806/08

Den 3. november 2008 blev i sag nr. 73.451:

xxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede, der har haft pensionsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over, at selskabet fastholder hans opsigelse af forsikringsforholdet.

Af klageskemaet fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
I forbindelse med skift af pengeinstitut blev jeg anbefalet at opsige forsikringen, idet langt større afkast sandsynligvis ville opnås ved anderledes placering. Forinden opsigelsen har jeg flere gange kontaktet Alm. Brand pr. tlf. og skrift i forbindelse med klausulen på forsikringen og om de kunne tilbyde bedre forrentning. Når mit helbred er på tale nævner jeg altid problemer med slidgift mv. i nakke skuldre, ryg og lænd og senest også knæ og hofter.
Alligevel blev det klart afvist at der kunne blive tale om præmiefritagelse - først efter 3 telefonsamtaler nævnte en sagsbehandler at lænd ikke var omfattet af klausulen og præmiefritagelse blev givet - men opsigelsen var ikke at ændre.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet ?
Ophævelse af opsigelsen så forsikringen kan fortsætte til udløb med præmiefritagelse hele vejen.
Alternativt: erstatning med beløb svarende til ovenstående som minimum."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 19/3 2008 til nævnet anført:

"Sagsredegørelse:
Forsikringen er tegnet i 1994 i Utrecht Forsikring (nu Alm. Brand Liv & Pension). Forsikringen udgjorde ved tegningen 12.000 kr. ved død og 323.340 kr. ved pensionering. Da forsikringen blev opsagt udgjorde forsikringen 208.294 kr. ved død og 362.958 kr. ved pensionering. Kopi af forsikringsbetingelserne vedlagt som bilag, samt dækningsoversigt fra 2006. Det fremgår af forsikredes klage, at han har medsendt side 2/5, hvorfor vi vedlægger hele dækningsoversigten hvor bl.a. klausulen er anført. Præmien udgjorde ved opsigelsen 15.596,63 kr. helårligt.

På grund af oplysning om nakke-skuldergener blev forsikringen ved tegningen forsynet med følgende klausul:

Bestemmelserne i 'Regulativ for præmiefritagelse og invalideydelse' kommer ikke til anvendelse for denne forsikring, såfremt uarbejdsdygtigheden skyldes en lidelse i nakkens eller skuldrenes muskler, halsrygsøjlen eller symptomer stammende herfra i hoved, nakke eller arme.

I april 2007 modtog Alm. Brand en anmodning om overførsel af forsikringen til … Andelskasse og den 8. maj 2007, bekræftede vi opsigelsen med ophør den 4. november 2007, hvor forsikringen var betalt til. Kopi af opsigelsen fra … Andelskasse, samt kopi af vores bekræftelse af 8. maj 2007, vedlagt som bilag.

Den 30. august 2007 kontakter kunden Alm. Brand, og oplyser at han af helbredsmæssige årsager var tilkendt fleksjob. Han var selv opmærksom på klausulen om at præmiefritagelse ikke var gældende såfremt hans uarbejdsdygtighed skyldtes nakkegener, men oplyste at hans nu nedsatte erhvervsevne *også skyldtes* gener i lænden. Vi oplyste ham at lændegener var ikke omfattet af klausulen, men han blev gjort opmærksom på, at vi ved en vurdering af hans nedsatte erhvervsevne formentlig ville 'fratrække' hans nakkegener.

Det skal i den forbindelse understreges, at det absolut ikke er Alm. Brands praksis at afvise en anmodning om præmiefritagelse alene på baggrund af en telefonsamtale.

Vi fremsendte herefter papirer til brug for ansøgning om præmiefritagelse, en personlig erklæring som forsikrede selv skulle besvare, samt en lægeattest, som hans læge skulle besvare.

Den 13. september 2007 modtages ovennævnte oplysninger, (erklæring og lægeattest vedlagt som bilag). Det fremgår af oplysningerne, at forsikrede har været uarbejdsdygtig siden 23. februar 2006 pga. *primært* slidgigt i lænden. Han har også gener fra nakken, som er et tilbagevendende problem. Efterfølgende indhenter vi supplerende oplysninger fra V. kommune. Oplysningerne fra kommunen modtages den 19. oktober 2007 og det fremgår heraf, bl.a. at han er bevilget fleksjob pr. 16. juli 2007, men er på ledighedsydelse, da man ikke har fundet et egnet fleksjob til ham.

Forsikringen er som tidligere nævnt behæftet med en klausul for nakke-skulderlidelser.

Det fremgår af de modtagne papirer, at en væsentlig del af de gener som er årsag til forsikredes uarbejdsdygtighed, skyldes gener fra lænden, men det fremgår også, at hans gener fra nakke- og skuldre spiller en rolle.

Da det er vanskeligt at vurdere om i hvor høj grad generne fra nakkeskuldre har indflydelse på uarbejdsdygtigheden, valgte vi at lade tvivlen komme forsikrede til gode og bevilgede præmiefritagelse i perioden 23. maj 2006 til 4. november 2007, hvor forsikringen var noteret til ophør.

Forsikrede blev skriftligt orienteret herom den 3. december 2007 og den 12. december 2007 overførtes forsikringssummen ved tilbagekøb til … Andelskasse. Breve af 3. december 2007 og 12. december 2007 vedlagt som bilag.

Forsikrede har i sin klage oplyst, at han flere gange *inden* forsikringen blev opsagt i april 2007, har kontaktet Alm. Brand både skriftligt og telefonisk, med henblik på tilbud om en bedre forrentning af hans ordning. Dette må afvises, idet vi ikke har modtaget breve fra forsikrede før vi modtog opsigelsen fra … Andelskasse den 26. april 2007.

Udover forsikredes mail den 31. august 2007, har vi ikke modtaget andre forespørgsler fra forsikrede om tilbud på bedre forrentning af hans ordning i Alm. Brand Liv og Pension. Desværre fik vi ikke besvaret forespørgslen, men svaret ville under alle omstændigheder være, at han alene kunne få den forrentning som øvrige kunder med gennemsnitsrenteprodukter får, modsat den markedsrente som f.eks. pengeinstitutter giver.

Forsikrede anfører også i sin klage, at han blev anbefalet at opsige forsikringen for at opnå et langt større afkast. … Andelskasse har således imod God Skik-reglerne anbefalet at opsige en ordning, der indeholdt såvel dødsfaldsdækning som mulighed for præmiefritagelse ved nedsat erhvervsevne - og dette på et tidspunkt, hvor forsikrede allerede var uarbejdsdygtig.

Konklusion:
Vi fastholder fortsat afgørelsen fordi:
- Forsikrede allerede i april 2007 ønsker forsikringen opsagt og over ført til … Andelskasse.

- Forsikrede har modtaget bekræftelse på opsigelsen den 8. maj 2007, vel vidende, at forsikringen indeholder dækning ved død og mulighed for præmiefritagelse ved uarbejdsdygtighed.

- Rådgivningsansvaret påhviler … Andelskasse, der er den ud øvende faktor. Alm. Brand Liv og Pension har blot accepteret hans ønske om opsigelse.

- Vi har ikke afvist en anmodning om præmiefritagelse, men oplyst at vi i vores vurdering formentlig ville 'fratrække' hans nakkegener."

Hertil har klageren i skrivelse af 31/3 2008 til nævnet bemærket:

"Det skal understreges at jeg også før opsigelsen af forsikringen mindst to gange har kontaktet alm brand for at høre til klausulen, som jeg er bekendt med, men altid har været modstander af - har protesteret mod. Hvorfor skal et færdelsesuheld f.eks. hvor en skulder smadres ikke udløse erstatning?

Under samtalerne har jeg forhørt om hvorvidt det var muligt at lempe på klausulen. -om der var nogle muligheder for præmiefritagelse, når der tænkes på alle mine gener i nakke, skuldre, lænd og ryg. Det blev kraftig nævnt at klausulen ikke var at fravige og der var enighed om, at en ansøgning var spild af tid, men jeg var velkommen til at søge.

Det var således en behagelig overraskelse da jeg modtog meddelelsen om præmiefritagelse, der var en del bøvl med tilbagebetalingsbeløbet, tidspunkt fra mv. Her måtte jeg være den udfarende kraft - fra først ingen tilbagebetaling - så tilbagebetaling og fra ændret dato.

Jeg finder herefter at opsigelsen er sket på fejlagtigt grundlag, og forsøger herefter flere gange både skriftlig og pr.tlf. at få forsikringsforholdet genoptaget - uden held.

I den seneste telefonsamtale med L.P. spørger jeg om hendes sidste brev til mig var udtryk for det endelige svar, hvilket blev bekræftet, Jeg spurgte om hvis forsikringen var fortsat, om der så ville være tale om præmiefritagelse. hertil er svaret: højst sandsynligt!

I breve/svaret fra alm brand til ankenævnet støder jeg første gang på at der formentlig ville 'fratrækkes' for nakkegener i præmiefritagelsen. Er aldrig nævnt for mig. Hvad betyder det egentligt?
I øvrig finder jeg forsøget på at gøre andelskassen ansvarlig i denne sag særdeles forkert, idet alm brand både før, under, og efter opsigelsen har haft mulighed for at rette op på opsigelsen af forsikringen, så den kan fortsætte med fuld præmiefritagelse.

Der er vel ingen tvivl om at forsikringen ville kunne fortsætte, hvis der ikke var tale om en forsikringsbegivenhed (præmiefritagelse)."

Herefter har selskabet i skrivelse af 29/4 2008 til nævnet anført følgende:

"På foranledning af forsikredes brev af 31. marts 2008, kan vi ikke se, at forsikrede tidligere skulle have kontaktet os, for at høre om det var muligt at lempe på klausulen.

Forsikrede accepterede klausulen den 9. november 1994, uden form for indsigelser og vi kan ikke se, at forsikrede efterfølgende 2 gange skulle have kontaktet os, for at høre, om det var muligt af lempe på klausulen.

Forsikrede anfører endvidere i sit brev at, han tidligere her henvendt sig mhp. en lempelse af klausulen, samt at ansøgning om præmiefritagelse ville være formålsløst, når nu han havde gener i både nakke, skuldre, lænd og ryg, Alm. Brand skulle have svaret, at klausulen ikke var til at fravige.

Vi må her henvise til vores redegørelse af 19. marts 2008, hvor det bl.a. nævnes, at det ikke er vores praksis at afvise ansøgninger pr. tlf. Endvidere vedlægges kopi af skærmprint med internt notat om tlf. samtale den 30. august 2007, hvoraf det fremgår, at vi har nævnt overfor forsikrede, at vi i givet fald formentlig ville 'fratrække' for nakkegener.

En vurdering hvor vi vil fratrække for nakkegener betyder, at det alene er de gener forsikrede har *udover* gener fra nakken, der vil ligge til grund for en evt. bevilling af præmiefritagelse.

Forsikrede nævner i sit brev af 31. marts 2008, at der var 'bøvl' med tilbagebetalingen hvilket er korrekt. Fejlen blev dog rettet umiddelbart efter, at vi blev gjort opmærksomme på det, og tilbagebetaling af yderligere præmie med renter fandt sted.

Forsikrede mener, at opsigelsen er sket på et fejlagtigt grundlag, som det fremgår af sagsredegørelsen med bilag, er opsigelsen fra … Andelskasse imidlertid fra april 2007, og vi kan gentage at opsigelsen er sket imod God Skik reglerne.

I øvrigt henviser vi til vores redegørelse af 19. marts 2008."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 19/5 2008 til nævnet anført:

"Jeg skal endnu en gang fastholde, at jeg flere gange telefonisk har henvendt til alm brand også før opsigelsen af forsikringen. Jeg kan nævne, at jeg også har forespurgt om en bedre forrentning af indestående inden flytningen og jeg finder det mærkeligt, at alm brand ikke

kan finde dokumentation når nu det nævnes at der ville ske modregning for nakkegener, hvilket jeg mener aldrig at have hørt. Det har vel heller ingen betydning i denne sag, idet præmiefritagelsen er givet på trods af klausulen og jeg har Lene Petersens ord for at præmiefritagelsen også højst sandsynligt ville være gældende hvis forsikringen var fortsat.

Jeg skal meddele at jeg pr. 1.december 2007 er blevet førtidspensionist og jeg medio november samme år desværre forvred mit venstre knæ. Er siden kikkertopereret hvor både ind- og udvendig menisk er afrenset, men korsbåndet der er frarevet er ikke ordnet p.g.a. bla. slidgigt og det øjensynligt ikke ville forbedre forholdende.

I en sag som denne er det vel alm brand der har bevisbyrden, når det nu desværre ser ud som om det er 'påstand mod påstand'.

Til slut skal jeg nævne, at jeg altid, når talen er om mit helbred altid nævner: nakke skuldre ryg og lænd og nu på det seneste hofter og knæ jeg er meget nedslidt.

Det skal kraftigt understreges at jeg altid har troet, at en mundtlig aftale er lige så god som en skriftlig. Denne tro har lidt et kraftigt knæk ved denne sag."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har ikke kompetence til at afgøre, om klagerens pengeinstitut har forsømt nogen rådgivningsforpligtelse, idet dette spørgsmål henhører under Pengeinstitutankenævnets kompetenceområde.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand