1219. Dette med direktionsansvar.

En beklagelse på den forkerte vejledning og efterfølgende løgn om Topdanmarks ulovlige indretning efter 1219, ændrer ikke på dette faktum.

I spørgsmålet om erstatning for rimelige udgifter til advokat, se senere herom, skriver [selskabets advokat] følgende:

*'Klagers mangeartede og **grundløse beskyldninger om brud på regler, løgn m.m., lange indlæg, henvendelser m.m.** herunder drøftelser med advokat herom og rådgivning m.m. i den anledning.....'*

Samtidigt konkluderer [selskabets advokat] i tidligere indlæg, at disse 'fodfejl' ikke har betydning for sagen og følgende har hun fremsendt til mig ved de manglende svar på mine spørgsmål om [ekstern advokats] konklusioner:

*Kære [klageren]
Tak for dine mail.*

Hvorvidt selskabet er blevet kritiseret eller ej er uden betydning for det videre forløb. Der er ikke noget retskrav på at selskabet meddeler sin holdning til afgørelsen eller delelementer heri eller agerer som af dig krævet. Herunder er der intet retskrav på at direktionen kommenterer dine henvendelser eller medarbejderes ageren eller [ekstern advokats] konklusioner. Min klient har meddelt sin holdning til [ekstern advokats] vurdering herunder under den verserende ankenævns sag. Der er således ikke bemærkninger til afgørelsen fra Ankenævnet for forsikring eller selskabets brev af 1. juni 2021 og der kommer ikke sådanne.

Jeg orienterer løbende min opdragsgiver og det vedkommer ikke udenforstående hvordan og hvornår jeg orienterer og hvem jeg orienterer.

Hvis du vil klage til Ankenævnet herunder over at 'Topdanmark ikke mente, at selskabet var blevet kritiseret i afgørelsen', over at min klient ikke vil kommentere henvendelser vedrørende den sag der er afgjort af Nævnet, over at min klient ikke vil svare på spørgsmål vedrørende forståelsen af afgørelsen fra Ankenævnet for forsikring og/eller over selskabets brev af 1. juni 2021, står det dig selv sagt frit for og jeg afventer i så fald at du anlægger endnu en klagesag ved Nævnet.

...

På trods af den fælles aftale om opdrag til [ekstern advokat] og dennes konklusioner på samme, kan det konstateres, at [selskabet] ikke mener andet end, at disse lovovertrædelser og løgne er, at betragte som andet end fodfejl og er ubetydelige.

[Selskabet] er af den opfattelse at overtrædelse af bekendtgørelse og god skik og 1219 er fodfejl, mens jeg påstår at dette ikke kan være hensigten med disse strenge regler for udførelse af finansiel virksomhed i Danmark og sagsbehandlingen derfor er ulovlig.

Samtidigt er det [selskabets] påstand at jeg kommer med grundløse og urigtige påstande på dette. Det kan konstateres, at det er mig der har ret og på intet tidspunkt har forholdt mig til andet end sandheden.

Som skrevet tidligere har jeg ret til en vurdering og dialog på [ekstern advokats] konklusioner, ved sagsbehandlingen på min anmeldelse til sag mod Topdanmark.

Der er mange uafklarede og ubesvarede spørgsmål på afslaget på dækning, som udelukkende Topdanmark har forholdt sig til, selvom det er et fælles opdrag, jfr. ovenstående, samt:

Skulle sagen overhovedet været vurderet som 'småsag' kontra advokatindbringelse – se mine tidligere påstande om Topdanmarks manglende stillingtagen til dette ved anmeldelse?

Hvorfor er der ikke lidt et tab og kan alle overtrædelserne have en konsekvens og give en anden vinkel på sagen?

Det er derfor min forventning, at Ankenævnet for forsikring afgør min anmeldelse om retshjælpsdækning til sag mod Topdanmark, ud fra den aftale som Topdanmark har brudt. Ikke kun med udgangspunkt i dækning eller ej, som aldrig er afsluttet ved den mangelfulde opfyldelse af sagsbehandlingen på samme sag.

Med udgangspunkt i [formandens] udsagn om ankenævnets opdrag i denne sag, samt det faktum at [selskabets advokat] og Topdanmark ikke kan eller vil tage stilling til de alvorlige bevismæssige konklusioner fra [ekstern advokat], har jeg valgt at anlægge sag på disse punkter ved byretten i ... Dette er [medarbejder 4's] konklusion, som hun har konstateret tidligere, er den eneste måde at få afklaret de juridiske aspekter af disse, jfr. uddrag af tidligere mail her;

'Den eksterne advokat vil således ikke foretage en juridisk vurdering af sagsbehandlingen, idet dette tilkommer en dommer, som har de relevante kompetencer hertil'

Litteraturen og tidligere afgørelser på denne type tvister, vil således være mere egnet til vurdering af dommeren her, som skal omfatte vidneafhøringer af alle relevante deltagere i ovenstående.

Jeg har endnu ikke inkluderet spørgsmålet om retshjælpsdækningen, som denne sag omfatter, men forbeholder mig muligheden herfor på et senere tidspunkt.

Dækning af rimelige advokat omkostninger;

Med udgangspunkt i [selskabets advokats] misforståelse af den indgåede aftale på sagsbehandling af ovenstående hos Topdanmark, er det klart at denne opfattelse også gør sig gældende i hendes argumenter på spørgsmålet om dækning af rimelige advokatomkostninger.

Ligesom ovenstående kan jeg konstatere, at [selskabets advokat] blander tingene sammen i forhold til hvad der er 'normal' praksis (Artikel Carsten Sennels) og hvilket tilbud hendes klient er kommet med og har accepteret på baggrund af [ekstern advokats] konklusioner.

Jeg skal – endnu engang – gøre opmærksom på, at **Topdanmark har tilbudt at betale omkostningerne**, som relaterer sig til de utallige overtrædelser og løgne som [ekstern advokat] har bevismæssigt konkluderet.

Jeg har ikke stillet noget krav, som [selskabets advokat] Påstår, men har fået et tilbud fra Topdanmark fordi de har lavet utallige lovovertrædelser og sagsbehandlingsfejl.

Dette med udgangspunkt i denne konklusion fra [ekstern advokat] på den **konkrete sag**;

...

[Ekstern advokat] har under punkt 6.3 vurderet, at krav på dækning af omkostninger til juridisk bi-stand bør dækkes af Topdanmark Forsikring A/S:

...

Topdanmarks tilbud på ovenstående er;

'Som tidligere oplyst i vores e-mail fra den 25. maj 2021, har vi besluttet at følge indstillingen, og dermed dække allerede afholdte dokumenterbare advokatomkostninger frem til advokatens redogørelse fra den 21. maj 2021, som Topdanmark Forsikring A/S anser som værende nødvendige og rimelige'

'Foreligger der på nuværende tidspunkt, allerede afholdte dokumenterbare advokatomkostninger, i forbindelse med sagen, som Topdanmark Forsikring A/S anser, som værende nødvendige og rimelige, så vil de naturligvis blive dækket. Du bedes blot fremsende dokumentation herfor, hvorefter der vil blive foretaget en vurdering af udgifterne'

Det er således med henvisning til de sagsbehandlingsfejl, lovovertrædelser og løgne i samme vurdering som [ekstern advokat] har foretaget, der henvises til i hans anbefaling til Topdanmark om, at dække disse.

Jeg kan konstatere, at [selskabets advokat] ønsker, at omgøre denne beslutning fra Topdanmark og henvise til de generelle og historiske betingelser for dækning af rimelige advokatomkostninger. Primært med henvisning til Carsten Sennels artikel om samme.

Hvorvidt [selskabet] mener, at de utallige lovovertrædelser mm. er simple og nemme, at overskue kan jeg ikke genkende.

[Advokat 3] og jeg har drøftet hvilke dele af den juridisk rådgivning, der kan henføres til ovenstående omfangsrige overtrædelser og løgne fra Topdanmark. Det er hverken nemt eller overskueligt, at konkludere på konsekvensen af disse, for en forbruger og juridisk rådgivning har været nødvendig i denne langstrakte sag, se opgørelse af timer.

Sagen har været ulovligt behandlet fra dag ét i retshjælpsafdelingen hos Topdanmark. Jeg har fået medhold i ankenævnet for forsikring om, at undtagelsesbestemmelsen ikke kunne anvendes.

[Ekstern advokat] har udtalt og konkluderet og bevist grove lovovertrædelser, løgne og svig i sagsforløbet hos Topdanmark.

Det er åbenlyst for den uvildige advokat og sagsbehandler, at Topdanmarks modargumenter er fabrikeret og enhver med normal begavelse, kan læse og konstatere dette!

Selve opgørelsen

Det er naturligvis meget grove beskyldninger og injurierende adfærd [selskabets advokat] udviser. Jeg agter ikke at bruge mere tid på dette herinde, men vil naturligvis gøre mine overvejelser om næste skridt i den forbindelse.

Som jeg læser og kan konkludere på [selskabets advokats] påstande, skal jeg kunne have rettet i den fremsendte opgørelse fra [advokat 3]. Fordi der står udkast og ikke er på advokatens brevpapir.

Endvidere bryder [selskabets advokat] sig ikke om min tilgang til hele sagen hos Topdanmark og ankenævnet, da den ikke passer ind i hendes skabelon om, at jeg selv skriver og ikke officielt er repræsenteret af advokat. Det er der mig bekendt intet galt i og jeg har tidligere argumenteret på hvorfor.

Der er imidlertid intet der efterhånden kan overraske mig ved Topdanmarks og deres seneste advokats ageren.

...

Jeg kan naturligvis afvise alle de grove påstande som [selskabets advokat] fremstiller på dette punkt.

Jeg vedlægger dog – for god ordens skyld – [advokat 3's] fremsendelsesmail med den tilhørende opgørelse.

Endvidere har [advokat 3] kontaktet [selskabet] efterfølgende for en drøftelse af ovenstående.

Det er ikke almindeligt, at der forelægger så grundig beskrivelse af de advokatomkostninger der er brugt til en opgørelse på dette, jvf. Carsten Sennels artikel.

Det er der gjort her for at dokumentere dette korrekt og jeg henviser til mine tidligere indlæg på dette.

Jeg vil derfor lade det være op til ankenævnet at afgøre dette, som [ekstern advokat] har beskrevet som en løsning og med udgangspunkt i ovenstående forløb.

Jeg har **ikke** krævet noget dækket af Topdanmark! Jeg har fået et helt naturligt tilbud om dækning af omkostninger som følge af det rod og elendige sagsbehandling Topdanmark har gjort.

De 20.000 inkl. moms kan ikke accepteres."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af den eksterne advokatvurdering af 21/5 2021 fremgår bl.a.:

"Ekstern vurdering om retshjælpsdækning til [klageren], sagsnr. ...

1. Indledning og opdrag

Topdanmarks forsikringstager, [klageren], har anmodet Topdanmark om retshjælpsdækning til en retssag mod Topdanmark. Overordnet drejer sagen sig om, hvorvidt Topdanmark har foretaget uretmæssig behandling af en anden sag, hvor [klageren] har anmodet Topdanmark om retshjælpsdækning til en retssag mod hans bank, [bank]. I sagen mod [bank] har [klageren] rejst krav om erstatning for manglende aktiesalg som følge af bankens undladelse af at frigive et sikkerhedsdepot.

Det er [klagerens] synspunkt under nærværende sag, at Topdanmark har handlet imod gældende lovgivning, bekendtgørelser og egne regler ved behandlingen af sagen, både ved den indledende sagsbehandling i Topdanmark og ved den efterfølgende sag i Ankenævnet for Forsikring.

Parterne er enige om, at vurderingen af, hvorvidt [klageren] er berettiget til retshjælpsdækning fra Topdanmark til en sag mod selskabet, bør foretages af en uvildig, ekstern advokat. Dette er baggrunden for, at parterne har bedt mig om at vurdere, om [klageren] er berettiget til retshjælpsdækning til en retssag mod Topdanmark.

1.1 Grundlaget for min vurdering

Til brug for min vurdering har jeg modtaget følgende materiale:

- [Klagerens] anmeldelse om retshjælp
- [Klagerens] sagsfremstilling til ekstern advokattvurdering
- Svar på spørgsmål af 23. april 2021
- Dokumentoversigt
- Zip-fil med sagsakter fra den verserende ankenævns sag nr. 96033 mellem [klageren] og Topdanmark

2. [Klagerens] anmeldelse til Topdanmark

Den 29. marts 2021 har [klageren] anmodet Topdanmark om retshjælpsdækning til en retssag mod Topdanmark. Anmeldelsen er indgivet af [klageren] selv.

I anmeldelsen har [klageren] anført, at han søger retshjælpsdækning til en sag til og med 50.000 kr. '(småsag)'. I sin beskrivelse af sagen har han endvidere anført følgende:

'Jeg har fået afvist dækning til min retssag mod [bank] af Topdanmarks afdeling for retshjælp. Det har vist sig, at der har foregået uretmæssig sagsbehandling, herunder usandheder og forsøg på omgørelse af fakta. Dette til ugunst for mig i forhold til den sagsbehandling og dækning jeg kan forvente. Endvidere, som følge af ulovlig sagsbehandling og løgne om samme.'

[Klageren] har videre anført i anmeldelsen, at sagen beløbsmæssigt drejer sig om 100.000 kr. I tilslutning hertil har [klageren] oplyst, at hans krav ved en retssag vil være tilbagebetaling af præmie for retshjælpsdækning som følge af sagsbehandlingen. Sagen har haft store psykiske og økonomiske konsekvenser for ham. Han har måttet trække på juridisk bistand, og han har brugt mange timer på sagen. Han kræver derfor tort og svie samt dækning af omkostninger på juridisk bistand.

Endvidere har [klageren] oplyst, at han som almindelig forbruger er juridisk ukyndig, og at han ved en efterfølgende retssag med retshjælpsdækning vil overdrage sagen til en advokat med ekspertise i forsikrings- og forbrugerret.

2.1 Sagen, hvortil [klageren] søger retshjælpsdækning

I sit indlæg til brug for den eksterne advokattvurdering har [klageren] uddybet sin anmodning om retshjælpsdækning ved opdeling af sagsforløbet i følgende hovedpunkter:

1. Første afslag fra [medarbejder 1] den 9. oktober 2020
2. Andet afslag fra [medarbejder 1] den 12. oktober 2020
3. Second opinion fra retshjælp ved [medarbejder 2] – og efterfølgende afslag
4. Afslag efter genvurdering i retshjælpsafdelingen ved [medarbejder 2]
5. Afslag efter genvurdering i kunde klageafdelingen ved [medarbejder 3] (herunder undskyldning og irrettesættelse af retshjælpsafdelingen)
6. Behandling af den igangværende sag i ankenævnet – sag nr. 96033.

Ad 1) Første afslag fra [medarbejder 1] den 9. oktober 2020

Under dette punkt klager [klageren] navnlig over, at Topdanmarks retshjælpsafdeling den 9. oktober 2020 afviste at yde dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækkede tvister om finansiel spekulation, jf. pkt. 5 .1 i forsikringsvilkårene. Ifølge [klageren] var afvisningen udelukkende baseret på oplysningerne i hans internetanmeldelse den 8. oktober 2020. På afgørelsestidspunktet var Topdanmark ikke i besiddelse af kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn, og afgørelsen indeholdt ingen realitetsbehandling af hans indsigelser imod kendelsen.

Ad 2) Andet afslag fra [medarbejder 1] den 12. oktober 2020

Under dette punkt klager [klageren] navnlig over, at Topdanmarks retshjælpsafdeling heller ikke ved sit andet afslag på retshjælpsdækning den 12. oktober 2020 var bekendt med indholdet af kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn og heller ikke foretog nogen realitetsbehandling af hans indvendinger imod kendelsen. [Klageren] støtter navnlig dette på oplysningen i [medarbejder 1's] e-mail den 9. oktober 2020 om, at [medarbejder 1] ikke kunne åbne det af [klageren] fremsendt link til kendelsen og heller ikke kunne finde kendelsen på Det Finansielle Ankenævns hjemmeside. I samme e-mail oplyste [medarbejder 1], at Topdanmark ikke havde realitetsbehandlet ansøgningen *'foruden i forhold til den nævnte dækningsundtagelse.'*

På sin side har Topdanmark gjort gældende under ankenævns sagen, at selskabet blev præsenteret for kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn den 9. oktober 2020, og at selskabet dermed havde modtaget tilstrækkelige oplysninger til bedømmelse af forsikringsdækningen.

Ifølge [klageren] er dette usandt, og han mener, at forholdet bør afklares under en retssag.

Ad 3) Second opinion fra retshjælp ved [medarbejder 2] – og efterfølgende afslag

Under dette punkt klager [klageren] navnlig over, at han i forbindelse med sin accept af [medarbejder 1's] tilbud om at indhente en second opinion fra en kollega ikke blev gjort bekendt med, hvilken kollega, der skulle foretage vurderingen.

Endvidere klager [klageren] over, at [medarbejder 2's] second opinion, som fremkom den 19. oktober 2020, ikke indeholdt en realitetsbehandling af hans ansøgning og ikke forholdt sig til kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn.

Den omtalte second opinion findes i Topdanmarks brev af 19. oktober 2020 til [klageren]. Brevet er underskrevet af [medarbejder 2] fra afdelingen 'Retshjælp'. I brevet anførte [medarbejder 2], at han skrev til [klageren] på foranledning af sin kollega, [medarbejder 1], som havde bedt ham om at gennemgå sagen med henblik på at revurdere selskabets afslag.

Ad 4) Afslag efter genvurdering i retshjælpsafdelingen ved [medarbejder 2]

Under dette punkt klager [klageren] navnlig over [medarbejder 1's] svar af 23. oktober 2020 på hans anmodning om at modtage vejledning til brug for sin klage over [medarbejder 1] og [medarbejder 2's] afgørelser af 12. og 19. oktober 2020. I det omtalte svar oplyste [medarbejder 1], at *'Det er korrekt, at der almindeligvis henvises til den interne klagefunktion, for en revurdering af vores svar i sagerne. Jeg har dog i din sag (som vi oftest gør i retshjælpsafdelingen) på baggrund af vores samtale overdraget sagen til min kollega som er klageansvarlig for retshjælpssagerne.'*

...

Den interne klageproces er derfor gennemført og næste skridt er indbringelse for Ankenævnet for Forsikring.'

Under den efterfølgende e-mailkorrespondance oplyste [medarbejder 1], at sagen var blevet revideret af [medarbejder 2], der normalt behandlede selskabets retshjælpssager, som blev indbragt for Ankenævnet for Forsikring. I samme e-mail vejledte Topdanmark [klageren] om, at han kunne klage til selskabets kundeklageafdeling med en uddybning af sin oprindelige klage.

Ad 5) Afslag efter genvurdering i kundeklageafdelingen ved [medarbejder 3] (herunder undskyldning og rettesættelse af retshjælpsafdelingen)

Den 30. oktober 2020 meddelte Topdanmarks klageansvarlige, [medarbejder 3], [klageren], at hun havde revideret sagen, og at hun var enig i retshjælpsafdelingens afgørelse om, at han ikke var berettiget til retshjælpsdækning.

I afgørelsen beklagede [medarbejder 3] samtidig, at [klageren] ikke havde modtaget klagevejledning fra retshjælpsafdelingen, og at han ved en fejl fra Topdanmarks side var blevet henvist til at indbringe sin klage til Ankenævnet for Forsikring uden mulighed for at klage til selskabets klageansvarlige enhed. Endvidere oplyste [medarbejder 3], at retshjælpsafdelingen og afdelingens daglige leder var blevet orienteret om fejlen med henblik på, at der blev givet korrekt klagevejledning fremover.

I tilslutning hertil har [klageren] anført følgende:

'Kundeklageafdelingen har undskyldt denne fremgangsmåde og rettesat afdelingen samt den daglige leder. Det kan konstateres, at kundeklageafdelingen ikke reagerer – og handler på – det faktum, at [medarbejder 1] og [medarbejder 2] skriver, at [medarbejder 2] har været ansvarlig for sagsbehandlingen på sager, der vedrører klager på vegne af kundeklageafdelingen, samt sager der indbringes for ankenævnet for forsikring.'

Dette forhold er en af de væsentligste årsager til, at jeg ønsker en retssag mod Topdanmark. Både i forhold til mig som forsikringstager og andre forsikringstagere hos Topdanmark.'

Det er [klagerens] opfattelse, at Topdanmark på en række punkter har tilsidesat bestemmelserne i bekendtgørelsen om den klageansvarlige og i vejledningen hertil, herunder §§ 3, 4 og 5, og han har oplyst, at Finanstilsynet er blevet orienteret om sagen.

På sin side har Topdanmark oplyst under ankenævnsagen, at [medarbejder 2] hverken er eller har været ansvarlig for klager over afgørelser på vegne af kundeklageafdelingen, men at kundeklageafdelingen af og til indhenter oplysninger fra sagsbehandleren i afdelingen for at få oplyst sagen. Ifølge Topdanmark er det kundeklageafdelingen alene, der træffer afgørelsen i klagesagen.

Ad 6) Behandling af den igangværende sag i ankenævnet – sag nr. 96033

Under dette punkt klager [klageren] navnlig over, at [medarbejder 2] både har været involveret i sagens behandling i retshjælpsafdelingen, i kundeklageafdelingen og i Kompetencecentrets behandling af sagen ved Ankenævnet for Forsikring.

3. Forsikringens betingelser for retshjælpsdækning

Det er oplyst, at Topdanmarks Vilkår for Retshjælp nr. 6306-7 fra december 2015 er gældende for forsikringen.

3.1 Anmeldelse ved advokat (pkt. 2.1 og 2.3)

Ifølge forsikringsbetingelserne er retshjælpsdækning betinget af, at sikrede har søgt bistand hos advokat, som har påtaget sig sagen. Anmeldelse til selskabet skal foretages af advokaten, som har påtaget sig at føre sagen.

I småsager kan sikrede dog selv anmelde sagen uden brug af advokat. Begrebet 'småsager' er defineret i retsplejelovens kapitel 39 og omfatter sager om krav, der ikke har økonomisk værdi, eller som har en økonomisk værdi af højst 50.000 kr.

Anmeldelsen til selskabet skal indeholde følgende oplysninger:

- a) Parternes påstande og anbringender
- b) Sagsfremstilling
- c) Parternes korrespondance
- d) Aftaledokumenter
- e) Oplysninger om planlagte processkridt

3.2 'Tvist' (pkt. 3.1)

Retshjælpsforsikringen dækker tvister, hvorved forstås en konkret, aktuel konflikt, som parterne ikke selv har kunnet løse, og som kan behandles af en domstol.

3.3 'Rimelig grund' (pkt. 3.2)

Dækning er endvidere betinget af, at der er rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene. I kravet ligger blandt andet, at der skal være en rimelig chance for, at sagen kan få et gunstigt udfald for sikrede. Endvidere ligger der i kravet, at der ikke må være misforhold imellem omkostningerne og sagens genstand, hvilket f.eks. kan være tilfældet, hvis sagen kan afgøres af et klage- eller ankenævn eller af en offentlig myndighed.

3.4 'Tvister i forbindelse med erhvervseudøvelse'

Efter betingelserne dækker forsikringen ikke tvister i forbindelse med erhvervseudøvelse. Ved erhvervsudøvelse forstås ifølge betingelserne enhver aktivitet, uanset tab eller gevinst, der har karakter af, forbindelse med eller udspringer af bl.a. 'e) Finansiell spekulation'.

4. Centrale krav til Topdanmarks skadesagsbehandling

4.1 Lov om finansiell virksomhed (FIL)

Ifølge FIL § 43, stk. 2, fastsætter erhvervsministeren nærmere regler om redelig forretningsskik og god praksis for de finansielle virksomheder. Med hjemmel i denne bestemmelse er bl.a. udstedt bekendtgørelse nr. 1219/2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager, bekendtgørelse nr. 1143/2019 om god skik for finansielle virksomheder samt bekendtgørelse nr. 1143/2019 om god skik for forsikringsdistributører.

I tilslutning hertil bestemmer FIL § 43a, at handlinger i strid med regler udstedt i medfør af § 43, stk. 2, pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk lovs almindelige erstatningsregler. Det betyder i praksis, at de almindelige erstatningsretlige betingelser skal være opfyldt. Selskabet skal således have optrådt uagtsomt (culpøst), kunden skal have lidt et tab, der skal være årsagssammenhæng mellem den culpøse adfærd og det lidt tab, ligesom tabet skal være adækvat, og den skadelidte skal ikke have udvist egen skyld.

Endvidere følger det af FIL § 348, stk. 2, og af god skik bekendtgørelserne, at Finanstilsynet kan give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med FIL § 43. Undladelse af at efterkomme Finanstilsynets påbud kan straffes med bøde.

For fuldstændighedens skyld skal jeg endelig bemærke, at det følger af forbrugeraftalelovens § 1, stk. 2, at lovens §§ 3, 4, 9 og 14 om god markedsføringskik og god erhvervsskik mv. ikke finder anvendelse på finansielle virksomheder, i det omfang erhvervsministeren har udstedt regler på det pågældende område, hvilket netop er tilfældet her.

4.2 God skik bekendtgørelserne

Ifølge god skik bekendtgørelserne skal et forsikringsselskab handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, og i sin handelspraksis skal selskabet udvise god erhvervsskik overfor forbrugerne.

'God erhvervsskik' skal forstås som standarden for de særlige færdigheder og den omhu, som en erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at udvise overfor forbrugerne, og som står i rimeligt forhold til hæderlig markedspraksis.

Endvidere gælder det generelt, at et forsikringsselskab skal yde sine kunder rådgivning, når kunden anmoder om det, og når omstændighederne tilsiger, at der er behov for det. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende og skal tilgodese kundens interesser.

4.3 . Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheder håndtering af klager

Ifølge denne bekendtgørelse skal et forsikringsselskab udarbejde en forretningsgang for håndtering af klager. Forretningsgangen skal angive selskabets procedure for klagehåndtering og pligt til klagevejledning.

Forretningsgangen for håndtering af klager skal sikre, at alle klager behandles sagligt, og at modtagelsen af en klage anerkendes indenfor tre arbejdsdage. Endvidere skal forretningsgangen sikre, at klager bliver behandlet indenfor rimelig tid.

Forsikringsselskabet skal udpege en klageansvarlig, som skal sikre, at alle klager behandles i overensstemmelse med selskabets forretningsgang for håndtering af klager. Den klageansvarlige kan både være en person eller en organisatorisk enhed, der er ansvarlig for klagebehandlingen.

Et Forsikringsselskab skal oplyse, hvem der er selskabets klageansvarlige, samt hvor og hvordan man kan rette henvendelse til den klageansvarlige. Oplysningerne skal være let tilgængelige på virksomhedens hjemmeside.

Endvidere skal et forsikringsselskab vejlede deres kunder om adgangen til at klage til selskabets klageansvarlige, når omstændighederne tilsiger dette. Ved en klage forstås en henvendelse til den klageansvarlige eller en henvendelse til selskabet, der bliver behandlet af den klageansvarlige, fra en kunde, der udtrykker utilfredshed.

Til bekendtgørelsen knytter sig Vejledning nr. 10173/2019 til bekendtgørelse nr. 1219/2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager. Det fremgår af vejledningen blandt andet, at bekendtgørelsen ikke stiller krav om, at den klageansvarlige skal være uafhængig i forhold til resten af virksomheden, men det er afgørende, at det er den klageansvarlige, som står for selve behandlingen af klagen.

Endvidere fremgår det af vejledningen, at det er direktionens ansvar, at forretningsgangen bliver overholdt, og at alle relevante medarbejdere informeres om forretningsgangen for håndtering af klager og om vejledningspligten.

5. Vurdering af [klagerens] klagepunkter

5.1 Ad 1) Første afslag fra [medarbejder 1] den 9. oktober 2020

Ved min vurdering af dette klagepunkt lægger jeg til grund, at Topdanmarks afslag på retshjælpsdækning blev givet udelukkende på grundlag af [klagerens] egne oplysninger i internetanmeldelsen om, at sagen drejede sig om manglende salg af aktier fra sin bank i forbindelse med frigivelse af et sikkerhedsdepot. Afslaget blev således givet, uden at Topdanmark havde set kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn og uden hensyntagen til [klagerens] oplysning om, at kendelsen var afsagt på et faktuel forkert grundlag, og at han havde masser af materiale og dokumentation om sagen.

Afslaget fra Topdanmark blev begrundet med, at forsikringen ikke dækker tvister om finansiell spekulation, jf. pkt. 5. 1 i forsikringsvilkårene.

Vurderingen af, om der er tale om finansiell spekulation, som ikke berettiger til retshjælpsdækning, indbefatter en sontring imellem på den ene side sager om finansiell spekulation, som er undtaget fra retten til retshjælpsdækning, og på den anden side sager om almindelig formuepleje, som efter omstændighederne kan være omfattet af retten til retshjælpsdækning.

I en situation som denne følger det efter min vurdering af god skik reglerne, at Topdanmark som led sin vurdering af, om der var tale om finansiell spekulation eller almindelig formuepleje, og dermed om [klageren] var berettiget til retshjælpsdækning, burde have sat sig ind i kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn og i [klagerens] indvendinger imod denne, inden afgørelsen om afslag på retshjælpsdækning blev truffet.

Det er derfor min vurdering, at Topdanmark har tilsidesat reglerne om god skik ved at afslå retshjælpsdækning den 9. oktober 2020 uden at sætte sig ind i kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn og i [klagerens] indvendinger imod denne.

5.2 Ad 2) Andet afslag fra [medarbejder 1] den 12. oktober 2020

Det er omtvistet under sagen, hvorvidt Topdanmark var i besiddelse af kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn, da selskabet revurderede sagen den 12. oktober 2020. Baseret på oplysningen i [medarbejder 1's] e-mail af 9. oktober 2020 om, at han ikke kunne åbne det af [klageren] fremsendte link til kendelsen og heller ikke kunne finde kendelsen på Det Finansielle Ankenævns hjemmeside, lægger jeg bevismæssigt til grund for min vurdering, at Topdanmark ikke var i besiddelse af kendelsen, da selskabet revurderede sagen den 12. oktober 2020.

Det er derfor min vurdering, at Topdanmark har tilsidesat reglerne om god skik ved igen at afslå retshjælpsdækning den 12. oktober 2020 uden at sætte sig ind i kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn og i [klagerens] indvendinger imod denne.

5.3 Ad 3) Second opinion fra retshjælp ved [medarbejder 2] – og efterfølgende afslag

Det fremgår klart af Topdanmarks brev af 19. oktober 2020, at revurderingen blev foretaget af [medarbejder 2] fra afdelingen 'Retshjælp'. Selvom det for [klageren] havde været ønskeligt at få

oplyst på forhånd, hvilken medarbejder, der skulle revurdere sagen, udgør det efter min vurdering ikke en tilsidesættelse af god skik reglerne eller af bekendtgørelsen om den klageansvarlige, at han ikke fik dette oplyst på forhånd. [Klageren] kunne have spurgt [medarbejder 1], som han løbende var i kontakt med, ligesom han kunne have fremsendt sine supplerende bemærkninger mv. til brug for revurderingen til [medarbejder 1].

Det er derfor min vurdering, at Topdanmark ikke har tilsidesat god skik reglerne, bekendtgørelsen om den klageansvarlige eller andre relevante regler ved ikke at på forhånd at orientere [klageren] om, hvilken medarbejder der skulle revurdere sagen.

Ligesom ovenfor under pkt. 5.2 lægger jeg her bevismæssigt til grund for min vurdering, at Topdanmark ikke var i besiddelse af kendelsen, da selskabet revurderede sagen den 19. oktober 2020. Således er kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn heller ikke omtalt i Topdanmarks brev af 19. oktober 2020.

Det er derfor min vurdering, at Topdanmark har tilsidesat reglerne om god skik ved igen at afslå retshjælpsdækning den 19. oktober 2020 uden at sætte sig ind i kendelsen fra Det Finansielle Ankenævn og i [klagerens] indvendinger imod denne.

5.4 Ad 4) Afslag efter genvurdering i retshjælpsafdelingen ved [medarbejder 2]

Efter min vurdering skal [medarbejder 1's] svar den 23. oktober 2020 rettelig forstås således, at Topdanmark almindeligvis videresendte klager til behandling i klageafdelingen, men at man i retshjælpsafdelingen oftest lod en kollega i samme afdeling revurdere sagen.

Det er endvidere min vurdering, at [medarbejder 1's] udsagn om, at [medarbejder 2] var klageansvarlig for retshjælpsagerne, og at [medarbejder 2's] revurdering af sagen indebar, at den interne klageproces var gennemført, og at næste skridt var at klage til Ankenævnet for Forsikring, var baseret på, at han ikke var tilstrækkeligt informeret om eller havde misforstået Topdanmarks eget klagesystem. Derimod finder jeg det ikke bevist, at Topdanmark bevidst lyver om dette forhold.

I tilslutning hertil bemærker jeg, at klagen efterfølgende – og på [klagerens] egen foranledning – blev realitetsbehandlet af Topdanmarks klageansvarlige.

Det er derfor min vurdering, at Topdanmark har tilsidesat bestemmelserne i bekendtgørelsen om den klageansvarlige og vejledningen hertil, hvorefter et forsikringsselskab skal udarbejde en forretningsgang for håndtering af klager, og hvorefter det påhviler direktionen at sikre, at forretningsgangen bliver overholdt, og at alle relevante medarbejdere bliver informeret om forretningsgangen og vejledningspligten.

5.5 Ad 5) Afslag efter genvurdering i kundeklageafdelingen ved [medarbejder 3] (herunder undskyldning og irrettesættelse af retshjælpsafdelingen)

Som anført ovenfor under pkt. 5.4 er det min vurdering, at Topdanmark har tilsidesat bestemmelserne i bekendtgørelsen om den klageansvarlige og vejledningen hertil, hvorefter et forsikringsselskab skal udarbejde en forretningsgang for håndtering af klager, og hvorefter det påhviler direktionen at sikre, at forretningsgangen bliver overholdt, og at alle relevante medarbejdere bliver informeret om forretningsgangen og vejledningspligten.

Derimod finder jeg det ikke bevist, at [medarbejder 2] – på vegne af kundeklageafdelingen – reelt har været ansvarlig for klager over retshjælpsafdelingens afgørelser. Dette støtter jeg endvidere på, at Kundeklageafdelingens afgørelse af 30. oktober 2020 er underskrevet af [medarbejder 3], og at sagens akter viser, at [medarbejder 3] var aktivt involveret i sagens behandling både før og efter afgørelsen.

I tilslutning hertil bemærker jeg, at Topdanmarks klageansvarlige har beklaget, at [klageren] ikke modtog klagevejledning fra retshjælpsafdelingen, og at han ved en fejl fra Topdanmarks side blev henvist til at indbringe sin klage uden mulighed for at klage til selskabets klageansvarlige. Endvidere har Topdanmark oplyst, at retshjælpsafdelingen og afdelingens daglige leder er blevet orienteret om fejlen med henblik på at sikre, at der fremover bliver givet korrekt klagevejledning.

5.6 Ad 6) Behandling af den igangværende sag i ankenævnet – sag nr. 96033

Som beskrevet ovenfor, følger det af vejledningen til bekendtgørelsen om den klageansvarlige, at bekendtgørelsen ikke stiller krav om, at den ansvarlige skal være uafhængig i forhold til resten af organisationen. Det afgørende er ikke, om klagen sendes til den klageansvarlige, men at det er den klageansvarlige, som står for selve behandlingen af klagen.

I det jeg i øvrigt henviser til bemærkningerne ovenfor lægger jeg bevismæssigt til grund for min vurdering, at [medarbejder 2] har været involveret administrativt i sagens behandling både i retshjælpsafdelingen, i kundeklageafdelingen og i Kompetencecenterets behandling af sagen ved Ankenævnet for Forsikring.

Derimod finder jeg det ikke bevist, at Topdanmark har tilsidesat kravet om, at det er den klageansvarlige, som skal stå for selve behandlingen af klagesagen.

6. Vurdering af [klagerens] ret til retshjælpsdækning

6.1 Anmeldelse ved advokat (pkt. 2. 1 og 2.3.)

Da sagen beløbsmæssigt drejer sig om 100.000 kr., er der ikke tale om en småsag omfattet af retsplejelovens kapitel 39. [Klageren] har derfor ikke været berettiget til selv at indgive anmeldelse om retshjælpsdækning.

Anmeldelsen om retshjælpsdækning skulle derimod have været indgivet af en advokat, som på forhånd havde påtaget sig at føre sagen for [klageren].

Under sagen har [klageren] oplyst, at han løbende har rådført sig med en advokat, men der foreligger ingen oplysninger om, at advokaten skulle have påtaget sig at føre sagen for ham.

[Klageren] opfylder derfor ikke dette punkt i forsikringsbetingelserne.

6.2 'Tvist'

Som beskrevet ovenfor dækker retshjælpsforsikringen tvister, hvorved forstås en konkret, aktuel tvist, som parterne ikke selv har kunnet løse.

Under sagen har [klageren] oplyst, at han er juridisk ukyndig. Endvidere har han oplyst, at han har søgt bistand hos advokat, men der foreligger ingen oplysninger om, at advokaten har påtaget sig at føre sagen. [Klageren] har selv anmeldt skaden til Topdanmark, og han har oplyst, at han først vil søge advokatbistand, når han har fået retshjælpsdækning til retssagen mod Topdanmark.

Det er derfor min vurdering, at tvisten på det nu foreliggende grundlag ikke er tilstrækkeligt konkretiseret til, at denne betingelse for retshjælpsdækning er opfyldt.

6.3 'Rimelig grund' (pkt. 3.2)

[Klagerens] påstand om Topdanmarks betaling af 100.000 består af krav om tilbagebetaling af præmie for retshjælpsdækning, godtgørelse for tort, godtgørelse for svie og smerte samt dækning af omkostninger til juridisk bistand.

Hvad angår kravet på tilbagebetaling af præmie for retshjælpsdækning, er det min vurdering, at kravet er uberettiget, allerede fordi retshjælpsforsikringen har været gældende i hele perioden. Hvis præmien tilbagebetales og retshjælpsforsikringen bringes til ophør med tilbagevirkende kraft, vil der ikke længere være forsikringsmæssigt grundlag for [klagerens] krav på retshjælpsdækning til sagen mod [bank].

Hvad angår kravet på godtgørelse for tort, følger det af erstatningsansvarslovens § 26, at den, der er ansvarlig for en retsstridig krænkelse af en andens frihed, fred, ære eller person, skal betale den forurettede godtgørelse for tort. I en nylig dom afsagt den 22. april 2021 har Højesteret udtalt følgende om anvendelsesområdet for tortbestemmelsen i erstatningsansvarslovens § 26:

'Som anført i Højesterets domme af 2. marts 2020 (UfR 2020.1615) og 11. marts 2020 (UfR 2020.1879) fremgår anvendelsesområdet for erstatningsansvarslovens § 26, stk. 1, bl.a. af forarbejderne til loven og senere ændringer og af forarbejderne til den tidligere bestemmelse i § 15 i ikrafttrædelses/oven til straffeloven. I disse forarbejder anføres bl.a., at tort forudsætter en culpøs krænkelse af en vis grovhed, og at krænkelsen skal angå den pågældendes selv- og æresfølelse, dvs. vedkommendes opfattelse af eget værd og omdømme. For visse typer af krænkelse er det i forarbejderne mere præcist angivet, hvad der skal til for, at der foreligger tort, og disse angivelser kan bidrage til fastlæggelse af bestemmelsens anvendelsesområde også for så vidt angår andre krænkelse. Om vold fremgår det f.eks. af en lovændring i 1997, at der kun foreligger tort, hvis volden er begået under særligt krænkende, ydmygende eller hånende omstændigheder.'

Det er min vurdering, at [klageren] ikke har været udsat for en sådan krænkelse af sin fred ære eller person, at han er berettiget til godtgørelse for tort.

I tilslutning hertil bemærker jeg, at det ifølge FIL § 348, stk. 2, er overladt til Finanstilsynet at føre det offentligretlige tilsyn med forsikringsselskabernes overholdelse af god skik reglerne, og at Finanstilsynet efter det oplyste er blevet orienteret om sagen.

Hvad angår kravet på godtgørelse for svie og smerte, følger det af erstatningsansvarslovens §§ 1 og 3, at den der er erstatningsansvarlig for personskade, skal betale godtgørelse for svie og smerte for hver dag, den skadelidte er syg. Der foreligger ingen oplysninger om, at [klageren] skulle have været syg af årsager, som kan henføres til Topdanmark, og [klageren] er derfor ikke berettiget til godtgørelse for svie og smerte.

Hvad angår kravet på dækning af omkostninger til juridisk bistand, følger det af Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at den sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

Henset til de af Topdanmark begåede sagsbehandlingsfejl er det min vurdering, at [klageren] er berettiget til dækning af rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand, hvis han kan dokumentere, at han har haft sådanne udgifter. En eventuel tvist herom vil kunne afgøres af Ankenævnet for Forsikring.

Endelig er det min vurdering, at [klageren] ikke er berettiget til erstatning efter bestemmelsen i FIL § 43a. Som beskrevet ovenfor under pkt. 4.1 er det en betingelse for at få erstatning efter denne bestemmelse, at Topdanmark har optrådt culpøst, at [klageren] har lidt et tab, at der er årsagssammenhæng mellem dem culpøse adfærd og det lidte tab, ligesom tabet skal være adækvat.

Da [klageren] ikke har lidt et økonomisk tab, opfylder han allerede af den grund ikke betingelserne for ret til erstatning.

Det er derfor min vurdering, at [klageren] på det foreliggende grundlag ikke har rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene.

7. Konklusion

Sammenfattende er det således min vurdering, at [klageren] på det foreliggende grundlag ikke opfylder betingelserne for retshjælpsdækning."

Af selskabets mail af 25/5 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Som jeg oplyste fredag den 21. maj 2021, så har Topdanmark Forsikring A/S, behov for en grundig gennemlæsning, vurdering og intern drøftelse af de mange sider som foreligger i form af afgørelsen fra Ankenævnet for Forsikring samt den eksterne advokatvurdering.

Jeg skal således fastholde, at du først vil modtage en tilbagemelding fra Topdanmark Forsikring A/S i uge 22.

Du har tilkendegivet, at du ønsker en yderligere dialog med den eksterne advokat på baggrund af hans vurdering, hvad Topdanmark Forsikring A/S ikke ønsker at bidrage økonomisk til. Den eksterne advokat har afgivet en meget grundig og velargumenteret vurdering, hvilken Topdanmark Forsikring A/S vil gennemgå med henblik på en tilbagemelding. Du vil naturligvis have helt sædvanlig klageadgang.

Det skal venligst oplyses, at der ligeledes foreligger forhold i vurderingen, som Topdanmark Forsikring A/S ikke er enig med den eksterne advokat i. Det anses dog ikke som værende relevant med en længerevarende dialog herom, idet en sådan ikke vil ændre på udfaldet af den eksterne advokatvurdering.

Såfremt du ønsker en juridisk vurdering og drøftelse af besvarelsen fra den eksterne advokat, så vil det ske for egen regning og ved egen advokat, da Topdanmark Forsikring A/S ikke ønsker at afholde yderligere omkostninger hertil.

Foreligger der på nuværende tidspunkt, allerede afholdte dokumenterbare advokatombudsninger, i forbindelse med sagen, som Topdanmark Forsikring A/S anser, som værende nødvendige og rimelige, så vil de naturligvis blive dækket.

Ankenævnet for Forsikring

43.

96904

Du bedes blot fremsende dokumentation herfor, hvorefter der vil blive foretaget en vurdering af udgifterne.

Du vil modtage en tilbagemelding, når Topdanmark Forsikring A/S har haft lejlighed til at foretage den nødvendige gennemgang af sagens omfangsrige materiale.

Du er naturligvis velkommen til at kontakte mig, såfremt du har spørgsmål eller bemærkninger til ovenstående."

Af mail af 25/5 2021 fra den eksterne advokat til klageren fremgår bl.a.:

"I denne sag har jeg påtaget mig at foretage en uvildig vurdering på baggrund af parternes fælles ønske og anmodning herom. Denne opgave har jeg afsluttet ved fremsendelse af min vurdering i fredags.

Hvis jeg skal foretage mig yderligere i sagen, vil det tilsvarende kræve, at parterne er enige og fremsætter en fælles anmodning herom. Så længe en sådan fælles anmodning fra parterne ikke foreligger, vil jeg ikke foretage mig yderligere i sagen."

Af selskabets efterfølgende mail til klageren fremgår bl.a.:

"I forlængelse af vores skrivelse med bemærkninger i anmeldelse om retshjælpsdækning til erstatningssagen mod [bank], får du her vores tilbagemelding i denne retshjælpssag, hvor du har søgt om retshjælpsdækning til en sag mod Topdanmark Forsikring A/S.

I forbindelse med indgivelsen af din retshjælpsanmodning blev det aftalt, at bedømmelsen af om betingelserne for retshjælpsdækning var opfyldt, skulle ske ved en uvildig ekstern advokat. Du valgte at ekstern advokat, ..., skulle stå for denne bedømmelse.

[Ekstern advokat] har i sin redegørelse fra den 21. maj 2021 nu afgivet sin vurdering om retshjælpsdækning til sag mod Topdanmark Forsikring A/S.

Her er vores vurdering:

[Ekstern advokat] har i sin konklusion under punkt 7 vurderet, at betingelserne for retshjælpsdækning til sag mod Topdanmark Forsikring A/S ikke er opfyldte.

Vi tager konklusionen i den eksterne advokatvurdering til følge, og må med afsæt i denne meddele at vi ikke kan yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning til en sag mod Topdanmark Forsikring A/S.

Nedenfor vil du modtage vores øvrige bemærkninger til den uvildige vurdering fra [ekstern advokat]

Punkt 5.1:

Vi anerkender, at vi på tidspunktet for vores e-mail den 9. oktober 2020 ikke var i besiddelse af afgørelsen fra Det finansielle ankenævn.

På den baggrund må vi erkende, at vi rettelig burde have indhentet afgørelsen fra Det finansielle ankenævn, inden vi traf vores afgørelse i sagen.

Der blev dog i realiteten rettet op på fejlen allerede samme dag, idet du i en efterfølgende e-mail senere på dagen nemlig, kl. 17.18, fremsendte afgørelsen fra Det finansielle ankenævn i en pdf-fil til os.

Punkt 5.2 og 5.3.

Vi modtog som bekendt to e-mails fra dig den 9. oktober 2020, hhv. kl. 17 .14 og kl. 17.18.

E-mail fra den 9. oktober 2020, kl. 17.18 er i Ankenævns sagen tidligere fremlagt som bilag N, som for god ordens skyld også er er medhæftet min e-mail til dig.

Som det ses af din e-mail, som bliver indledt med ordene "Glemte lige vedhæftningen", er der indsat et link til noget, som vi har tolket som et link til selve sagsakterne fra sagen for Det finansielle Ankenævn.

Nedenfor har jeg indsat skærmpoint med både linket i din e-mail samt skærmpoint af fejlmeddelelsen vi modtager, når vi trykker på selve linket.

...

Udover linket, modtog vi som vedhæftning til din e-mail den 9. oktober 2020, kl.17.18 også en pdf-fil med selve afgørelsen fra Det finansielle ankenævn.

...

Den vedhæftede pdf-fil (....pdf) er selve afgørelsen fra Det finansielle ankenævn dateret den 8. oktober 2020.

Filen med afgørelsen fra Det finansielle ankenævn var således modtaget og læst af Topdanmark Forsikring A/S på tidspunktet for vores skrivelser fra den 12. oktober 2020 og den 19. oktober 2020. Den har derfor indgået i vores behandling af sagen ved vores besvarelser af den 12. oktober 2020 kl.16.16 og 19. oktober 2020 kl.15.18.

Men som anført i vores e-mail fra den 12. oktober 2020, så er det fuldstændig korrekt, at vi ikke kunne tilgå oplysningerne via det fremsendte link, men kunne altså læse selve afgørelsen via den vedhæftede fil.

Vi havde derfor fuld adgang til pdf-filen med afgørelsen fra Det finansielle Ankenævn, da vi modtog din e-mail den 9. oktober 2020, kl. 17:18.

Vi anerkender derfor ikke, at afslagene fra den 12. oktober 2020 og den 19. oktober 2020 blev afgivet uden, at vi forinden havde sat os ind i afgørelsen fra Det finansielle ankenævn.

Punkt 5.4:

Vi skal her gentage vores beklagelse, at der ikke blev givet korrekt klagevejledning.

I klagevejledningen som du modtog den 20. oktober 2020, fik du oplyst, at vores afslag kunne påklages til Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

45.

96904

Som vi tidligere har givet udtryk for i vores beklagelse, skulle du i stedet være blevet informeret om, at du også kunne indgive en klage til kundeklageafdelingen i Topdanmark Forsikring A/S.

Herudover bemærker vi, at den uvildige advokatvurdering ikke har fundet det bevist, at Topdanmark Forsikring A/S bevidst har løjet om forhold relateret til den interne klageproces.

Vi kan tilslutte os advokatvurderingen, i at vi ikke fik givet dig korrekt klagevejledning i den konkrete sag, men der ikke bevidst er løjet om interne klageregler og klageprocedure ved intern kundeklageafdeling i Topdanmark Forsikring A/S.

Vi kan ikke tilslutte os dine beskyldninger om at have løjet, men er af den holdning, at vi i forløbet og i besvarelse af dine spørgsmål m.v. har svaret ærligt og sobert.

Punkt 6:

[Ekstern advokat] har under punkt 6.3 vurderet, at krav på dækning af omkostninger til juridisk bistand bør dækkes af Topdanmark Forsikring A/S.

Som tidligere oplyst i vores e-mail fra den 25. maj 2021, har vi besluttet at følge indstillingen, og dermed dække allerede afholdte dokumenterbare advokatomkostninger frem til advokatens redegørelse fra den 21. maj 2021, som Topdanmark Forsikring A/S anser som værende nødvendige og rimelige.

Du kan fremsende dokumenteret opgørelse fra egen advokat, hvorefter vi kan tage stilling til kravet.

Uanset at der fra Topdanmark Forsikring A/S's side er begået fejl i forløbet af sagen, er der ifølge advokatvurderingen, ikke i øvrigt, lidt et erstatningsberettiget økonomisk tab. Advokaten vurderer ligeledes, at der på det foreliggende grundlag ikke er rimelig grund til at indbringe tvisten mod Topdanmark Forsikring A/S for domstolene (jf. vilkårenes pkt. 3.2).

Endelig har fejlene ikke medført et forkert resultat, da Ankenævnet for Forsikring netop har vurderet at betingelserne for retshjælpsdækning til en sag mod banken ikke er opfyldt.

Der kan således ikke tilbydes yderligere erstatning og kompensation i sagen udover evt. allerede afholdte rimelige og nødvendige omkostninger til juridisk bistand.

Afsluttende bemærkninger:

Det er noteret, at der er sket anmeldelse til Finanstilsynet og Politi, ligesom sagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Vi indgår naturligvis samarbejde med myndighederne i det omfang der rettes henvendelse fra myndighederne til Topdanmark Forsikring A/S herom.

Da du har valgt at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, før vi har haft mulighed for at komme med denne tilbagemelding, og da du har klaget til vores kundeklageafdeling før tilbagemeldingen, er din klage hermed blevet behandlet af mig som klageansvarlige. Yderligere dialog vil derfor foregå via Ankenævnet for Forsikring, når vi modtager sagen derfra."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Anmeldelse

Anmeldelse til selskabet skal ske snarest efter, at sagen overdrages til advokat.

2.1 Anmeldelse ved advokat

Dækning er betinget af, at sikrede har søgt bistand hos advokat, som har påtaget sig sagen. Advokaten skal anmelde sagen til selskabet.

I småsager kan sikrede dog selv anmelde og føre sagen uden brug af advokat – se punkt 1 2. 1.

...

2.3 Hvad skal anmeldelsen indeholde

Anmeldelsen skal indeholde følgende oplysninger:

- a) Parternes påstande og anbringender
- b) Sagsfremstilling
- c) Parternes korrespondance
- d) Aftaledokumenter
- e) Oplysninger om planlagte processkridt

Selskabet kan forlange yderligere dokumenter og oplysninger forelagt.

...

3. Hvad dækker retshjælpsforsikringen

Forsikringen dækker tvister, som er opstået i privatlivet.

3.1 Tvist

Ved tvist forstås en konkret, aktuel konflikt, som parterne ikke selv har kunnet løse, og som kan behandles af en domstol eller ved voldgift.

Forsikringen dækker ikke udgifter til almindelig advokatrådgivning.

3.2 Rimelig grund

Det er en betingelse for dækning, at der er rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene eller voldgift. Hvis der efter selskabets opfattelse ikke er rimelig grund, skal selskabet begrunde det.

3.3 Klagenævn

Kan tvisten behandles ved et klagenævn, fx godkendte klagenævn eller klagenævn nedsat ved lov, er sikrede forpligtet til først at benytte denne mulighed. Denne forpligtelse gælder dog ikke, hvis det er åbenbart, at klagenævnet ikke kan realitetsbehandle sagen. Omkostninger i forbindelse med sådan klagebehandling dækkes ikke – se punkt 7.

...

1 2. Småsager

For sager, som kan behandles som småsager efter retsplejelovens kapitel 39, gælder tillige følgende regler:

1 2. 1 Anmeldelse

Sikrede kan selv anmelde sagen til selskabet."

Klageren har den 29 /3 2021 ansøgt om retshjælpsdækning til en retssag mod selskabet for fejlagtig og ulovlig sagsbehandling af en anden sag, hvor han har anmodet selskabet om retshjælpsdækning til en sag mod sin bank.

Nævnet behandler i nærværende klage alene selskabets afvisning af at yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning. Nævnet tager således ikke stilling til de krav til selskabet, som klageren har anført i klageskemaet, og som han agter at fremføre under den påtænkte retssag mod selskabet.

Nævnet har behandlet selskabets afvisning af at yde dækning til sagen mod banken under sagsnr. 96033. I kendelse af 18/5 2021 har nævnet blandt andet udtalt, at der ikke var grundlag for at fastslå, at der var tale om en tvist i forbindelse med finansiel spekulation. Nævnet har på baggrund af afgørelsen fra Det finansielle ankenævn fundet, at der ikke var rimelig grund til at indbringe tvisten for domstolene, og nævnet har ikke kunnet kritisere selskabets afvisning af at yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning til denne sag.

Selskabet valgte at videregive klagerens retshjælpsanmodning til en sag mod selskabet til vurdering hos en ekstern advokat, som parterne i fællesskab var enige om. Vurderingen fra den eksterne advokat forelå den 21/5 2021.

Advokaten har konkluderet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke opfylder betingelserne for retshjælpsdækning med henvisning til, at klageren vil rejse et krav på 100.000 kr. mod selskabet, og at han ikke har opfyldt forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 om, at dækning er betinget af, at sikrede har søgt bistand hos advokat, som har påtaget sig sagen, og at advokaten har anmeldt sagen til selskabet, at tvisten ikke er tilstrækkelig konkretiseret, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.1, samt at klageren ikke har rimelig grund til at føre sagen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.2, idet hans krav om tilbagebetaling af præmie er uberettiget, han ikke opfylder betingelserne for at opnå godtgørelse for tort og svie og smerte, og han ikke er beret-

tiget til erstatning i medfør af lov om finansiel virksomhed § 43a, allerede fordi han ikke har lidt et økonomisk tab.

Den eksterne advokat har vurderet, at selskabet har begået sagsbehandlingsfejl i forhold til god skik og klagevejledning, og at klageren henset til fejlenes karakter er berettiget til rimelige og nødvendige advokatudgifter, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, hvis han kan dokumentere, at han har haft sådanne udgifter. En eventuel tvist herom vil kunne afgøres af Ankenævnet for Forsikring.

De to forhold behandles særskilt i det følgende.

Retshjælpsdækning

Selskabet har i mail af 25/5 2021 til klageren anført, at "Du har tilkendegivet, at du ønsker en yderligere dialog med den eksterne advokat på baggrund af hans vurdering, hvad Topdanmark Forsikring A/S ikke ønsker at bidrage økonomisk til. Den eksterne advokat har afgivet en meget grundig og velargumenteret vurdering, hvilken Topdanmark Forsikring A/S vil gennemgå med henblik på en tilbagemelding. Du vil naturligvis have helt sædvanlig klageadgang. Det skal venligst oplyses, at der ligeledes foreligger forhold i vurderingen, som Topdanmark Forsikring A/S ikke er enig med den eksterne advokat i. Det anses dog ikke som værende relevant med en længerevarende dialog herom, idet en sådan ikke vil ændre på udfaldet af den eksterne advokatvurdering".

Den eksterne advokat har i mail af 25/5 2021 meddelt klageren, at han ikke kan foretage sig yderligere i sagen, så længe der ikke foreligger en fælles anmodning fra parterne herom.

Selskabet har på baggrund af vurderingen fra den eksterne advokat meddelt klageren, at der ikke kan ydes forhåndstilsagn om retshjælpsdækning til en sag mod selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

49.

96904

Klageren har i klagen til nævnet anført, at han ønsker at opnå, "At Topdanmark lader mig gennemføre dialog med sagsbehandleren ([ekstern advokat]) således, at jeg kan træffe beslutning om den fremtidige retssag mod Topdanmark".

Klageren ønsker videre nævnets stillingtagen til, "Om Topdanmark har overtrådt gældende lovgivning for sagsbehandling ved at begrænse mine klagemuligheder og rimelig vurdering hos ekstern advokat. Herunder spørgsmålet om anmeldelsen fra mig er sagsbehandlet på et forkert grundlag og derfor gør vurderingen og konklusion på retshjælpsdækning fra sagsbehandleren ubrugelig i forhold til formålet med anmeldelse".

Klageren har henvist til, at den eksterne advokat er at betragte som selskabets sagsbehandler, og at selskabet selv har valgt at konkludere på deres egen sagsbehandlers vurderinger og beviser uden, at han som anmelder har kunnet gøre indsigelse mod afgørelsen og selskabets konklusion om manglende dækning. Han har henvist til, at han har anmeldt sagen som småsag via selskabets portal for anmeldelser til retshjælp, og at selskabet har foretaget en forkert sagsbehandling ved at iværksætte ekstern vurdering, når selskabet var bekendt med, at han på grund af kravets størrelse ikke opfyldte forsikringsbestemmelserne for anmeldelse som småsag.

Nævnet bemærker indledningsvis, at det havde været ønskeligt, at selskabet havde undladt at kommentere på den eksterne advokats vurderinger, når selskabet ikke har villet give klageren samme mulighed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte notatet af 21/5 2021 fra den eksterne advokat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at vurderingen er foretaget af et eksternt advokatfirma, at advokatfirmaet er bragt i forslag af klageren i mail af 6/5 2021 til selskabet, og at den eksterne advokat til brug for sin vurdering har modtaget klagerens sagsfremstilling og bilagene i sagen om klagerens retshjælpsanmodning til førelse af en sag mod banken.

Nævnet har også lagt vægt på, at den eksterne advokats opgave var som uvildig udenforstående at komme med sin vurdering af klagerens ret til retshjælpsdækning til en sag mod selskabet, og at advokatens opdrag sluttede med udarbejdelsen af vurderingen.

Nævnet kan ikke kritisere den eksterne advokats vurdering af, at klageren på det foreliggende grundlag ikke opfylder betingelserne for retshjælpsdækning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 om anmeldelse ved advokat, punkt 3.1 om en konkret, aktuel tvist og punkt 3.2 om rimelig grund med hensyn til de rejste krav.

Nævnet bemærker, at punkt 3.1 om en konkret, aktuel tvist og punkt 3.2 om rimelig grund også gælder i sager med en økonomisk værdi af højst 50.000 kr. (småsager), hvor klageren selv kan anmelde sagen til selskabet.

Nævnet kan herefter på det foreliggende grundlag ikke pålægge selskabet at yde forhåndstilsagn til en sag mod selskabet for fejlagtig og ulovlig behandling af klagerens anmodning om retshjælpsdækning til en sag mod sin bank.

Rimelige og nødvendige advokatomkostninger

Selskabet har i en mail til klageren blandt andet anført, at "Som tidligere oplyst i vores e-mail fra den 25. maj 2021, har vi besluttet at følge indstillingen, og dermed dække allerede afholdte dokumenterbare advokatomkostninger frem til advokatens redegørelse fra den 21. maj 2021, som Topdanmark Forsikring A/S anser som værende nødvendige og rimelige".

Klageren har fremsat et krav for juridisk bistand for perioden fra sin indgivelse af retshjælpsanmodning til en sag mod banken i oktober 2020 og til udarbejdelsen af advokatvurderingen i maj 2021 på 102.375 kr. inkl. moms svarende til 32,5 timer.

Selskabet har tilbudt at betale 20.000 kr. inkl. moms.

Ankenævnet for Forsikring

51.

96904

Nævnet har gennemgået klagerens advokats udkast til salærredegørelse. Nævnet finder, at advokatens rådgivning i forhold til selskabets sagsbehandling af klagerens retshjælpsanmodning til en sag mod sin bank må anses for at være ydet i april 2021.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på angivelsen i salærredegørelsen om, at der i april 2021 er ydet rådgivning til "1. Topdanmarks oplæg på behandling af retshjælpsdækning til en sag mod Topdanmark selv for fejlagtig og ulovlig sagsbehandling – v/ [medarbejder 4], 2. Møde med [advokat 3] (1,5 timer) 3. Rådgivning om diverse legal regulering 4. Sagsfremstilling med udgangspunkt i 3".

Nævnet bemærker, at nævnet kan tiltræde den eksterne advokats vurdering om, at selskabet har begået sagsbehandlingsfejl i forhold til god skik og klagevejledning.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal dække klagerens udgift til advokat for april måned svarende til 23.625 kr. inkl. moms.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal dække klagerens udgift til advokat med 23.625 kr. inkl. moms. Beløbet skal forrentes i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

52.

96904



Jens Kruse Mikkelsen

formand