699/04

Den 1. juni 2004 blev i sag nr. 62.046:

xxxxxxxxx xxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Den nu afdøde forsikringstager, der havde livsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager ved sin hustru og dennes fader over den af selskabet ydede rådgivning.

Hustruen til den nu afdøde forsikringstager gør over for nævnet gældende, at selskabet har ydet dårlig rådgivning i forbindelse med omskrivningen af forsikringen til en fripolice, og påstår på baggrund heraf selskabet tilpligtet at udbetale de til forsikringen oprindeligt tilknyttede børnepensioner.

Selskabet gør gældende, at den ydede rådgivning har været korrekt, og at udbetalingen derfor skal ske i overensstemmelse med den ændrede fripolicedækning.

Hustruen har i klageskrivelse til nævnet bl.a. anført, at hendes mand i forbindelse med deres separation ønskede at begrænse sine udgifter mest muligt og i den forbindelse kontaktede selskabet med henblik på at få rådgivning omkring muligheden i mindskning af sine indbetalingsforpligtelser.

Selskabet har ved skrivelse af 1/10 2003 til nævnet anført:

"Tvist:

C.S. [klageren] mener, at F.S. [afdøde] blev dårligt rådgivet af Topdanmarks medarbejder i forbindelse med omskrivningen af forsikringen til fripolice, og ønsker derfor de til forsikringen oprindeligt tilknyttede børnepensioner udbetalt. Topdanmark er derimod af den opfattelse, at vores rådgivning af F.S. har været helt korrekt, og at udbetalingen i anledning af F.S. dødsfald skal ske i overensstemmelse med de ændrede fripolicedækninger.

…

Forsikringen er en kapitalpension. Inden omskrivningen til fripolice omfattede forsikringen bl.a. udbetaling af et engangsbeløb ved det aftalte pensionstidspunkt eller ved død forinden. Herudover omfattede forsikringen udbetaling af en årlig børnepension ved død.

…

Sagsfremstilling:

F.S. begærede den 27. december 2002 sin forsikring sat i bero (bilag 2), og fik derfor - efter fast praksis - forsikringen omskrevet til fripolice, hvilket blev bekræftet ved brev af 2. januar 2003 (bilag 3).

I februar 2002 [2003] begik F.S. selvmord.

C.S. er utilfreds med den rådgivning, F.S. fik i forbindelse med omskrivningen til fripolice.

Den 27. december 2002 henvendte F.S. sig i Topdanmarks butik i G., hvor han talte med vores medarbejder K.N.

Ifølge K.N. havde F.S. henvendt sig til Topdanmark med henblik på at gøre forsikringen præmiefri, og der blev på intet tidspunkt talt om, hvornår det eventuelt kunne komme på tale at genoptage udbetalingerne til forsikringen. Opfattelsen var derfor ikke, at der alene var brug for 'kortvarig luft' i økonomien. Af samme årsag blev der derfor alene drøftet muligheden for omskrivning til præmiefri forsikring/fripolice.

Da F.S. ikke kontaktede os med henblik på at få foretaget ændringer på forsikringen eller dækningerne, som vi opfordrede til i følgebrevet til den fremsendte forsikrings-

meddelelse af 2. januar 2002 [2003] (bilag 3), er det vores opfattelse at ændringen til fripolice, med de ændringer der herefter var gældende, har været i overensstemmelse med F.S.'s ønsker.

Der kan i visse særlige tilfælde ydes henstand med præmiebetalingen efter aftale med Topdanmark, men den absolutte hovedregel er imidlertid, at forsikringen omskrives til fripolice når forsikringspræmien ikke kan betales rettidigt.

I breve af 21. marts 2003 (bilag 4) og 15. juni 2003 (bilag 5) stiller C.S.'s far S.M. uddybende spørgsmål til forsikringsindholdet.

Vi har i vores breve af 24.april 2003 (bilag 6) og 26. juni 2003 (bilag 7) til C.S.'s far S.M. redegjort for hans spørgsmål herunder hvordan den opsparede værdi anvendes når en forsikring omskrives til fripolice. Når en forsikring sættes i fripolice anvendes den opsparede værdi efter faste principper, medmindre kunden undtagelsesvist ønsker værdien anvendt anderledes. Teknisk set anvender man forsikringens opsparede værdi til at købe dækninger tilsvarende de dækninger der var på den oprindelige forsikring, men kun i det omfang der er penge til det. Som det fremgår af vores bekræftelse af 2. januar 2003 (bilag 3) anvendes den opsparede værdi først og fremmest til - så vidt muligt - at opretholde den aftalte mindstedækning ved død. Herefter anvendes en eventuel resterende værdi til forsikringens opsparing. F.S. blev i brevet opfordret til at kontakte os, hvis han måtte ønske at ændre i forsikringsforholdet, således som det fremgik af forsikringsmeddelelsen af 2. januar 2003 efter de ønskede ændringer. Da F.S. undlod at kontakte os, blev værdien af hans forsikring anvendt efter ovenstående princip dvs. med opretholdelse af størst mulig dødsfaldsdækning.

Den 2. januar 2003, hvor forsikringen blev omskrevet til fripolice, var der et opsparet depot på 29.599,00 kr. Da vi i forbindelse med omskrivning til fripolice bestræber os på at bevare risikodækningerne bedst muligt, betød det i det konkrete tilfælde, at der ville være penge til at bevare en dødsfaldsdækning på 302.793 kr. frem til forsikringens udløb i 2032.

Udbetalingsbeløbet ved død udgjorde pr. 1. marts 2003 181.714 kr. Beløbet fremkom således:

Forsikringssum:	302.794 kr.
- Afgift til staten:	121.080 kr.
I alt til udbetaling	181.714 kr.

Det udbetalte beløb på 181.714 kr. er således efter der er betalt afgift til staten.

Da der som nævnt var et depot på 29.599 kr. pr. 2. januar 2003, der over en periode frem til 2032 skal anvendes til at betale dødsfaldsdækningen, vil der ske en løbende forrentning af det endnu ikke forbrugte depot frem til forsikringens udløb. Dette er årsagen til, at vi i forsikringsmeddelelsen ligeledes har en forventet udbetaling ved oplevelse af pensionsalderen i 2032 på 36.813 kr.

Til sidst var der en invaliderente med en årlig udbetaling på 8.141 kr.

Forsikringens tilknyttede børnedækninger bortfaldt i forbindelse med omskrivningen, da disse ikke havde en opsparet værdi. Årsagen til dette var, at præmien til disse dækninger var strukket ud over den samlede forsikrings løbetid til 2032 på trods af, at dækningerne udløb i hhv. 2021 og 2025. Denne metode anvendes for at gøre den årlige udgift til disse dækninger mindre. Det betød desværre samtidig, at dækningerne efter deres relativt korte løbetid, endnu ikke havde opsparet værdi nok til at kunne omskrives til fripolice.

Konklusion:

Det er Topdanmarks opfattelse, at K.N.'s rådgivning af F.S. har været helt korrekt ud fra de givne omstændigheder. Udbetalingen i anledning af F.S.'s dødsfald skal derfor ske i overensstemmelse med de ændrede fripolicedækninger, hvilket bl.a. medfører, at de til forsikringen tilknyttede børnedækninger bortfaldt i forbindelse med omskrivningen, da de ikke havde opsparet nogen værdi. Topdanmark kan derfor ikke imødekomme C.S.'s ønske om udbetaling af børnepensionerne.

Topdanmark vil i henhold til forsikringsaftalen udbetale en dødsfaldssum på 302.794 kr. før afgift."

Hustruens fader har i skrivelse af 17/10 2003 til nævnet anført:

"Topdanmark refererer til at man alene drøftede muligheden af omskrivning o.s.v. Os bekendt blev der også drøftet andre ting bl.a. den aktuelle situation, hvor F.S. var flyttet hjemmefra og var ulykkelig. K.N. kunne i vores samtale tydeligt huske deres møde bl.a. fordi de havde samme alder og at de havde snakket godt sammen i et stykke tid.

I denne meget personlige samtale mellem to jævnaldrende, blev der os bekendt ikke rådgivet eller stillet spørgsmål om hvem som skulle være den begunstigede. Det er vores opfattelse at statistisk er risikoen for selvmord markant højere for mænd under skilsmisse, hvorfor en drøftelse af hvem skulle have penge hvis der nu skete noget med F.S. uheldigvis øjensynligt ikke blev foretaget. Det skal her nævnes at F.S. på dette tidspunkt havde tabt mindst 10 kg, hvilket alle som kendte ham bemærkede.

Hvis F.S. virkelig havde haft behov for penge og ikke forventede at ægteskabet ville blive genoptaget, så undrer det os at han ikke er blevet rådgivet om at opgøre forsikringen og få beløbet udbetalt. Denne løsning havde været meget bedre hvis det som Topdanmark oplyser ifølge K.N. ikke efter hans mening var et midlertidigt problem.

Problemstillingen for en erfaren uddannet forsikringsagent ville antagelig være en rådgivning om at beskytte børnene bedst muligt under deres opvækst, ved forsikringstegningen.

Vi er derfor grundlæggende af den opfattelse at en erfaren uddannet forsikringsagent, burde have drøftet muligheden af at ægteskabet blev genoptaget og derfor givet henstand med betalingen. Efterfølgende viste det sig også at ægteskabet blev genoptaget. At Topdanmark skriver at der i visse 'særlige tilfælde' kan ydes henstand er for mig uforståelig, da jeg på min datters vegne ringede til Topdanmark og spurgte om det var muligt af få henstand med forsikringsbetalinger i 2 eller 3 måneder p.g.a. aktuelle uventet store udgifter. Hertil svarede man, det kunne man da sagtens.

Vi beder Topdanmark om at oplyse om at F.S. og K.N. kendte hinanden?

Ligeledes bedes Topdanmark oplyse om K.N. alder, hvor længe han har været ansat hos Topdanmark og hvilken uddannelsesmæssig baggrund han har.

Ligeledes vil vi bede Topdanmark om svare på hvem om nogen har godkendt K.N.'s trufne beslutninger eller dokumentere en skreven forretningsgang for den af K.N. trufne beslutning på baggrund af en personlig henvendelse hos lokale 'forsikringsmand'.

Vi er fortsat af den opfattelse at der har været tale om en mangelfuld/fejlagtig rådgivning af en ulykkelig ung mand under separation og vi ser frem til en yderlig dokumentation fra Topdanmarks side. Vi er også indstillet på at om muligt at finde en fornuftig løsning."

Hertil har selskabet ved skrivelse af 10/10 2003 til nævnet anført:

"Om K.N. vil vi oplyse følgende:

K.N. var ansat i vores G. butik som butiksmedarbejder. Dette arbejde indebærer bl.a. at tegne typiske ukomplicerede forsikringsprodukter som indboforsikringer, ulykkesforsikringer mm. samt modtage ønsker fra kunder, som ønsker ændringer -i deres forsikringsforhold, og herefter videresende disse anmodninger til Topdanmarks hovedkontor.

l den forbindelse havde K.N. deltaget i diverse interne forsikringskurser svarende til Forsikringsakademiets niveau 3.

Ovennævnte arbejdsopgaver krævede ingen yderligere godkendelser fra overordnede eller lignende.

Sagsforløbet

S.M. anfører i sit brev, at K.N. virkede chokeret over meddelelsen vedr. F.S.'s selvmord.

I den forbindelse vil vi tilføje, at vi finder det ganske naturligt at man føler sig 'rystet og usikker' når man bliver konfronteret med, at en person man har holdt møde med kort forinden, efterfølgende har valgt at tage sit eget liv.

Vedr. rådgivningen i forbindelse med F.S.'s ønske om at omskrive sin forsikring til fripolice, er det ikke vores opfattelse at en forsikringsmedarbejder skal tage højde for mulige selvmordsrisici eller indgå en dialog om samme, når en kunde ønsker en fripolice.

Selve begæringen om omskrivning til fripolice er en daglig arbejdsopgave i et livsforsikringsselskab. Ofte modtages disse begæringer direkte i form af brev på hovedkontoret uden involvering af salgspersonale. Kutyme i disse sager er, at der fremsendes et fripolicebrev til kunden. Ønsker om at få en forsikring omskrevet til fripolice er således en rutine ekspedition, hvor kunden oplyses om den nedskrevne dækning i et brev, som også skete i det konkrete tilfælde.

Da K.N. og F.S. ikke kendte hinanden på forhånd, mener vi heller ikke at K.N. skulle være i stand til at vurdere, at F.S. havde tabt 10 kilo i forbindelse med skilsmissen.

S.M. anføre i sit brev, at det ville have været bedre rådgivning at opfordre F.S. til, helt at ophæve sin forsikringsordning. Denne påstand er vi uforstående overfor, idet en total ophævelse ville have udløst en udbetaling på ca. 30.000 kr. før afgift og omkostninger, mod en forsikringsdækning ved død på lidt over 300.000 kr. som fripolice.

Det er vores opfattelse, at en kunde altid er bedre stillet med en fripolice frem for en ophævelse af forsikringen til 60% afgift.

Vi kan desuden oplyse, at K.N. ikke er i besiddelse af yderligere notater fra mødet med F.S. eller samtale med S.M.

Det er fortsat vores opfattelse, at K.N. samt Topdanmarks hovedkontor har ekspederet denne sag i overensstemmelse med F.S.'s ønsker. Denne konklusion bygges

endvidere på, at F.S. ikke reagerede på vores brev af 2. januar 2003, hvor vi fremsendte oplysninger vedr. den omtegnede forsikring.

Afslutningsvist kan vi oplyse, at K.N. efter eget ønske er fratrådt sin stilling i Topdanmark, og efterfølgende har fået ny ansættelse uden for branchen."

Nævnet udtaler:
Forsikringstageren har ved sin underskrift den 27/12 2002 accepteret omskrivningen af forsikringen til fripolice, og nævnet har ikke grundlag for at tilsidesætte den dermed indgåede aftale. Da udbetalingen er i overensstemmelse med den ændrede dækning, finder nævnet herefter ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand