782/07

Den 24. oktober 2007 blev i sag nr. 71.487:

xxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet krydslivsforsikring i Danica Pension, klager over, at selskabet i forbindelse med tilbagekøb af forsikringen har indsat tilbagekøbsværdien på en konto tilhørende den forsikrede, og at selskabet med henvisning hertil har afvist på ny at udbetale beløbet.

Selskabet har i skrivelse af 12/4 2007 til nævnet nærmere redegjort for sagens faktiske omstændigheder og selskabets stillingtagen således:

"**Sagsforløb**
H.P.M. [klageren] opretter den 7. september 1992 en krydslivsforsikring med N.K. som forsikrede hos Danica Pension.

Den 20. september 2006 sender vi, efter H.P.M. og N.K.s anmodning, tilbud om tilbagekøb af forsikring 110 ... til H.P.M.. Tilbuddet indeholder en værdiopgørelse af forsikringen samt et servicekort, som H.P.M. bedes udfylde og sende os, hvis han ønsker at tilbagekøbe forsikringen.

Den 14. december 2006 modtager vi servicekortet underskrevet af H.P.M.. På servicekortet er anført, at forsikringens værdi skal overføres til en nærmere angivet konto i ...bank ...

På baggrund af dette udbetaler vi den 12. januar 2007 med frigørende virkning forsikringens tilbagekøbsværdi til den angivne konto, hvilket H.P.M. modtager underretning om den 15. januar 2007.

Vores vurdering
Servicekortet er et standarddokument, som Danica Pension fremsender i forbindelse med tilbud om tilbagekøb af forsikringer. Servicekortet er kundens accept af det fremsatte tilbud om tilbagekøb af forsikringen. Sender forsikringstager således servicekortet tilbage til os i

udfyldt og underskreven stand, er der indgået en aftale om opsigelse og tilbagekøb af forsikringen, og udbetaling sker til den på servicekortet angivne konto.

Da vi den 14. december 2006 modtager det underskrevne og udfyldte servicekort, forpligtes H.P.M. og Danica Pension i overensstemmelse hermed. For Danica Pension betyder dette, at vi pålægges at effektuere tilbagekøb af forsikring 110 ... og udbetale tilbagekøbsværdien til den på servicekortet angivne konto.

H.P.M. anfører i brev til Danica Pension fra den 27. januar 2007, at udbetaling af tilbagekøbsværdien er sket til en forkert konto. H.P.M. har selv underskrevet servicekortet, der angiver den konto, som vi har indsat tilbagekøbsværdien på, som udbetalingskonto. Danica Pension kan ikke være forpligtet til at kontrollere de angivne kontooplysninger, da Danica Pension berettiget må kunne forudsætte, at oplysningerne herpå er udtryk for H.P.M.s ønske.

I denne forbindelse bør det understreges, at lov om finansiel virksomhed begrænser Danica Pensions mulighed for at indhente kontooplysninger fra andre finansielle virksomheder, hvorfor prøvelse af kontooplysningerne ved tilbagekøb juridisk ikke lader sig gøre.

H.P.M. burde forud for fremsendelsen af servicekortet til Danica Pension have undersøgt, om kontooplysningerne var korrekte. Dette understreges af det forhold, at H.P.M. ikke selv havde udfyldt kontooplysningerne på servicekortet [klageren har i skrivelse af 27/2 2007 til selskabet anført, at disse blev udfyldt af den forsikrede].

Danica Pension har på servicekortet fremhævet, at det er vigtigt, at forsikringstager udfylder kontonummer og registreringsnummer korrekt. Vi har således søgt at gøre forsikringstager opmærksom på betydningen af, at kontooplysningerne kontrolleres. Det forhold, at H.P.M. ikke kontrollerer kontooplysningerne, førend servicekortet fremsendes, kan således ikke bebrejdes Danica Pension.

Da Danica Pension ikke er forpligtet til og reelt ikke har mulighed for at kontrollere, om de på servicekortet anførte kontooplysninger er korrekte, må vi kunne lægge de kontooplysninger, som angives på det underskrevne servicekort, til grund for udbetalingen. Vi fastholder således, at Danica Pension med frigørende virkning har udbetalt tilbagekøbsværdien for forsikring 110 ..."

Hertil har klageren i skrivelse af 29/4 2007 til nævnet bemærket:

"Efter at have modtaget Danicas brev at beløbet er udbetalt til mig, retter jeg henvendelse til C.P., Danica pension som derefter siger til mig, at hun var ved at være træt af den sag for der havde været så meget bøvl med den om udbetalingen. Hun havde også undret sig over at beløbet ikke skulle udbetales til mig. Jeg bliver meget forundret over at der havde været bøvl i denne sag, da jeg intet havde hørt. Danica modtager 2 opsigelser på krydslivsforsikring, en på N.K. og en på undertegnede og kan herudfra se, at beløbene skal udbetales til samme kontonummer. Jeg er derfor stadig af den opfattelse, at en sagsbehandler burde have kontaktet mig om kontonummeret var korrekt inden udbetalingen, når det var tydeligt at se at dette var en fejl med samme kontonummer på begge forsikringstagere.

Det er ganske korrekt at jeg selv burde have kontrolleret om kontonummeret var korrekt, men i forbindelse med salg af min virksomhed var der mange papirer som skulle underskrives og da vi begge havde ...bank, var jeg helt sikker på at det var mit kontonummer som var

påført. Jeg kan ikke forstå, at et forsikringsselskab ikke kan kræve beløbet tilbagebetalt, når det viser sig, at det er gået ind på en andens konto.

Havde jeg modtaget udbetalingsbrevet hvor kontonummeret var påført et par dage før selve udbetalingen, havde jeg haft en mulighed for at ændre kontonummeret, så beløbet kunne udbetales korrekt, men beløbet indsættes samme dag som jeg modtager brevet, hvorfor jeg ingen chance havde.

Jeg henvender mig til Danicas assurandør, som siger at han havde forstået på N.K., at beløbet skulle udbetales til ham. Så derfor må der have foregået en dialog mellem Danica og N.K. om dette. Den eneste som ikke hører noget er undertegnede.

N.K. har kontonummer privat ...770 og jeg har ...476 altså 2 kontonumre som ligner hinanden meget, hvorfor jeg ikke var opmærksom på fejlen. Jeg har været i god tro, at beløbet blev udbetalt til mig."

Herefter har selskabet i skrivelse af 16/5 2007 til nævnet anført:

"H.P.M. anfører, at vi skulle have kontaktet ham førend udbetaling af tilbagekøbsværdien til den på servicekortet angivne konto. Dette skyldes ifølge H.P.M., at vi ved modtagelsen af servicekortene kunne se, at tilbagekøbsværdien for såvel den af H.P.M. tegnede forsikring som den af N.K. tegnede forsikring skulle udbetales til samme konto.

Det forholder sig imidlertid således, at vi allerede modtog servicekortet, underskrevet af N.K., omtrent tre måneder forud for H.P.M.s accept af genkøbstilbuddet. Da vi ikke modtog servicekortene samtidig, havde vi altså ikke på dette tidspunkt mulighed for at indse sammenfaldet i kontonumrene.

H.P.M.s forsikring og N.K.s forsikring i Danica Pension behandles som to selvstændige ordninger, hvorfor administrationen heraf sker adskilt. De oplysninger, vi modtager vedrørende den ene forsikring, videregives således ikke til brug for administrationen af den anden forsikring. En sådan trafik af kundeoplysninger mellem forsikringerne ville endvidere være i strid med vores tavshedspligt.

Det skal påpeges, at selv i de tilfælde, hvor vi skulle opdage et sammenfald i angivelsen af udbetalingskonto, er det vores opfattelse, at vi må kunne henholde os til, at de angive kontooplysninger, jf. forsikringstagers underskrift, er udtryk for forsikringstagers, vilje vedrørende udbetalingen, hvorfor yderligere undersøgelse heraf ikke er nødvendig.

Havde vi i den konkrete sag indset, at udbetaling skulle ske til den samme konto som angivet på servicekortet fra N.K., er det fortsat vores opfattelse, at vi ikke ville være forpligtet til at reagere herpå. Dette skyldes, at en sandsynlig forklaring på dette sammenfald kunne være, at N.K. og H.P.M. som led i afviklingen af fælles virksomhed kunne havde aftalt, at den pågældende udbetaling skulle ske til N.K.

H.P.M.s brev giver ikke anledning til yderligere bemærkninger, hvorfor vi henviser i det hele til vores brev fra den 12. april 2007."

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelse af 29/5 2007 til nævnet.

Nævnet udtaler:
Selskabet har udbetalt tilbagekøbsværdien i henhold til de oplysninger, klageren havde anført i servicekortet. Under disse omstændigheder finder nævnet, at beløbet er udbetalt med frigørende virkning for selskabet. Nævnet kan således ikke pålægge selskabet at udbetale beløbet igen.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson