Ankenævnet for Forsikring

915/13

Den 6. maj 2013 blev i sag nr. 83.224:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxx x

mod

Genworth Financial
Kirkebjerg Allé 86b
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i kraft af sit kundeforhold i GE Money Bank en Xtra Tryghed forsikring med dækning ved ufrivillig arbejdsløshed og midlertidig uarbejdsdygtighed i Genworth Financial. Han klager over, at selskabet har afvist dækning i forbindelse med ufrivillig arbejdsløshed og sygdom. Han klager endvidere over, at han ikke har modtaget opsigelse eller rykkere for manglende betaling af præmie.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringsdækningen er opsagt af GE Money Bank ved udgangen af marts 2010 grundet manglende præmieindbetaling.

Klageren har indsendt klageskema med bilag til nævnet den 12/9 2012, idet han kræver forsikringsdækning ved ufrivillig arbejdsløshed og sygdom samt udlevering af forsikringspolicer og -betingelser. Til støtte for kravet har han bl.a. vedlagt fogedretsudskrifter i forbindelse med GE Money Banks krav i forbindelse med opsigelsen af aftalen grundet manglende betaling af de månedlige indbetalinger. Af fogedretsudskrift af 23/8 2012 fremgår bl.a.:

> "Advokatfuldmægtig ... dokumenterede fra bilag ...-... og oplyste, at låneaftalen angiveligt blev underskrevet den 30. juli 2007. Det er stemplet af rekvirenten den 2. oktober 2007. Det fremgår af bilag ..., at forsikringen (Xtra tryghed med jobtransfer) blev betalt sidste gang den 15. februar 2010. Der blev senest afdraget på lånet den 1. december 2009. Den 13. januar 2010 var der en telefonsamtale mellem skyldner og en medarbejder i GE Moneybank, hvor skyldner ringede og oplyste, at han ikke kunne betale. Her fik skyldner besked på at henvende sig til Genworth for at finde ud af om de ville dække. Den 25. januar 2010 ringede skyld-

> ner igen til GE Moneybank og oplyste. at han havde sendt mail og ringet til Genworth tre gange uden held. Medarbejderen ved GE Moneybank noterede desuden, at kunden stadig afventede svar på, om Genworth Financial ville dække hans ydelser, og at man havde informeret om, at kunden skulle betale forsikringspræmien."

Til støtte for sit krav har klageren endvidere fremsendt kopi af sin anmeldelse af ufrivillig arbejdsløshed af 24/1 2010 - og stemplet som modtaget i selskabet den 28/1 2010.

Klageren modtog ingen reaktion fra selskabet i anledning af anmeldelsen. Derimod fremsendte GE Money Bank den 15/2 2010 varsling om opsigelse af kontiene og forsikringsdækningerne, såfremt betaling ikke var sket inden 10 dage fra 15/2 2010. I varslingsbrevene er anført, at klageren er rykket flere gange, men selskabet har ikke fremlagt dokumentation herfor.

Over for fogedretten har klageren den 29/5 2012 bl.a. forklaret:

> "... at han gentagne gange har anmodet om en forsikringsoversigt. Han har aldrig modtaget den. Han har ikke fået svar på, i hvilket omfang forsikringen er kommet ham til gode. Han gør gældende, at den burde dække. Han stoppede med at betale afdrag og forsikringspræmie samtidig, da han fik en livstruende sygdom og blev ufrivilligt arbejdsløs. Der er aldrig kommet en opkrævning, rykker eller opsigelse fra Genworth Financial. Det var først, da der kommer en inkassosag lang tid senere, at han bliver opmærksom på, at han åbenbart ikke længere var dækket af forsikringen.
>
> Han påstår derfor sagen nægtet fremme ..."

Klageren har i brev af 24/1 2011 til selskabet gjort opmærksom på sin fremsendelse af anmeldelse om ufrivillig arbejdsløshed, ligesom han har anmodet om fremsendelse af aftalegrundlaget.

Selskabet har som svar herpå i brev af 1/2 2011 anført, at forsikringerne er opsagt grundet et rykkerforløb. Endvidere har selskabet anført, at anmeldelse af ufrivillig arbejdsløshed ikke er modtaget.

Klageren har herefter i brev af 26/2 2011 anført, at han ikke har modtaget en opsigelse eller rykkere. Han vedlægger endvidere kopi af anmeldelsen med modtagerstempel, idet han opfordrer selskabet til at behandle sagen.

I brev af 4/3 2011 har selskabet fremsendt kopi af varslingsbrevene dateret 15/2 2010 fra GE Money Bank til klageren vedrørende afdrag på lån. Selskabet har endvidere i brev af 4/3 2011 anført:

> "Du har ikke nogen aktive forsikringer og de er opsagte efter de gældende regler.
>
> Du er blevet arbejdsløs i januar 2010 og forsikringen har været opsagt med udgangen af marts måned, men da der er tilknyttet en selvrisiko periode på 120 dage, vil der ikke være nogen udbetalinger for denne periode."

Klageren har i brev af 13/3 2011 opfordret selskabet til at dokumentere, hvad de gældende regler på tidspunktet var, ligesom han beder selskabet dokumentere, at forsikringerne er opsagt.

Selskabet har ikke reageret på brevet af 13/3 2011, idet GE Money Bank sideløbende har fortsat fogedforretningen.

Klageren har indsendt klageskema med bilag til nævnet den 12/9 2012 med krav om, at selskabet bliver pålagt at yde forsikringsdækning i anledning af ufrivillig arbejdsløshed og sygdom, og har til støtte herfor henvist til medsendte bilag - herunder kopi af anmeldelse af ufrivillig arbejdsløshed af 24/1 2010.

Selskabet har - forinden svar til nævnet - i brev af 26/9 2012 til klageren fremsendt forsikringsbeviser og forsikringsbetingelser på Xtra Tryghed, idet det bl.a. er anført:

> "Hermed sender vi forsikringsbevis og forsikringsbetingelser på din Xtra Tryghed, der er tilknyttet dit lån/kredit i GE Money Bank. Forsikringen betaler ydelsen på dit lån/kredit, hvis du bliver syg eller opsagt fra dit job.
>
> Vi anbefaler dig at læse forsikringsbetingelserne igennem og sikre dig, at navn/navne på forsikringsbeviset er i overensstemmelse med det ønskede. Du bør opbevare disse papirer på et sikkert sted, da du kan få brug for at henvise til dem på et senere tidspunkt.
>
> Du har ret til at fortryde dit køb af forsikringen indtil 14 dage efter modtagelsen af dette brev med betingelser. Fortrydelse skal ske skriftligt til GE Money Bank."

Selskabet har over for nævnet i brev af 2/11 2012 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Med henvisning til Deres brev dateret den 14. september 2012 tolker vi anken til at omhandle to ting. Kunden klager over ikke at have fået rykker vedr. manglende præmie betaling samt

opsigelse af forsikring. Derudover klager kunden over at vi ikke har eller ønsker at fremsende forsikringspolicer.
...
Forsikringerne er opsagt af GE Money Bank ved udgangen af marts 2010 grundet manglende præmieindbetaling.

Vi har ingen problemer at fremsende policer eller kopier heraf, og hvis vores kunder anmoder herom bliver det gjort hurtigst muligt. Efter modtagelsen af anken har vi d. 26 september 2012 sendt kopier af kundens 3 forsikringspolicer, men disse kom retur med posten. Vi har efterfølgende 3 gange i oktober 2012 forsøgt at fremsende forsikringspolicerne, men også her er de kommet retur

Vi fastholder derfor vores oprindelige vurdering, og kan ikke efterkomme kundens ønske om forsikringsdækning."

Nævnets sekretariat har ved brev af 14/2 og rykker af 28/2 2013 anmodet selskabet om at fremsende dokumentation for, at selskabet har forholdt sig i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 12, 13 og 14 - herunder, om selskabet har fremsendt påkrav om betaling af præmie med frist på 21 dage og dokumentation for opsigelse i overensstemmelse med proceduren i § 13, stk. 1, og 2, jf. §§ 12 og 14.

Selskabet har fremsendt svar den 4/3 2013 med bilag, idet det heraf bl.a. fremgår, at der er sendt påkrav vedrørende kontiene den 26/1 2010, og opsigelser er fremsendt 15/2 2010.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Sådan anmelder du en forsikringshændelse**

Du skal hurtigst muligt anmelde enhver forsikringshændelse til Genworth Financial, Park Allé 295, 2605 Brøndby, e-mail: kundeservicegenworth.com, tlf. 43 25 53 00. Det kan ske pr. telefon, e-mail eller brev, hvorefter vi sender en anmeldelsesblanket, der skal udfyldes og returneres til os.
...
8. Hvornår ophører forsikringsdækningen?
...
Automatisk ophør af forsikringsdækningen

Forsikringsdækningen ophører automatisk:
...
- Når du ikke har indbetalt den løbende præmie senest ved udløbet af fristen i opsigelsen. Opsigelsen indeholder oplysning om at forsikringen ophører, hvis præmien ikke er betalt inden den i opsigelsen angivne frist. Opsigelsen indeholder desuden oplysninger om, at forsikrede kan genindtræde i forsikringsdækningen hvis der er særligt undskyldende om-

stændigheder. Denne fornyede dækning træder i kraft dagen efter betaling af den forfaldne præmie, tillagt renter og andre omkostninger.

...

14. Forsikringsydelser

Selvrisiko

De første 120 hele dage efter at den ufrivillige arbejdsløshed er indtrådt, er en selvrisikoperiode. Det vil sige, at du selv skal betale de ydelser på lånet eller kreditten, som forfalder i løbet af perioden. Først når den ufrivillige arbejdsløshed har varet i 120 sammenhængende hele dage, har du altså ret til ydelser fra forsikringen.

…

Midlertidig uarbejdsdygtighed

16. Vilkår for udbetaling af forsikringsydelser

Forsikringsdækningen gælder udelukkende, hvis uarbejdsdygtigheden indtræder i forsikringens løbetid og under forudsætning af, at du på tidspunktet for uarbejdsdygtighedens indtræden, er beskæftiget som lønmodtager (aflønnet for min. 16 timer pr. uge) eller er selvstændig erhvervsdrivende (og beskæftiget hermed i mere end 30 timer pr. uge).

Uarbejdsdygtighed, der indtræder, eller er opstået eller pådraget, indenfor de første 30 dage efter, at forsikringen er trådt i kraft, er ikke omfattet af forsikringen. Dette gælder også selv om uarbejdsdygtigheden først anmeldes på et senere tidspunkt.

'Midlertidig uarbejdsdygtighed' betyder, at du på grund af sygdom eller en ulykke, er fuldstændigt forhindret i at udføre dit almindelige, lønnede arbejde eller drive din selvstændige virksomhed. Det er samtidig en betingelse, at du, mens du er uarbejdsdygtig, ikke udfører noget andet arbejde, som er lønnet eller som normalt ville være det, og at du er undergivet jævnlig og løbende lægelig behandling i Danmark (ekskl. Grønland og Færøerne) mod sygdommen eller ulykkens følger.

Den midlertidige uarbejdsdygtighed regnes for indtrådt den dag, hvor du ifølge lægeerklæring blev uarbejdsdygtig.

17. Forsikringsydelser

Selvrisiko

De første 120 hele dage efter at uarbejdsdygtigheden er indtrådt, er en selvrisikoperiode. Det vil sige, at du selv skal betale de ydelser på lånet eller kreditten, som forfalder i løbet af perioden. Først når den midlertidige uarbejdsdygtighed har varet i 120 sammenhængende hele dage, har du altså ret til ydelser fra forsikringen."

Nævnet udtaler:

Af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, fremgår, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Ifølge § 13, stk. 1, kan selskabet ved manglende rettidig præmiebetaling opsige forsikringsaftalen med den virkning, at aftalen ophører, hvis

præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen efter § 12, stk. 1. Endelig fremgår det af § 17, stk. 1, at §§ 12-16 ikke ved forbrugerforsikring kan fraviges til skade for forsikringstageren eller den sikrede.

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at selskabet ikke har opsagt klagerens Xtra Tryghed i overensstemmelse med proceduren, der er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-17

På baggrund af ovennævnte er det herefter nævnets opfattelse, at forsikringen ikke kan anses for at være opsagt på skadetidspunktet den 24/1 2010.

Følgelig finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren har fremsendt anmeldelse om ufrivillig arbejdsløshed i forsikringstiden, og at selskabet har modtaget anmeldelsen i forsikringstiden den 28/1 2010.

På baggrund heraf finder nævnet, at selskabet ved modtagelsen af anmeldelsen burde have oplyst klageren om selvrisikoperioden og konsekvenserne af ikke at indbetale den løbende præmie, jf. bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Da selskabet intet har foretaget sig i anledning af anmeldelsen, finder nævnet, at det har været uberettiget til at afvise dækning som sket og skal genoptage sagsbehandlingen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Genworth Financial, skal anerkende at have været uberettiget til at opsige forsikringen og genoptage sagsbehandlingen.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson