684/03

Den 3. november 2003 blev i sag nr. 60.377:

xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets rådgivning i tegningssituationen.

Af klageskrivelsen fremgår bl.a.:

"Ved flytning af skadesforsikring fra Codan til Topdanmark er der tillige tegnet en opsparingsordning ved Topdanmark.

…

Med rådgivning fra Topdanmark har jeg tegnet en opsparing uden ydelsesfritagelse og sat en ordning med samme betaling i Codan i bero. Ordningen hos Codan var med ydelsesfritagelse i fald af, at jeg blev arbejdsudygtig. Dette er sket selvom Topdanmark vidste, at jeg på tegningstidspunktet var langtidsledig og i behandling efter en arbejdsskade.

…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

Jeg synes Topdanmark bør betale til min opsparing."

Selskabet har ved skrivelse af 13/2 2003 til nævnet redegjort for sagen således:

> "Kunden ønsker ret til præmiefritagelse, fordi hun forventede at få en tilsvarende dækning, da hun flyttede fra Codan til Topdanmark. Topdanmark har afvist at der skulle være ret til præmiefritagelse på den kapitalpension, J.S. har købt.
>
> Det fremgår dels af begæringen, der er underskrevet den 26.1.2002 (bilag 3): 'Forsikringen omfatter udbetaling ved det aftalte pensionstidspunkt eller ved død forinden. Til denne forsikring er der ikke tilknyttet ret til præmiefritagelse.'
>
> Det fremgår ligeledes af forsikringsmeddelelsen side 2 (bilag 4), at forsikringen ikke omfatter præmiefritagelse.

I forbindelse med at J.S.' klager til Topdanmark Livsforsikrings direktion (bilag 2), beder vi assurandøren redegøre for tegningsforløbet. Det fremgår heraf, at kunden ifølge vores assurandør tydeligt gav udtryk for, at 'hun hellere ville bruge pengene til opsparing, end en masse forsikringer, som hun alligevel ikke ville få noget udbetalt fra'.

Vores assurandør husker tydeligt denne noget atypiske sag, og gjorde ifølge eget udsagn kunden opmærksom på, at hun ikke ville kunne udfylde en tilfredsstillende helbredserklæring, hvorfor hun alene havde mulighed for at tegne en ren opsparingsordning.

Efter kundens ønske tog assurandøren kontakt til kundens bror, der er bankrådgiver, for at tale om konsekvensen af at ændre på forsikringerne. Broderen gav herefter udtryk for, at det var søsterens eget valg, hvorvidt hun ville ændre på forsikringerne.

Efterfølgende har broderen dog overfor Topdanmark tilkendegivet, at de (han og hans søster) ikke var blevet gjort opmærksom på, at der alene kunne tegnes en ren opsparing i Topdanmark (bilag 7).

Topdanmarks assurandører har en meget klar instruks om at yde grundig rådgivning i tegningssituationen, således at kunderne er informeret om og kender de fulde konsekvenser, såfremt de eksempelvis vælger en ny pensionsleverandør.

Vi har i den konkrete sag ikke fundet grundlag for at antage, at vores - i øvrigt erfarne - assurandør skulle have handlet i strid med de givne retningslinier, især på et område, der kræver ekstraordinær information, idet kunden vælger et produkt, der adskiller sig fra det eksisterende på et så væsentligt punkt.

Assurandøren har endvidere - på kundens foranledning - talt med dennes bror for at forklare konsekvensen af et leverandørskifte i kundens aktuelle situation.

Som følge af Deres henvendelse af den 27. januar 2003, er sagen blevet gennemgået på ny. Vi har imidlertid ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse af den 1. november 2002.

Det er fortsat vores opfattelse, at kunden, før tegning af forsikringen, har modtaget omfattende rådgivning og blevet foreholdt konsekvenserne af at overføre sin pension til Topdanmark."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder det på dette grundlag ikke godtgjort, at selskabet har ydet mangelfuld eller dårlig rådgivning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand