

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. april 2025 blev i sag nr. 102309:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AXA Partners Denmark, filial af AXA Partners SAS Frankrig
Postboks 701
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har økonomisikring ved billån. I klageskema af 22/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med vores forbrugslån har vi, min samlever og jeg, fået 3 måneders prøve på økonomisikring af det lån. Efter 3 måneder fortsatte vi økonomisikringen. Men nu hvor jeg er blevet sygemeldt mener forsikringen lige pludselig ikke at jeg er dækket af økonomisikringen kun min samlever.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener jeg er dækket af forsikringen og de dermed skal dække raterne på forbrugslånet mens jeg er sygemeldt."

Selskabet har den 29/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig i sin korthed om en tvist mellem klager, der mener at have tegnet forsikring hos AXA Partners i forbindelse med lån hos [långiver], og [långiver] (og i forlængelse, AXA Partners), der ikke mener, at klager er registreret som forsikringstager.

Af ovenstående årsag, har der aldrig fundet reel skadesbehandling sted, da klager allerede inden kontakt til Ankenævnet har været i kontakt med [långiver] vedr. den manglende forsikringspolice.

På baggrund af disputsen mellem klager og [långiver], har [långiver] tilbudt kunden et forlig, hvor klagers evt. forsikringsskade behandles ud fra gældende forsikringsbetingelser (som var klager meddebitor på [samlevers] forsikring) og - såfremt sagen kan anerkendes - dækkes tilsvarende.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102309

AXA Partners, som partner til [långiver], støtter dette forlig, hvorfor forliget er vedhæftet dette svarskrift."

Klageren har i kommentar af 7/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke godtage AXA Partners Denmark, filial af AXA Partners SAS Frankrig's forligs forslag, da jeg ikke vil kunne modtage erstatning i følge forsikringsbetingelserne, da jeg ikke opfylder kravene og aldrig har gjort det, eftersom jeg er fleksjob godkendt til 15 timer i ugen. Det var jeg allerede da de gav mig og min samlever lånet og de 3 gratis måneder med økonomi forsikring af vores fælles lån."

Selskabet har i kommentar af 8/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Ud fra 'Kommentarer fra klager' - sendt 8.11.2024 - hvor klager selv bekræfter, at hun ikke ville leve op til dækning jf. forsikringsbetingelserne, og på denne baggrund afviser vores forligsforslag, ser vi ikke grund til yderligere handling. Idét klager tilmed ikke har haft en aktiv forsikringspolice, og derfor ej heller betalt til en sådan, kan ovenstående heller ikke i vores opfattelse føre til spørgsmål om forkert indbetalt præmie eller tilsvarende.

Vi har således ikke yderligere kommentarer, men må fastholde vores oprindelige afgørelse: Klager har ingen aktiv forsikring, og havde hun haft dette, havde der jf. hendes seneste svarskrift, uanset ikke været mulighed for dækning jf. gældende betingelser."

Klageren har i kommentar af 5/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forstår ikke man give mig de tre måneders gratis økonomisikring, jeg aldrig har opfyldt deres krav for at kunne blive sikret. Og bagefter sender mig forsikringsbetingelser og police. Begrunder det med at det er en fejl i deres system da de var ved at opdatere til et nyt system, hvilket de stadig er, går jeg ud fra da deres hjemmeside ikke stadig ikke virker."

Selskabet har i kommentar af 27/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Al efterspurgt korrespondance mellem klient og klagende part, inklusive information om selve lånet, er nu uploadet som efterspurgt.

Af dette skulle gerne fremgå, at der er sendt forkert information til klagende part vedrørende fortsat aktiv forsikring efter de første tre prøvemåneder; men ligeledes at klagende part ikke på noget tidspunkt er blevet opkrævet økonomisk for dette, ligesom klager fortsat ikke ville have levet op til gældende forsikringsbetingelser, såfremt forsikringen var blevet oprettet."

Klageren har i brev af 28/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Eftersom regningen/police ikke er udspecificeret, er det svært at tyde om prisen for forsikringen er for en eller 2 personer. De har ligeledes sendt mig en police på 2 personer til samme beløb som for 1 person.

Helt fra start giver de 3 måneders gratis økonomisikring på lånet, til os begge, hvilket ikke forstås da jeg fra starten af ikke kunne leve op til forsikringsbetingelserne.

Stadig forstår jeg ikke at man sender en police ud til 2 personer. Og så efterfølgende sender en ny police ud, hvoraf kun 1 person fremgår. Og at man ikke samtidig sender et brev ud, hvor der står

Ankenævnet for Forsikring

3.

102309

at den nyligt fremsendte police går i stedet for tidligere fremsendte police som de siger er sendt grundet en fejl i deres system."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af velkomstbrev af 28/8 2023 fremgår bl.a.:

"Kære [samlever], [klageren].

Vi er glade for at kunne byde jer velkommen som kunde hos [långiver]. Som en del af jeres finansieringsaftale giver vi jer 3 måneders ØkonomiSikring uden beregning, hvor vi betaler for jeres kvalifikationsperiode.

Forsikringen træder i kraft samtidig med, at I skal betale jeres første låneydelse til os, dvs. d. 1. oktober 2023 og løber til og med 1. januar 2024.

Forsikringen dækker :

- o Ufrivillig arbejdsløshed (kun for lønmodtagere)

- o Midlertidig uarbejdsdygtighed

Når de første 3 måneders kvalifikationsperiode er ovre, har I mulighed for fortsat økonomisk tryghed i hele lånets løbetid, hvis I lader jeres ØkonomiSikring fortsætte uden ophold efter de første 3 måneder.

Så enkelt er det!

I vil, inden udløb af de første 3 måneder, blive kontaktet med et tilbud om at fortsætte dækningen fra ØkonomiSikring.

Ønsker I ikke at lade jeres ØkonomiSikring fortsætte, behøver I ikke at foretage jer noget, og dækningen fra ØkonomiSikring vil ophøre pr. 1. januar 2024.

Vedlagt finder I jeres police for de første 3 måneder samt forsikringsbetingelser, hvor I kan læse de nærmere betingelser for forsikringsdækningen."

Af forsikringsbevis af 28/8 2023 fremgår bl.a.:

"Forsikrede:

[Klagerens samlever]

...

Medforsikrede:

[Klageren]

...

Forsikringen dækker : Den månedlige ydelse på lånet betales i tilfælde af :

- o Ufrivillig arbejdsløshed (kun for lønmodtagere)

- o Midlertidig uarbejdsdygtighed

...

Forsikringen træder ikraft d. 1. oktober 2023 og løber til og med 1. januar 2024. Du vil i løbet af denne periode blive kontaktet med et tilbud om at fortsætte dækningen fra ØkonomiSikring i umiddelbar forlængelse af 3 måneders perioden."

Af mail af 1/11 2023 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Kære [klagerens samlever] og [klageren]

Ankenævnet for Forsikring

4.

102309

Vi har modtaget jeres accept af tegning af ØkonomiSikring og fremsender hermed policen, som træder i kraft i umiddelbar forlængelse af de første 3 måneders gratis ØkonomiSikring. I har tidligere modtaget forsikringsbetingelserne, som fortsat er gældende."

Af forsikringsbevis af 1/11 2023 fremgår bl.a.:

"Forsikrede:

[Klagerens samlever]

...

Medforsikrede:

[Klageren]

...

Forsikringen dækker : Den månedlige ydelse på lånet betales i tilfælde af :

o Ufrivillig arbejdsløshed (kun for lønmodtagere)

o Midlertidig uarbejdsdygtighed

Månedligt forsikringsgebyr : 284,94 kr.

Forsikringsbetingelserne er tidligere fremsendt, se venligst disse for nærmere oplysninger om forsikringen.

Forsikringen træder ikraft d. 01/01/2024 og løber til dit lån hos [långiver] er tilbagebetalt, eller en af de andre nævnte hændelser i forsikringsbetingelsernes punkt 8 om forsikringsdækningens ophør indtræder først."

Af mail af 24/11 2023 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Kære [klagerens samlever]

Vi har modtaget din accept af tegning af ØkonomiSikring og fremsender hermed policen, som træder i kraft i umiddelbar forlængelse af de første 3 måneders gratis ØkonomiSikring. Du har tidligere modtaget forsikringsbetingelserne, som fortsat er gældende."

Af forsikringsbevis af 24/11 2023 fremgår bl.a.:

"Forsikrede:

[Klagerens samlever]

...

Forsikringen dækker : Den månedlige ydelse på lånet betales i tilfælde af :

- Ufrivillig arbejdsløshed (kun for lønmodtagere)

- Midlertidig uarbejdsdygtighed

Månedligt forsikringsgebyr: 284,94 kr.

Forsikringsbetingelserne er tidligere fremsendt, se venligst disse for nærmere oplysninger om forsikringen.

Forsikringen træder ikraft d. 01/01/2024 og løber til dit lån hos [långiver] er tilbagebetalt, eller en af de andre nævnte hændelser i forsikringsbetingelsernes punkt 8 om forsikringsdækningens ophør indtræder først."

Ankenævnet for Forsikring

5.

102309

Af brev af 28/8 2024 fra selskabet fremgår bl.a.:

"I har modtaget et brev d. 28.08.2023 hvor der står at i begge har økonomiforsikring de 3 første måneder. 01.10.2023 til 01.01.2024.

I er efterfølgende blevet kontaktet vedr. forlængelse pr. telefon. Herefter er der kun blevet bekræftet 1 økonomisikring og det er på [samlever].

Der er desværre ikke nogen økonomiforsikring vedr. [klageren]. Den er aldrig blevet bekræftet og aktiveret."

Af brev af 18/9 2024 fra selskabet fremgår bl.a.:

"I forlængelse af telefonsamtale, må vi endnu engang bekræfte, at du ikke er dækket af økonomisikringen, som [samlever] har tegnet.

Vores Compliance har gennemgået sagen. Der er intet belæg for din påstand, om at vi skulle have bekræftet, at I begge er dækket af økonomisikringen efter 1. januar 2024, hvor den betalingsfrie periode ophører.

Dette understøttes af optagelsen af verificeringen fra d. 27. oktober 2023, hvor det bekræftes at det kun er [samlever], der tegner forsikringen."

Af brev af 28/10 2024 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har fra AXA Forsikring modtaget meddelelse om, at de har modtaget en klage fra dig vedr. manglende økonomiforsikring på dit lån hos os.

Vi må endnu engang gøre opmærksom på, at du ikke har en økonomisikring hos AXA. Der er ikke tegnet en forsikring på dig, og der er ligeledes ikke opkrævet forsikring for dig.

Vi er dog blevet opmærksom på, at i forbindelse med, at vi i efteråret 2023 overgår til nyt IT-system, må erkende, at der er sendt en fejlmail til jer den 1.11.2023, hvoraf dit navn fremgår på brev og forsikringsbevis. Den korrekte mail og forsikringsbevis er sendt den 24.11.2023, hvori det korrekt kun er [klagerens samlever], som fremgår på brev og forsikringsbevis.

I erkendelse af ovennævnte kan vi i overensstemmelse med AXA tilbyde at behandle din anmeldelse. Hvis du ønsker at gøre brug af dette, skal du anmelde det på AXAs hjemmeside – vejledning vedhæftes.

Det skal bemærkes, at du fortsat ikke er dækket af forsikring, og du fremadrettet ikke vil kunne lave en ny anmeldelse.

Såfremt AXA ikke modtager din anmeldelse inden for 14 dage, ser vi sagen for afsluttet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8. Hvornår ophører forsikringsdækningen?"

...

Automatisk ophør af forsikringsdækningen

Forsikringsdækningen ophører automatisk:

...

Når du går på pension, førtidspension, efterløn, bliver tilkendt revalideringsydelse eller bliver tilkendt eller påbegynder fleksjob i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning. Du er forpligtet til omgående at orientere os herom.

...

Ufrivillig arbejdsløshed for lønmodtagere

13. Vilkår for udbetaling af forsikringsydelser

Forsikringsdækningen gælder udelukkende, hvis den ufrivillige arbejdsløshed indtræder i forsikringens løbetid og under forudsætning af, at du har været beskæftiget som lønmodtager (aflønnet for min. 16 timer pr. uge) i en periode på mindst 12 måneder umiddelbart før første arbejdsløsheds indtræden, som berettiger til udbetaling af forsikringsydelser.

...

15. Undtagelser i dækningen

Vi udbetaler ikke forsikringsydelser ved arbejdsløshed, hvis:

- Du ikke har været beskæftiget som lønmodtager (aflønnet for min. 16 timer pr. uge) i en periode på 12 måneder umiddelbart før arbejdsløshedens indtræden, som berettiger til udbetaling af forsikringsydelser.

...

Midlertidig uarbejdsdygtighed

16. Vilkår for udbetaling af forsikringsydelser

Forsikringsdækningen gælder udelukkende, hvis uarbejdsdygtigheden indtræder i forsikringens løbetid og under forudsætning af, at du på tidspunktet for uarbejdsdygtighedens indtræden, er beskæftiget som lønmodtager (aflønnet for min. 16 timer pr. uge) eller er selvstændig erhvervsdrivende (og beskæftiget hermed i mere end 30 timer pr. uge)."

Nævnet udtaler:

Klageren og samleveren optog den 12/8 2023 et billån med første ydelse den 1/10 2023. Selskabet gav dem 3 måneders gratis økonomisikring, der dækker den månedlige ydelse på lånet, hvis den forsikrede bliver ufrivillig arbejdsløs eller midlertidig uarbejdsdygtig. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække ydelserne på billånet, mens hun er sygemeldt – efter udløbet af de 3 gratis måneder.

Klageren har anført, at hun allerede var i fleksjob godkendt til 15 timer i ugen, da de fik lånet og de 3 gratis måneder med økonomiforsikring. Hun har derfor aldrig opfyldt kravene til økonomiforsikring. Trods dette har selskabet sendt forsikringsbetingelser og police til hende. Klageren har anført, at det er uforståeligt, at "selskabet ikke samtidig sender et brev ud, hvor der står, at

den nyligt fremsendte police går i stedet for tidligere fremsendte police, som de siger, er sendt grundet en fejl i deres system". Klageren har anført, at "eftersom regningen/policen ikke er udspecificeret, er det svært at tyde om prisen for forsikringen er for en eller 2 personer. De har ligeledes sendt mig en police på 2 personer til samme beløb som for 1 person".

Selskabet har anført, at klageren ikke har tegnet økonomisikring, og at hun ikke har haft en aktiv forsikringspolice. Hun er heller ikke blevet opkrævet forsikringsgebyr. Selskabet kontaktede efter de gratis måneder klagerne telefonisk, og det var kun samleveren, der fortsat ønskede dækning. Selskabet har anført, at "dette understøttes af optagelsen af verificeringen fra den 27/10 2023, hvor det bekræftes, at det kun er [samlever], der tegner forsikringen". Selskabet har anført, at der er sendt en fejlmail den 1/11 2023, hvor klagerens navn fremgår på brev og forsikringsbevis. Den korrekte mail og forsikringsbevis er sendt den 24/11 2023, hvor det kun er samleveren, som fremgår på brev og forsikringsbevis. Selskabet har anført, at selskabet har tilbudt et forlig, "hvor klagers evt. forsikringsskade behandles ud fra gældende forsikringsbetingelser (som var klager meddebitor på [samlevers] forsikring) og – såfremt sagen kan anerkendes – dækkes tilsvarende". Som klageren dog efterfølgende selv har oplyst, havde der ikke været mulighed for dækning – uanset om hun havde haft en aktiv forsikring – idet hun er i fleksjob.

Det fremgår af velkomstbrev af 28/8 2023, at "som en del af jeres finansieringsaftale giver vi jer 3 måneders ØkonomiSikring uden beregning, hvor vi betaler for jeres kvalifikationsperiode. Forsikringen træder i kraft samtidig med, at I skal betale jeres første låneydelse til os, dvs. d. 1. oktober 2023 og løber til og med 1. januar 2024. Forsikringen dækker: *Ufrivillig arbejdsløshed (kun for lønmodtagere) *Midlertidig uarbejdsdygtighed ... Når de første 3 måneders kvalifikationsperiode er ovre, har I mulighed for fortsat økonomisk tryghed i hele lånets løbetid, hvis I lader jeres ØkonomiSikring fortsætte uden ophold efter de første 3 måneder ... I vil, inden udløb af de første 3 måneder, blive kontaktet med et tilbud om at fortsætte dækningen fra ØkonomiSikring. Ønsker I ikke at lade jeres ØkonomiSikring fortsætte, behøver I ikke at foretage jer noget, og dækningen fra ØkonomiSikring vil ophøre pr. 1. januar 2024".

Ankenævnet for Forsikring

8.

102309

Det fremgår af forsikringsbevis af 28/8 2023, at forsikrede er samleveren og klageren, og at "forsikringen dækker: Den månedlige ydelse på lånet betales i tilfælde af: *Ufrivillig arbejdsløshed (kun for lønmodtagere) *Midlertidig uarbejdsdygtighed ... Forsikringen træder ikraft d. 1. oktober 2023 og løber til og med 1. januar 2024. Du vil i løbet af denne periode blive kontaktet med et tilbud om at fortsætte dækningen fra ØkonomiSikring i umiddelbar forlængelse af 3 måneders perioden".

Det fremgår af mail af 1/11 2023 til samleveren og klageren, at "vi har modtaget jeres accept af tegning af ØkonomiSikring og fremsender hermed policen, som træder i kraft i umiddelbar forlængelse af de første 3 måneders gratis ØkonomiSikring".

Det fremgår af forsikringsbevis af 1/11 2023, at forsikrede er samleveren og klageren.

Det fremgår af mail af 24/11 2023 til samleveren, at "vi har modtaget din accept af tegning af ØkonomiSikring og fremsender hermed policen, som træder i kraft i umiddelbar forlængelse af de første 3 måneders gratis ØkonomiSikring. Du har tidligere modtaget forsikringsbetingelserne, som fortsat er gældende".

Det fremgår af forsikringsbevis af 24/11 2023, at forsikrede er samleveren.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Forsikringsdækningen ophører automatisk ... når du ... påbegynder fleksjob". Det fremgår videre, at "Forsikringsdækningen gælder udelukkende, hvis den ufrivillige arbejdsløshed indtræder i forsikringens løbetid og under forudsætning af, at du har været beskæftiget som lønmodtager (aflønnet for min. 16 timer pr. uge)". Det fremgår tillige, at "Forsikringsdækningen gælder udelukkende, hvis uarbejdsdygtigheden indtræder i forsikringens løbetid og under forudsætning af, at du på tidspunktet for uarbejdsdygtighedens indtræden, er beskæftiget som lønmodtager (aflønnet for min. 16 timer pr. uge) ...".

Nævnet bemærker, at det er kritisabelt, at selskabet – da selskabet blev opmærksom på, at det alene var samleveren, der havde ønsket at tegne ØkonomiSikring – alene fremsendte en ny

Ankenævnet for Forsikring

9.

102309

police til samleveren og således undlod at informere klageren om, at brevet og policen af 1/11 2023, som omhandlede klageren og samleveren, beroede på en fejl.

Nævnet bemærker, at en sådan fejl efter omstændighederne vil kunne betyde, at selskabet – hvis klageren påtager sig at betale præmien fra 1/11 2023 – vil kunne pålægges at yde dækning på erstatningsretligt grundlag i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

I den konkrete sag må nævnet dog lægge til grund, at klageren pga. sit fleksjob ikke opfylder kravet i forsikringsbetingelserne om, at klageren – på tidspunktet for uarbejdsdygtighedens indtræden – har aflønnet beskæftigelse minimum 16 timer pr. uge.

På den baggrund – og idet nævnet lægger til grund, at selskabet alene har opkrævet præmie for samleverens forsikringsdækning – finder nævnet, at der i den konkrete sag ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning til klageren eller at tilbagebetale præmie til klageren. Nævnet henviser til sag 98.295.

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.



Peter Thønnings