871/11

Den 27. juni 2011 blev i sag nr. 79.036:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Forenede Gruppeliv
Krumtappen 4
Postbox 442
2500 Valby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Afdøde forsikrede var via sit ansættelsesforhold omfattet af en gruppelivsforsikring i Forenede Gruppeliv. Afdødes ægtefælle klager over, at selskabet har afvist at udbetale yderligere 100.000 kr. i anledning af forsikredes død i juli 2010.

Selskabet henviser til, at det har udbetalt det efter gruppelivsaftalen korrekte beløb til klageren, og at det ikke har afgivet et bindende tilsagn om yderligere udbetaling.

Klageren har i klagebrev af 10/9 2010 til nævnet anført:

> "Klagen går på at jeg mener at FG mangler at udbetale kr. 100.000,00 efter min nu afdøde kone. Den 21.02.2010. indsendte min kone de udfyldte papirer vedr. man kunne ansøge om kritisk sygdom hvilket udgjorde et beløb på kr. 100.000,00, dette blev bekræftet i brev af 24.02.2010. og beløbet bliver udbetalt. Min kone dør så den 21.07.2010. og her kommer der en dødsdækning til udbetaling på kr. 300.000,00 hvilket jeg mener skal være kr. 400.000,00 jf. FG's fremsendte papirer og dækningsoversigt (kopi vedlagt) da der står at FG ikke fratrækker udbetalingen af kritisk sygdom i dødsdækningen når dødsfaldet sker 3 mdr. efter at diagnosen er stillet.
> Jeg modtager en mail den 09.08.2010. fra FG. Som erkender at det er deres fejl og at beløbet vil blive udbetalt hurtigst muligt.(kopi vedlagt).
> Dagen efter bliver jeg ringet op af en medarbejder i FG.(…) som siger at det var en fejl og jeg havde fået udbetalt hvad jeg skulle have og at jeg måtte have set på en forkert dækningsoversigt for det var ikke den der var indgået mellem … og FG.
> I FG's afvisnings brev af 06.09.2010. skriver de også at der mangler Logo på den fremsendte forsikringsoversigt, dette er korrekt men deres navn fremgår af teksten samt der er flere papirer hvor der ikke er logo på (se vedlagte kopi)

Som 3 (4) part i denne sag har jeg da handlet i god tro ved at de papirer min kone har modtaget er kommet fra FG. Jeg mener også at jf. Aftaleloven § 32 er det FG der har begået en fejl og som ikke skal komme mig til ugunst."

Selskabet har i brev af 4/10 2010 til nævnet redegjort for sagen og sin afgørelse således:

"Klagers ægtefælle [afdøde forsikrede] var før sin død omfattet af en gruppelivsforsikring via sit ansættelsesforhold i ... Forsikringsoversigt for forsikringen vedlægges som bilag ...

Under forsikringstiden fik [afdøde forsikrede] udbetalt sum ved kritisk sygdom (bilag …). Diagnose-datoen var den 5. januar 2010.

… opsagde [afdøde forsikrede] med virkning fra 1. september 2010 pga. sygdom og i den forbindelse søgte [afdøde forsikrede] om præmiefritagelse (bilag …). Præmiefritagelsen blev bevilliget og [afdøde forsikrede] modtog efterfølgende bevillingsbrev vedlagt dækningsoversigt (bilag …).

Den 30. juli 2010 modtog FG meddelelse fra … om, at [afdøde forsikrede] var afgået ved døden den 21. juli 2010 (bilag …). … oplyste, at [afdøde forsikrede] efterlod sig … (klager).

Den 26. juli 2010 rettede FG henvendelse til klager med henblik på indsendelse af vielsesattest og udfyldelse af ægteskabserklæring (bilag …). I brevet var anført - fremhævet med fed - gruppelivsaftale nr. […02] og hvor forsikringen var oprettet (…).

Den 6. august 2010 udbetalte FG forsikringssummen på 300.000 kr. til klager (bilag …).

Den 8. august 2010 modtog FG mail fra klager, hvor klager anførte at forsikringssummen ved død var på 400.000 kr., og at årsagen til at FG udelukkende havde udbetalt 300.000 kr. var, at vi havde foretaget modregning af den tidligere udbetaling ved kritisk sygdom (bilag …). Klager havde i forbindelse med indsendelse af vielsesattest og ægteskabserklæring indsendt en forsikringsoversigt for gruppelivsaftale […15] (bilag I).

Ved en fejl, meddelte vi klager på mail den 9. august 2010, at vi ville udbetale yderligere 100.000 kr. hurtigst muligt - se bilag ... Fejlen blev korrigeret ved telefonsamtale den 10. august 2010, hvor det blev oplyst, at forsikringssummen under gruppelivsaftale …02 var 300.000 kr. og at der var ikke foretaget modregning, da der var gået mere end 3 måneder mellem diagnosedatoen og datoen for dødsfaldet.

I mail fra klager af 12. august 2010 (bilag …) er det anført, at FG havde fremsendt den tidligere nævnte forsikringsoversigt på aftale …15 - se bilag I - som angiver en dødsfaldsdækning på 400.000 kr.

Det fremgår ikke af vores system, at vi skulle have sendt en forsikringsoversigt til [afdøde forsikrede] eller klager. Når FG sender forsikringsoversigter, vil logo normalt fremgå, som det netop ikke gør af den af klager indsendte forsikringsoversigt. Det er muligt at udskrive forsikringsoversigt på gruppelivsaftale …15 fra FGs hjemmeside, og indtil FGs logo skiftede design i sommeren 2010, var der ikke logo på de forsikringsoversigter, som var tilgængelige på hjemmesiden.

Som det fremgår af de vedlagte bilag, har FG ved hver henvendelse til både [afdøde forsikrede] og til klager, angivet gruppelivsaftale nr. og i overskriften anført hvor forsikringen var oprettet. Endvidere vedlagde FG dækningsoversigt ved bevillingen af præmiefritagelsen.

Vi er derfor af den opfattelse, at det måtte være kendeligt for klager, at [afdøde forsikrede] ikke var omfattet af gruppelivsaftale …15, som udelukkende forsikrer ansatte i kommuner og regioner - da [afdøde forsikrede] netop var ansat i …, som er et statsejet aktieselskab. Klager burde have indset, at der forelå en klar fejl fra FGs side, i mailen af 9. august 2010.

Vi mener ikke, at FG skal være bundet af indholdet i mail af 9. august 2010, da klager efter vores vurdering, ikke kan være i god tro, som det er påkrævet i aftalelovens § 32, stk. 1, men bragt i ond tro pga. følgende forhold:

1) alle breve, både til [afdøde forsikrede] og klager var klart fremhævet med gruppelivsaftale nr. og hvor forsikringen var oprettet
2) at der i forbindelse med bevillingen af præmiefritagelsen, blev fremsendt en dækningsoversigt for aftale …02
3) at det må fremstå klart, at ansatte i …, ikke kan være omfattet af en forsikring for ansatte i kommune og regioner
4) at forsikringsoversigten for aftale …15 ikke var sendt fra FG, og selvom FG havde fremsendt en forsikringsoversigt for gruppelivsaftale …15, bindes FG ikke af indholdet i forsikringsoversigten, da forsikringsoversigten ikke er individualiseret og den er frit tilgængelig på bl.a. FGs hjemmeside, samt
5) at indholdet i mail af 9. august var givet under en forkert forudsætning om, at vi havde foretaget modregning i forsikringssummen, som påstået af klager i mail af 8. august 2010.

Endvidere reagerede FG meget hurtigt på det fejlagtige indhold i mailen, og fik korrigeret fejlen.

Da det efter gruppelivsaftale …02 korrekte forsikringsbeløb er udbetalt til klager, har vi ikke kunnet imødekomme ønsket om yderligere udbetaling, hvilket vi har skrevet til klager 20. august 2010 og 6. september 2010 (bilag …)."

Hertil har klageren i brev af 20/10 2010 til nævnet bemærket:

"I fortsættelse af min klage af 10.09.2010 har jeg gd. kontaktet … og her fået bekræftet at de ikke har fremsendt dækningsskema / aftale …15 til [afdøde forsikrede] og at vi skulle have været inde på internettet at hente den er ikke rigtigt, det udsagn føler jeg gør en til en mistænkelig / svindler person. Dette syntes jeg viser at de endnu engang har begået en fejl i lighed med at love dækning for de 100.000,00 kr.

Samtidig mener jeg ikke vi har handlet i ond tro da vi ikke vidste hvilke aftaler der var indgået mellem FG. og [afdøde forsikredes arbejdsgiver] og i det kedelige forløb det er når en ægtefælle bliver så syg kommer der utrolig meget post fra forskellige instanser som kan være svære nok at holde styr på.

Dækningsoversigten er sikkert kommet med ' ved en fejl ' da FG. fremsendte bevillingen af præmiefritagelse"

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at den gruppelivsaftale, som afdøde forsikrede var omfattet af, indeholder en dødsfaldsdækning på 300.000 kr., og at selskabet i sagsforløbet har meddelt forsikrede dette. På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke bevist, at der også skulle være fremsendt oplysninger om en dødsfaldsdækning på 400.000 kr. til forsikrede.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet er forpligtet af det dækningstilsagn, der ubestridt er afgivet ved mail af 9/8 2010.

Henset til, at selskabet reagerede prompte, og at klageren derfor ikke har nået at disponere ud fra de forkerte oplysninger, finder nævnet, at selskabets mail ikke udgør et bindende dækningstilsagn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen