

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. april 2023 blev i sag nr. 98900:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 31/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har ved en fejl kontaktet Top Danmark (efterfølgende TD), fordi jeg troede, km-standen for min [bil 1] var for høj. Det gjorde jeg, fordi jeg modtog en opkrævning på vores [bil 2], og kom til at forbytte de to biler.

Jeg troede således, at jeg havde overskredet tilladt km-stand, og ville straks rette for ikke at være underforsikret.

Under samtalen blev jeg, som der første, bedt om at oplyse bilens km-stand d.d. Det oplyste jeg. Nu kunne TD medarbejder have oplyst mig, at der ikke var grund til at ændre, da højest tilladte km-stand på bilen var ca. 22.300 km højere end den km-stand jeg oplyste. Det skete ikke, og forsikringen blev ændret.

Kort efter opdagede jeg forvekslingen og konstaterede, at det ikke var nødvendigt at ændre policen. Jeg kontaktede straks TD for at annullere ændringen.

TD har accepteret at ændre forsikringen tilbage til det oprindelige. TD har ændret årlig km-forbrug, men vil ikke ændre km-stand tilbage, som den var før min henvendelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have den oprindelig km-stand til at stå på policen igen.

Iflg. 8815-1 pkt. 7.1 bruges km-stand ved forsikringens tegning til at beregne højest tilladelige km-stand hvert år.

Hvis det konstateres, at km-stand er overskredet, rettes policen til ny km-stand.

Det er ikke tilfældet her.

Med oprindelig km-stand ville højest tilladte km-stand pr. 30/8-22 være ca. 195.300 km.

TD har ændret den til 173.000 km.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98900

Derfor 'tager' TD 22.300 km, som jeg gennem tiden har betalt for, men ikke brugt, ved uretmæssig at ændre km-stand på policen."

Selskabet har i brev af 18/11 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren, der er forsikringstager, har bl.a. tegnet to bilforsikringer i Topdanmark Forsikring [selskabet]. Sagen omhandler den ene bilforsikring (en [bil 1]) [bilen], som klager tegner i selskabet d. 23. april 2019.

Klager kontaktede i august 2022 selskabet for at forhøje det årlige kilometerforbrug, da klager troede, at han havde kørt for meget. I den forbindelse tastede selskabet en ny kilometerstand, som på dette tidspunkt var 173.000 km. Klager opdagede efterfølgende, at han alligevel ikke behøvede at ændre kilometerforbruget. Han kontaktede derfor selskabet og fik ændret kilometerforbruget tilbage.

Klager er utilfreds med, at selskabet i den forbindelse ikke har ville ændre kilometerstanden, så den svarer til kilometerstanden på indtegnings tidspunktet. Klager mener, at han har betalt for et årligt kilometerforbrug på maks. 25.000 km, og når han reelt har kørt mindre hvert år, 'tager' selskabet de kilometer fra ham, som han ikke har brugt, ved at fastholde den kilometerstand, som han oplyste i august 2022.

Klager ønsker således, at selskabet retter kilometerstanden tilbage til den oprindelige kilometers-stand, hvilket selskabet har afvist at gøre.

2.0 Sagsfremstilling

Klager har haft bilen forsikret med en Bil Elite fra d. 23. april 2019. Gældende vilkår ved indtegning var 6740-3. Forsikringen blev pr. 1. november 2021 ændret til selskabets nyeste bilforsikring med vilkår 8815-11.

De nyeste vilkår er vedlagt som bilag 1.

Ved indtegning havde bilen kørt 110.000 km, og det årlige kilometerforbrug var 20.000-26.000 km. I den nyeste bilforsikring er intervallerne ændret til 5.000 km-intervaller (1 Dette har dog ingen betydning ift. nærværende sag, da der ifm. ændringen ikke blev foretaget ændringer i km-forbrug eller km-stand.), og klagers kilometerforbrug blev derfor sat til 20.000-25.000 km, hvilket klager accepterede ved at betale næste opkrævning for forsikringen.

Klager kontaktede selskabet telefonisk d. 30. august 2022, fordi klager havde modtaget en opkrævning på bilforsikringen og i den forbindelse troede, at han havde overskredet den tilladte kilometerstand. Klager blev i overensstemmelse med selskabets procedurer bedt om at oplyse kilometerstanden, som var 173.000 km. Kilometerforbruget blev efter klagers anmodning ændret til 25.000-30.000 km.

Klager kontaktede herefter selskabet telefonisk d. 9. september 2022 efter at have opdaget, at han havde kigget på opkrævningen for klagers anden bil og alligevel ikke havde brug for at ændre kilometerforbruget. Klager bad selskabet ændre km-standen tilbage til kilometerstanden på indtegnings tidspunktet, dvs. 110.000 km., hvilket selskabet oplyste ikke var muligt.

Klager sendte herefter en e-mail til selskabet d. 11. september 2022, hvor klager ønskede at gøre brug af sin fortrydelsesret til at annullere ændringen foretaget d. 30. august 2022. Dagen efter besvarede selskabet e-mailen og oplyste, at kilometerforbruget blev ændret til 20.000-25.000 km. Klager vendte tilbage samme dag og præciserede, at han også ønskede kilometerstanden ført tilbage til 110.000. Herefter fulgte en række e-mails mellem klager og selskabet, hvor selskabet oplyste, at klager ikke havde en egentlig fortrydelsesret, fordi der ikke var tale om køb af en forsikring eller en dækning på en eksisterende forsikring. Selskabet fastholdt, at kilometerstanden ikke kunne ændres tilbage.

D. 20. september 2022 sendte klager en klage til selskabet kundeklagefunktion, og herefter fulgte en løbende korrespondance om sagen frem til d. 24. oktober 2022.

Klager fastholdt, at han ville bruge sin fortrydelsesret. Han påpegede, at selskabet burde have rådgivet ham om, at han ikke behøvede at ændre kilometerforbrug, da han ringede ind d. 30. august for at ændre det og i den forbindelse oplyste den gældende kilometerstand, som ikke var over den tilladte på tidspunktet. Selskabet fastholdt, at klagers kilometerstand ikke kunne ændres tilbage.

Korrespondancen mellem klager og selskabet er fremlagt af klager.

Selskabet modtog herefter nærværende ankenævnsklage d. 4. november 2022.

3.0 Konklusion og begrundelse

Selskabet har efter modtagelse af ankenævnsklagen gennemgået sagen igen. Vi fastholder dog, at vi ikke kan imødekomme klagers ønske om få ændret kilometerstanden på bilen tilbage til den oprindelige kilometerstand på 110.000 km.

Her følger vores begrundelse:

En privat bilforsikring tegnes for en 1-årig periode, og prisen for forsikringen er derfor beregnet ud fra risikoen i denne periode (Forsikringen fornys løbende for et år ad gangen, hvis den ikke opsiges af enten kunden eller selskabet med det varsel, som er beskrevet i forsikringsvilkårene). Ét væsentligt risikoparameter ved bilforsikringer er, hvor mange kilometer bilen kører. Jo flere kilometer, desto højere risiko – og som følge heraf - desto højere pris.

Det er hensigten, at det valgte kilometerforbrug skal matche kundens behov. Hvis kilometerforbruget er for lavt sat, betaler kunden ikke for den risiko, som det højere kilometerforbrug udgør. Hvis kilometerforbruget er for højt sat, betaler kunden mere end den risiko, som det lavere kilometerforbrug udgør.

Da selskabet ikke kender kundens kørselsbehov, er det kundens ansvar at kilometerforbruget er korrekt sat. Vilkårenes punkt 7 indeholder en række bestemmelser, der skal give kunden incitament til at justere kilometerforbruget, så det matcher kundens behov, og kunden hverken betaler for meget eller for lidt for forsikringen.

Ifølge vilkårenes punkt 7.2. skal selskabet have besked, hvis der sker ændringer i det årlige kilometerforbrug. I den forbindelse skal kilometerstanden oplyses. Dette gælder uanset, om kilometerforbruget sættes op eller ned. Hvis der sker en skade, og det ved en aflæsning af kilometerstanden viser sig, at kilometerforbruget er overskredet, kan selskabet efter punkt 7.3 erstatte skaden

forholdsmæssigt. Endelig giver punkt 7.4 selskabet ret til at få oplyst bilens kilometerstand til enhver tid, og at justere kilometerforbruget, hvis der ud fra kilometerstanden er anledning hertil.

Da bilen blev indtegnet i selskabet i 2019, var dens kilometerstand 110.000 km.

Klager valgte på indtegnings tidspunktet et kilometerforbrug på 20.000-26.000 km (dette blev senere ændret til 20.000-25.000 km. af selskabet i forbindelse med skiftet til vores nyeste bilforsikring d. 1. november 2021).

Klager anfører, at hvis klager ikke havde kontaktet selskabet d. 30. august 2022, havde den tilladte kilometerstand på bilen pr. 30. august været ca. 195.300 km, jf. klagers e-mail af 20. september 2022. Ved at ændre kilometerstanden pr. 30. august 2022 til den faktiske kilometerstand på 173.000 km, mener klager, at selskabet uretmæssigt har taget de ikke kørte kilometer fra klager.

Som ovenfor beskrevet er hensigten at sikre et match mellem kundens reelle kørselsbehov og det valgte kilometerforbrug på årlig basis. Det er således ikke hensigten, at kunden skal bruge forsikringen til at 'opspare' kilometer i et givent år for at kunne køre flere kilometer året efter. Dette understøttes af, at kunden skal give selskabet besked, hvis der sker ændringer i det årlige kilometerforbrug, jf. vilkårenes punkt 7.2, og at kilometerstanden ved en sådan henvendelse skal oplyses til selskabet.

Ligeledes skal kilometerstanden aflæses ved anmeldelse af en skade, jf. punkt 7.3. Selvom der ikke direkte står, at kilometerstanden herefter vil blive opdateret på forsikringen, mener vi ikke, at kunden kan være i tvivl herom ud fra en almindelig sproglig forståelse.

Da klager kontaktede selskabet d. 30. august 2022, var det med henblik på at ændre kilometerforbruget for bilen, hvilket klager i øvrigt ikke bestrider. Det var således en situation som beskrevet i punkt 7.2. Selskabet mener derfor ikke, at vi uberettiget fik oplyst og ændrede kilometersstanden pr. 30. august 2022.

Klager henviser i sine e-mails til fortrydelsesretten. Fortrydelsesretten gælder imidlertid kun ved indgåelse af nye forsikringsaftaler, jf. forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 1:

Forbrugeren kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i §§ 34 j og 34 k (fortrydelsesret). Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, men dog kun indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter

En af selskabets medarbejdere har i e-mail af 12. september 2022 skrevet følgende:

'Jeg kan se, at KM forbruget stod på 30.000 km årligt. Jeg har derfor ændret det tilbage dertil pr. 30.08.2022, så du har brugt dine 14 dages fortrydelsesret.'

Det beror på en misforståelse af fortrydelsesretten hos den pågældende medarbejder, hvilket selskabet beklager. Medarbejderen skriver dog intet om, at 'fortrydelsesretten' også gælder kilometersstanden.'

Endelig anfører klager, at selskabet ifm. klagers opkald d. 30. august 2022 burde have rådgivet klager til at fastholde kilometerforbruget, fordi selskabet ud fra den oplyste kilometerstand på 173.000 km kunne regne ud, at kilometerforbruget ikke var for lavt sat. Det er korrekt, at den på-

Ankenævnet for Forsikring

5.

98900

gældende medarbejder kunne have lavet en udregning, som havde vist, at klager ikke havde kørt for meget. Dette gav samtalen imidlertid ikke anledning til. Det skal anføres, at medarbejderen under alle omstændigheder havde tastet den aflæste kilometerstand, og det havde derfor alene haft den betydning, at ændringen af kilometerforbruget var undgået. Selskabet bemærker i øvrigt, at en sådan udregning kunne klager også selv have foretaget, inden klager kontaktede selskabet. I sidste ende er klageren nærmest til at kende, og dermed beregne, sit kørselsbehov.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet derfor vores afgørelse."

Klageren har i brev af 6/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klagens baggrund

Baggrunden for klagen er Top Danmarks manglende vilje til at ændre kilometerstanden tilbage, som den var før den fejlagtige anmodning om at få ændret kilometerforbruget.

Top Danmark har to gange i løbet af den skriftlige korrespondance oplyst, at de vil se bort fra henvendelsen og dermed føre forsikringen tilbage til de oprindelige oplysninger, som jeg har anmodet om.

12. september (TopDanmark):

Jeg kan se, at KM forbruget stod på 30.000 km årligt. Jeg har derfor ændret det tilbage dertil pr. 30.08.2022, så du har brugt dine 14 dages fortrydelsesret.

27. september (TopDanmark):

Det er grundet fejlen i sig selv og at I hurtigt gør os opmærksom på det, at vi accepterer at ændre forsikringen tilbage igen.

Trods disse tilkendegivelser er ændringen ikke ført tilbage.

Top Danmark angiver to forskellige grunde til, at ændringen ikke kan udføres

16. september (Top Danmark):

Vi har desværre ikke mulighed for at indtaste en kilometerstand som er mere end 6 måneder tilbage i tiden.

Når kilometerforbruget ændres som I har gjort, har vi brug for en frisk kilometerstand, hvilket er nødvendigt for vores skadeafdeling i forbindelse med en skadesituation.

19. oktober (Top Danmark):

Bilforsikringen er rettet tilbage som ønsket, men kilometerstanden kan jeg ikke ændre tilbage, da I selv har oplyst at den stod på 173.000 kilometer d 30.08.2022

Det er op til Top Danmark hvordan de vil få de oprindelige oplysninger i policen igen. Det er ikke mit vedkommende.

Der er givet tilsagn om at føre oplysningerne tilbage.

Fortrydelsesret

Top Danmark har gennem forløbet flere gange ændret oplysninger vedr. fortrydelsesret.

Ved mundtlig henvendelse (inden opstart af skriftlig korrespondance) spurgte jeg om anvendelse af fortrydelsesret. Svaret fra Top Danmarks ansatte var, at de ikke var jurister (forsøgte to gange mundtlig med samme svar fra to forskellige ansatte)

Udtræk fra skriftlig korrespondance:

12. september (Top Danmark):

Jeg kan se, at KM forbruget stod på 30.000 km årligt. Jeg har derfor ændret det tilbage dertil pr. 30.08.2022, så du har brugt dine 14 dages fortrydelsesret.

16. september (Top Danmark):

Fortrydelsesretten betyder, at du kan fortryde tegning af en forsikring eller dækning/ændring på en forsikring.

27. september (Top Danmark):

Det handler ikke om fortrydelsesret, da dette handler om nytegning af en forsikring

Det fremgår således at Top Danmark skifter holdning ift. fortrydelsesret i løbet af forløbet

Kilometerstand – beregning/justering

Top Danmark anfører i sagsbehandlingen, at kilometerstanden ajourføres løbende, efterhånden som de får nye oplysninger, og det derfor er uden betydning, om kilometerstanden rettes tilbage. Men også her skiftes der mening i forløbet, og jeg er ikke enig i Top Danmarks argumenter.

27. september (Top Danmark):

I øvrigt er jeres bilforsikring, som blev ændret d. 1.11.2021, med automatisk opdatering af kilometerstand. Det betyder, at når bilen er til syn, så får vi automatisk besked om kilometerstanden på bilen, så den hele tiden er opdateret og vi dermed har den rigtige stående i systemet.

3. oktober (Top Danmark)

Næste gang bilen skal synes, så bliver forsikringen opdateret med den kilometerstand, som bliver aflæst i den forbindelse.

4. oktober (Top Danmark)

Som der står i forsikringsvilkårene under pkt. 7.4, så har vi til enhver tid ret til at få oplyst bilens kilometerstand. Det er kilometerforbruget vi forbeholder os ret til at ændre, hvis vi modtager oplysninger om, at bilen har kørt længere end det kilometerforbrug, der fremgår af policen.

14. oktober (Top Danmark)

Vi regulerer ikke kilometerforbruget med mindre vi får oplyst, at der er en klar overskridelse i forhold til hvad der tidligere er blevet oplyst og ja, det kan fx være når bilen bliver synet, at vi får denne oplysning.

Men vi får fremadrettet oplyst kilometerstanden, når bilen bliver synet og den opdaterer vi derefter.

19. oktober (Top Danmark)

Fremadrettet opdateres kilometerstanden bl.a. hver gang bilen bliver synet, hvilket jeg også har oplyst i en tidligere mail.

Af Top Danmarks sagsfremstilling af 18. november fremgår, at ændring af forsikringsbetingelserne pr. 1. november 2021 ikke har nogen betydning for sagen, da der ikke er foretaget ændringer i bestemmelserne vedr. kilometerforbrug og kilometerstand.

Under korrespondancen har Top Danmark henvist til ændringen i forsikringsbestemmelserne for at argumentere for opdatering af kilometerstanden løbende (automatisk) ud fra indhentede oplysninger.

Af forsikringsbestemmelserne fremgår (pkt. 7.1) at: "Det årlige kilometerforbrug bliver brugt til hvert år at beregne, hvor meget kilometerstanden højest må være". Det er dermed ikke de oplys-

ninger der tilgår forsikringsselskabet løbende, som skal bruges til at fastsætte højest tilladelige kilometerstand.

Det er også den erfaring jeg har, fra i den periode jeg har haft forsikringen.

Ved årlig opkrævning af præmien, fremgår hvad kilometerstanden højest må være, og kilometers-tanden er beregnet som beskrevet i pkt. 7.1.

Jeg er derfor uforstående for hvordan Top Danmark kan argumentere for, at det ud fra almindelig sproglig forståelse fremgår af forsikringsbestemmelserne, at kilometerstanden opdateres løben-de. Det er ikke den praksis der har været anvendt tidligere.

Pkt. 7.3

Top Danmark henviser til konsekvensen ved overskridelse af kilometerforbrug, hvis der sker en skade.

Højest tilladelige kilometerstand, som fremgår ved opkrævning af præmien (i princippet ny teg-ning af forsikringen), må være den kilometerstand, der benyttes som grundlag for bestemmelse af, om kilometerforbruget er overskredet.

Top Danmark antyder i deres sagsfremstilling af 18. november, at det er den kilometerstand der løbende rapporteres til selskabet ved f.eks. syn der benyttes. Det finder jeg ikke belæg for i forsik-ringsbestemmelserne."

Selskabet har i brev af 14/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører endnu en gang, at selskabet har oplyst, at vi vil se bort fra henvendelsen d. 30. au-gust og dermed føre forsikringen tilbage til de oprindelige oplysninger, som klager har anmodet om.

Det fremgår af selskabets mailkorrespondance med klager, at klager og selskabets medarbejdere flere gange taler forbi hinanden ift. de to begreber 'kilometerforbrug' og 'kilometerstand'. Det er selvfølgelig beklageligt, men af de grunde, som er anført i vores første svar, fastholder vi, at kilo-meterstanden ikke kan ændres tilbage.

2.0 Fortrydelsesretten

Klager anfører, at selskabet flere gange i forløbet ændrer oplysninger vedrørende fortrydelsesret.

Som anført i vores første svar, havde én af vores medarbejdere desværre misforstået reglerne omkring fortrydelsesretten, hvilket vi har beklaget. Den pågældende medarbejder skrev, som nævnt, dog intet om, at 'fortrydelsesretten' også gælder kilometerstanden.

3.0 Beregning/justering af kilometerstanden

Klager anfører, at han ikke forstår selskabets argumentation for, at det ud fra almindelig sproglig forståelse fremgår af forsikringsbestemmelserne, at kilometerstanden opdateres løbende.

Selskabet kan ikke genkende klagers opfattelse. Vi henviser i svaret til, at selvom det ikke direkte fremgår af vilkårene, at kilometerstanden vil blive opdateret ved henvendelse om ændring i det

årlige kilometerforbrug (pkt. 7.2), eller ved anmeldelse af en skade, hvor kilometerstanden skal aflæses (pkt. 7.3), må det ud fra en almindelig sproglig forståelse være klart for kunden.

Klager har indsat en række citater fra mailkorrespondancen med selskabet, hvor forskellige medarbejdere henviser til, at kilometerstanden på en bil automatisk opdateres, når bilen fx har været til syn. Dette er dog ikke korrekt, og selskabet vil sørge for at rette misforståelsen.

I den konkrete sag er der imidlertid tale om, at klager rettede henvendelse for at ændre kilometerforbruget. Dermed fandt pkt. 7.2 i vilkårene anvendelse, og en ny kilometerstand skulle oplyses (hvilket også blev gjort).

Hvorvidt der løbende sker en automatisk opdatering af kilometerstanden, er således uden betydning for klagers påstand om at ændre kilometerstanden tilbage.

4.0 Pkt. 7.3

Klager anfører, at vi vores sagsfremstilling i det første svar antyder, at vi ved beregning af eventuel overskridelse af kilometerforbruget, benytter den kilometerstand, der løbende rapporteres til os ved fx syn. Dette finder klager ikke belæg for i vilkårene.

Selskabet mener ikke, at det som klager anfører, fremgår af vores første svar. Selskabet bemærker i øvrigt, at vi i en konkret skadesag vil tage udgangspunkt i kilometerstanden på policen, når vi skal beregne, om der er sket en overskridelse af det tilladte kilometerforbrug.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at ovenstående bemærkninger ikke ændrer ved vores afgørelse, og vi fastholder således, at vi ikke kan ændre klagers kilometerstand tilbage til kilometerstanden ved indtegnning."

Til dette har klageren fremsendt brev af 6/12 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg fastholder, at selskabet har oplyst, at de vil se bort fra min første henvendelse.

Dette sker tidligt i forløbet (12/9 og 27/9), hvor der ikke er tale om begrebsforvirring ift. 'kilometerforbrug' og 'kilometerstand'.

Jeg mener desuden, at det udelukkende er fra selskabet side, der har været forvirring om begreberne.

Jeg fastholder således, at selskabet ikke har handlet som lovet; altså ført forsikringen tilbage med informationer som før henvendelsen 30/8-22.

Fortrydelsesret

Selskabet erkender, at en medarbejder har bekræftet brug af fortrydelsesret.

Når der oplyses, at fortrydelsesretten er benyttet, så er det indlysende, at det er fortrydelse af det, der er anmodet om fortrydelse af. Altså både kilometerforbrug og kilometerstand, uanset om begge begreber er nævnt eller ej.

Kilometerstand – beregning/justering

Ankenævnet for Forsikring

9.

98900

Selskabet har tidligere angivet, at kilometerstanden vil blive justeret løbende, også når bilen f.eks. har været til syn.

Det har selskabet ved svaret d. 15/12-22 erkendt ikke er rigtigt.

Som angivet i mit svar af 6/12-22, var det den almindelige sproglige forståelse i forhold til denne løbende justering, jeg ikke kunne finde argumentation for, og det har selskabet nu også indset.

Da selskabet nu anfører, at der kun justeres i kilometerstanden ved anmeldelse af skade (som ikke er tilfældet i denne sag) og ved ændring af kilometerforbrug (som tilfældet i denne sag), vil det dermed have betydning, for de kilometer jeg har 'til rådighed' i min nuværende forsikring, hvor vidt kilometerstanden føres tilbage, som før min henvendelse 30/8-22, eller ej.

Det kan nu fastslås, som jeg gennem hele forløbet har argumenteret for, at hvis jeg ikke havde henvendt mig til selskabet d. 30/8-22, ville kilometerstanden ikke være blevet justeret (heller ikke løbende medmindre der opstår en hændelse)

Som følge af min henvendelse d. 30/8-22 blev kilometerstanden justeret med ca. 22.000 km.

Den højest tilladelige kilometerstand fastsættes hvert år med policens oplyste kilometerstand som beregningsgrundlag.

Jeg fastholder derfor, at selskabet uretmæssigt fratager mig ca. 22.000 km (som der er betalt for gennem forsikringens løbetid), ved ikke at gennemføre tilbageførsel af forsikringens data, som der er givet tilsagn om.

Pkt. 7.3

For dette punkt har selskabet i svaret fra 15/12 pkt. 3.0 erkendt at løbende justering kun finder sted efter skade og ved ændring af kilometerforbrug."

Hertil har selskabet i brev af 17/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"1.0 Fortrydelsesretten

Som nævnt i selskabets 1. og 2. svar, havde én af selskabets medarbejdere misforstået, hvornår fortrydelsesretten gælder, og derfor fik klager et forkert svar d. 12. september 2022. Der blev dog rettet op på denne fejl af en anden af selskabets medarbejdere i mail af 16. september 2022. Da klager ikke ses at have lidt et tab som følge af den forkerte information om at have fortrydelsesret, og da fejlen blev korrigeret allerede 4 dage senere, fastholder vi, at klager ikke kan 'fortryde' at have oplyst kilometerstanden pr. 30. august 2022.

2.0 Kilometerstand – beregning/justering

Klager anfører, at hvis klager ikke havde henvendt sig til selskabet d. 30. august 2022, ville kilometerstanden ikke være blevet justeret (heller ikke løbende medmindre der opstod en hændelse). Det er selskabet enig i.

Faktum er imidlertid, at klager rettede henvendelse til selskabet for at få ændret kilometerforbruget.

Opdateringen af kilometerstanden er derfor sket i overensstemmelse med punkt 7.2 i vilkårene, jf. selskabets tidligere svar. Dette gælder uanset, at kilometerforbruget efterfølgende blev ændret tilbage til kilometerforbruget før henvendelsen."

Heroverfor har klageren i brev af 22/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Fortrydelsesret

Selskabet angiver, at det var en fejl, at meddele mig at fortrydelsesretten gælder. De anfører, at der kan ses bort fra denne besked, da det var en fejl, og den blev rettet hurtigt.

Det er nøjagtigt den samme situation, jeg befinder mig i. En fejlagtig henvendelse som hurtig blev forsøgt rettet.

Selskabet er dog ikke af den opfattelse, at der kan ses bort fra min henvendelse.

Det er kernen i denne klage.

Selskabet mener således, at de kan trække deres meddelelse tilbage, og det kan jeg ikke.

Jeg vil igen nævne at også d. 27. september skriver selskabet om hvor vidt fejlen kan rettes: 'Det er grundet fejlen i sig selv og at I hurtigt gør os opmærksom på det, at vi accepterer at ændre forsikringen tilbage igen'

Selskabet angiver, at jeg ikke lider tab som følge af, at fortrydelsesretten ikke gøres gældende.

Jeg fastholder, at selskabet uretmæssigt fratager mig ca. 22.000 km (som der er betalt for gennem forsikringens løbetid), ved ikke at gennemføre tilbageførsel af forsikringens data, som der er givet tilsagn om.

Kilometerstand – beregning/justering

Det er med tilfredsstillelse, at jeg konstaterer, at selskabet nu, endelig, er kommet til erkendelse af, at kilometerstanden ikke ville være blevet justeret (heller ikke løbende medmindre der opstår en hændelse), hvis jeg ikke havde henvendt mig med fejlagtige oplysninger.

Jeg har for længst erkendt, at jeg, fejlagtigt, henvendte mig om ændring af kilometerforbruget. Derved bliver kilometerstanden opdateret i henhold til vilkårene. Der er jo netop derfor, jeg vil have selskabet til at se bort fra min fejlagtige henvendelse, og ændre både kilometerforbrug og kilometerstand tilbage til de oprindelige oplysninger.

Afsluttende bemærkning

Det har været et meget lang forløb som følge af en fejlagtig henvendelse. Det er uforståeligt, at Topdanmark har handlet på denne måde.

Jeg har været i dialog med Topdanmark i 5 måneder om denne sag.

Topdanmark er nu nået frem til, at mange af de udsagn de er kommet med gennem forløbet vedr. justering af kilometerstand, har været fejlagtige.

Topdanmark fortsætter dog med fejlagtige oplysninger, om hvor vidt dette har betydning for min forsikring.

Opjustering af kilometerstand har selvfølgelig betydning for beregning af højest tilladelige kilometerstand, i tilfælde af skade."

Selskabet har herefter i brev af 10/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"1.0 Fortrydelsesretten

Klager anfører, at klagers henvendelse bør behandles på samme måde som selskabets fejl ift. fortrydelsesretten. Selskabet skal hertil blot bemærke, at vi netop ændrede klagers kilometerforbrug tilbage, da det var en fejl, at klager satte kilometerforbruget op. Oplysningen om kilometerstanden er imidlertid en faktuel oplysning pr. 30. august 2021, og det ville være ukorrekt at ændre den tilbage til den oprindelige kilometerstand ved indtegnning."

Heroverfor har klageren i brev af 28/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

Fortrydelsesret

Sagen handler ikke om, hvorvidt oplysningen er faktuel eller ej, men om muligheden for at fortryde sin henvendelse.

Sagen har under hele forløbet handlet om, at få oplysningerne om både kilometerforbrug og kilometerstand ændret tilbage som de var inden den fejlagtige henvendelse. Under sagsforløbet har selskabet brugt forskellige argumenter for ikke at ændre kilometerstanden tilbage. Selskabet har genne denne klagesag måtte erkende, at ingen af argumenterne har været korrekte.

Dog har selskabet ikke kommenteret udsagnet fra d. 16. september: 'Vi har desværre ikke mulighed for at indtaste en kilometerstand som er mere end 6 måneder tilbage i tiden', hvilket henviser til systembegrænsninger.

Nu, ved sagens afslutning kommer så et nyt argument: 'Oplysningen om kilometerstanden er imidlertid en faktuel oplysning pr. 30. august 2021, og det ville være ukorrekt at ændre den tilbage til den oprindelige kilometerstand ved indtegnning'

Hvis kilometerstanden kan registreres 6 måneder tilbage i tiden, så vil det vel ofte være et skøn, hvad kilometerstanden var på daværende tidspunkt og ikke en faktuel oplysning.

Jeg henvendte mig (fejlagtigt) til selskabet for at få ændret kilometerforbruget. Under samtalen spurgte Topdanmark om, hvad kilometerstanden var, hvilket jeg svarede på, uden at blive gjort opmærksom på, hvad oplysningen skulle bruges til. Jeg forventede at Topdanmark, ud fra oplysningen om kilometerstanden, ville udregne mit gennemsnitlige kilometerforbrug, så der skulle være en dialog om, hvad det skulle ændres til. Dette var ikke tilfældet; desværre for det have forhindret hele denne sag. I stedet blev oplysningen blot registreret, uden at spørge om jeg var sikker på at

oplysningen var helt korrekt, eller blot et skøn efter hukommelse. Så det blev ikke bekræftet, at oplysningen var faktuel."

Ankenævnet for Forsikring

12.

98900

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af korrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"[Klageren]
11/9 2022

...

Vi vil gerne benytte os af fortrydelsesret for ændring foretaget den 30.08.2022. Ændring af km forbrug bliver ikke aktuel. Ved mundtlig henvendelse den 09.09.2022 med henblik af fortrydelse af ændring 30.08.2022 blev dette ikke godtaget. Jeg fastholder min fortrydelsesret for ændringen den 30.08.2022, hvorfor ændringen pr. 09.09.2022 heller ikke skal være gældende.

...

[Selskabet]
12. sept. 2022

...

Jeg kan se, at KM forbruget stod på 30.000 km årligt. Jeg har derfor ændret det tilbage dertil pr. 30.08.2022, så du har brugt dine 14 dages fortrydelsesret.

...

[Klageren]
15-09-2022

...

Vi har gjort brug af vores fortrydelsesret for ændring af police foretaget d. 30/8-22
Det har medført en række nye policer.
I vores forståelse betyder fortrydelse, at man går tilbage til den tidligere police.
Dermed skal vi tilbage til de oprindelige oplysninger:

Kilometerantal: 25.000 km

Kilometer aflæsning 1 maj 2019: 110.000 km

...

[Selskabet]
16. september 2022

...

Fortrydelsesretten betyder, at du kan fortryde tegning af en forsikring eller dækning/ændring på en forsikring.

Vi har desværre ikke mulighed for at indtaste en kilometerstand som er mere end 6 måneder tilbage i tiden.

Når kilometerforbruget ændres som i har gjort, har vi brug for en frisk kilometerstand, hvilket er nødvendigt for vores skadeafdeling i forbindelse med en skadesituation.

Vi har som du har ønsket, nedjusteret den til det tidligere forbrug (20-25000 km årligt)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Årligt kilometerforbrug

Prisen er blandt andet fastsat ud fra din oplysning om det årlige kilometerforbrug.

7.1 Ved forsikringens start

Ved køb af forsikringen skal vi have besked om bilens kilometerstand og det forventede årlige kilometerforbrug. Disse oplysninger vil fremgå af policen. Det årlige kilometerforbrug bliver brugt til hvert år at beregne, hvor meget kilometerstanden højst kan være.

7.2 Ved ændring i kilometerforbruget

Vi skal have besked, hvis der sker ændring i det årlige kilometerforbrug. Ny kilometerstand skal oplyses samtidig. Ændring af forsikringens oplysninger om kilometerforbruget sker først med virkning fra den dag, vi får besked om ændringen.

7.3 Ved skade

Bilens kilometertæller skal aflæses, hvis der sker en skade. Hvis det årlige kilometerforbrug har været højere end det, der fremgår af policen, og den beregnede tilladte kilometerstand derfor er overskredet, bliver skaden på bilen erstattet forholdsmæssigt. Det vil sige, at erstatningen svarer til forholdet mellem den betalte pris og den pris, der skulle have været betalt for forsikringen.

Hvis der sker en ansvarsskade, har vi på samme måde ret til at kræve udbetalte beløb tilbagebetalt. Det maksimale fradrag i erstatningen kan højst være 38.781 kr. (2020) pr. ansvarsskade.

7.4 Ret til at få oplysninger om kilometerstand

Vi har til enhver tid ret til at få oplyst bilens kilometerstand. Vi har desuden ret til at få oplysning om bilens kilometerstand fra værksted, synsmyndighed mv. Hvis vi modtager oplysninger om, at bilen har kørt længere end det kilometerforbrug, der fremgår af policen, forbeholder vi os ret til at ændre policen til det korrekte kilometerforbrug. Således minimeres risikoen for, at du får nedsat erstatningen, hvis du får en skade og tidligere har valgt et kilometerinterval, der er for lavt i forhold til det faktuelle kilometerforbrug."

Nævnet udtaler:

Klagerens bil blev forsikret den 23/4 2019, hvor bilen havde kørt 110.000 km. Det årlige kilometerforbrug var 20.000-26.000 km. Forsikringen blev 1/11 2021 ændret til selskabets nyeste bilforsikring, hvor intervallerne var ændret til 5.000 km-intervaller. Klagerens kilometerforbrug blev sat til 20.000-25.000 km. Klageren bad den 30/8 2022 selskabet om at ændre kilometerforbruget til 25.000-30.000 km. Klageren oplyste, at hans aktuelle kilometerstand var 173.000 km. Klageren oplyste den 11/9 2022, at han ønskede at gøre brug af sin fortrydelsesret til at annullere ændringen foretaget den 30/8 2022, hvorefter selskabet ændrede klagerens kilometerforbrug tilbage til 20.000-25.000 km. Klageren bad selskabet om også at ændre kilometersstanden tilbage til kilometerstanden på indtegningstidspunktet (110.000 km), hvilket selskabet afslog.

Ankenævnet for Forsikring

14.

98900

Klageren kræver at få sin kilometerstand ændret tilbage til 110.000 km. Han har anført, at selskabet uretmæssigt har "taget" 22.300 km. fra ham, som han gennem tiden har betalt for, men ikke har brugt. Klageren har anført, at selskabet den 12/9 og 27/9 gav tilsagn om at føre oplysningerne tilbage. Klageren har videre anført, at "Når der oplyses, at fortrydelsesretten er benyttet, så er det indlysende, at det er fortrydelse af det, der er anmodet om fortrydelse af. Altså både kilometerforbrug og kilometerstand, uanset om begge begreber er nævnt eller ej". Klageren har anført, at "Selskabet angiver, at det var en fejl, at meddele mig at fortrydelsesretten gælder. De anfører, at der kan ses bort fra denne besked, da det var en fejl, og den blev rettet hurtigt. Det er nøjagtigt den samme situation, jeg befinder mig i. En fejlagtig henvendelse som hurtig blev forsøgt rettet. Selskabet er dog ikke af den opfattelse, at der kan ses bort fra min henvendelse. Det er kernen i denne klage. Selskabet mener således, at de kan trække deres meddelelse tilbage, og det kan jeg ikke".

Selskabet har afslået at ændre klagerens kilometerstand til 110.000 km. Selskabet har anført, at det er kundens ansvar, at kilometerforbruget er sat korrekt. Ifølge vilkårenes punkt 7.2. skal selskabet have besked, hvis der sker ændringer i det årlige kilometerforbrug. I den forbindelse skal kilometerstanden oplyses. Hensigten er at sikre et match mellem kundens reelle kørselsbehov og det valgte kilometerforbrug på årlig basis. Det er således ikke hensigten, at kunden skal bruge forsikringen til at "opspare" kilometer i et givent år for at kunne køre flere kilometer året efter. Dette understøttes af, at kunden skal give selskabet besked, hvis der sker ændringer i det årlige kilometerforbrug, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.2. Selskabet har anført, at klageren ikke kan "fortryde" at have oplyst kilometerstanden. Fortrydelsesretten gælder kun ved indgåelse af nye forsikringsaftaler, og medarbejderen skrev ikke, at fortrydelsesretten gjaldt kilometerstanden.

Af selskabets e-mail af 12/9 2022 fremgår det, at "Jeg kan se, at KM forbruget stod på 30.000 km årligt. Jeg har derfor ændret det tilbage dertil pr. 30.08.2022, så du har brugt dine 14 dages fortrydelsesret".

Ankenævnet for Forsikring

15.

98900

Af selskabets e-mail af 16/9 2022 fremgår det, at "Fortrydelsesretten betyder, at du kan fortryde tegning af en forsikring eller dækning/ændring på en forsikring. Vi har desværre ikke mulighed for at indtaste en kilometerstand som er mere end 6 måneder tilbage i tiden. Når kilometerforbruget ændres som I har gjort, har vi brug for en frisk kilometerstand, hvilket er nødvendigt for vores skadeafdeling i forbindelse med en skadessituation. Vi har som du har ønsket, nedjusteret den til det tidligere forbrug (20-25000 km årligt)".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.2 fremgår det, at selskabet skal have besked, hvis der sker ændring i det årlige kilometerforbrug. Ny kilometerstand skal oplyses samtidig. Af punkt 7.4 fremgår det, at selskabet til enhver tid har ret til at få oplyst bilens kilometerstand. Selskabet har desuden ret til at få oplysning om bilens kilometerstand fra værksted, synsmyndighed mv.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, selskabets e-mails af 12/9 og 27/9 2022 ikke indeholde et løfte om, at klageren kan ændre på den kilometerstand på 173.000 km, som han har indberettet til selskabet. Nævnet finder, at en registrering/ændring af en kilometerstand ikke er omfattet af forsikringsaftalelovens regler om fortrydelsesret, når det ikke er selve forsikringsaftalen, der fortrydes. Nævnet har herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at registrere klagerens kilometerstand til 110.000 km., som den var på indtegnings tidspunktet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter forsikringsbetingelsernes punkt 7.4. til enhver tid har ret til at få oplyst bilens kilometerstand, og at denne bestemmelse må forstås således, at selskabet tillige har ret til at registrere den nye kilometerstand, som selskabet får oplysning om, og som selskabet kan benytte til at afgøre, om kundens risiko pga. sit kørselsbehov øges i en sådan grad, at dette påvirker størrelsen af kundens præmiebetaling for forsikringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er belæg for at læse forsikringsbetingelserne således, at klageren – når der er oplyst en ny kilometerstand til selskabet – har ret til at benytte "ubrugte kilometer", der måtte angå den periode, der ligger forud for den senest indberettede kilometerstand.

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

98900

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen