943/14

Den 23. juni 2014 blev i sag nr. 85.026:

xxxxxx xxxxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx xxxxxxxxxx
x xxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sundhedsforsikring, hvor hans kone og søn står anført som sikrede, i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist refunderer den fulde præmie for forsikringen, som klageren har betalt i perioden fra tegningstidspunktet (8/12 2010) og frem til nu. Det er klagerens opfattelse, at selskabet ikke er berettiget til at forsikre hans kone og søn, der er bosiddende i Malaysia, og er statsborgere i Malaysia.

Selskabet afviser at tilbagebetale præmien for forsikringen.

I klageskema af 9/9 2013 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

NHC har udstedt en forsikringspolice dækkende sundhed, ulykke og invaliditet for min kone og søn. Forsikringen blev tegnet d. 8. December 2010. Jeg har i forbindelse med, at NHC har meddelt at de ophører deres internationale sundhedsforsikringsaktiviteter, kontaktet alternative udbydere af internationale sundhedsforsikring og de har begge (BUPA og IHI) meddelt at de ikke har mulighed for at forsikre dem, da de begge er malaysiske statsborgere og permanent bosiddende i Malaysia. Jeg har efterfølgende kontaktet NHC for at få dokumentation på, at de havde godkendelse til at udstede policen til min kone og søn. De har meddelt at de ikke har godkendelse til at sælge forsikringspolicer til malaysisk bosiddende

personer, men dog mener at forsikringen er dækkende alligevel og vil kunne tilbyde en forlængelse af forsikringen mod en 60% præmieforøgelse.

Jeg mener, at NHC burde have gjort opmærksom på, at de ikke havde den nødvendige godkendelse i Malaysia til at sælge forsikringspolicen på det tidspunkt de tilbød forsikringen. Dette lader til at være praksis i andre forsikringsvirksomheder (BUPA, IHI). Derfor anser jeg NHCs rådgivning på tegningstidspunktet for værende mangelfuld. I NHCs forsikringsbetingelser (Insurance Conditions No. 247) anfører de i afsnit 1.2, at 'The insurance can be taken out by anyone irrespective of nationality and country of residence, except for persons with a permanent address in USA or Canada.' Jeg mener dette er vildledende, eftersom de ikke har godkendelse til at tegne forsikringer for personer med permanent bopæl i Malaysia. At udenlandske forsikringsselskaber ikke må tegne forsikringer for malaysiske statsborgere uden at have en gyldig licens fra myndighederne i landet fremgår af en malaysisk lovgivning (Insurance Act of 1996). Denne lovgivning var ikraft på det tidspunkt NHC tilbød forsikringen. I paragraf 8 og 9 er det anført at et forsikringsselskab, som udsteder policer og modtager præmie herfor skal have en licens den malaysiske central bank.

Jeg mener, at det må være forsikringsselskabets ansvar at have de nødvendige godkendelser til at tilbyde deres produkter til kunderne og informere, hvis de ikke besidder de nødvendige godkendelser. I dette tilfælde har vi ikke modtaget nogen form for information fra NHC vedrørende de manglende godkendelser på tegningstidspunktet.

Vi ønsker naturligvis ikke, at fortsætte vores forsikring hos NHC, da de ikke er godkendt til at tegne forsikringerne. Men situationen er den, at vi aldrig ville have tegnet forsikring, hvis vi havde vidst at de ikke var godkendt. NHC foreslår i brev af 7. Maj 2013 deres kunder, at skifte til IHI, men dette er ikke muligt, da IHI ikke kan tilbyde forsikring til malaysisk bosiddende personer. NHC tilbyder, at fortsætte forsikringen mod en præmieforhøjelse på 60% (ca. Kr. 19,000), men forsikringen vil stadig være uden godkendelse i Malaysia.

Vi må derfor tegne en forsikring hos et selskab som er godkendt i Malaysia. Vi ville naturligvis have tegnet en forsikring hos et godkendt selskab i 2010 i stedet for NHC. Det er generelt gældende for sundhedsforsikringer, at de er tegnet med henblik på at fortsætte livet igennem, således man er sikret i tilfælde af alvorlige sygdomme inkl. kroniske lidelser. Præmien fastsættes normalt på baggrund af alder og sundhed på tegningstidspunktet og reguleres årligt. Det er derfor er det beklageligt, at vi nu er nødsaget til at tegne en forsikring hos et andet selskab, hvor vurderingen er baseret på den nuværende alder og sundhedstilstand. Dette betyder, at den fremtidige forsikring er mindre fordelagtig, end den ville have været, hvis den blev tegnet i 2010.

Til baggrund, vil jeg gerne anføre grunden til, at vi kontaktede NHC med henblik på en sundhedsforsikring for min kone og søn. Jeg har gennem min arbejdsplads en udstationeringsforsikring fra Europæiske Rejseforsikring (søsterselskab til NHC). Jeg kontaktede Europæiske i 2010 med henblik på at forhøre om min kone og søn kunne blive omfattet af denne forsikring. Det kunne de ikke, da den er gældende for udstationerede personer (expats), som ikke har permanent ophold, men midlertidig ophold. Europæiske henviste i stedet til NHC, som kunne tilbyde en forsikring til dem. Her burde de, have gjort opmærksom på det forhold, at de faktisk ikke havde licens til at forsikre malaysisk bosiddende personer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå, at NHC anerkender, at policen er udstedt uden den nødvendige godkendelse fra NHC side, og at de derfor refunderer den fulde præmie, vi har betalt i perioden fra

tegningstidspunktet (8 December 2010) og frem til nu. Dette vil også være i overensstemmelse med lovgivningen i Malaysia, hvor Insurance Act of 1996 paragraf 188 anviser, at et selskab skal refundere beløb, som er modtaget fra aktiviteter uden den nødvendige licens.

Til information kan det oplyses, at vi ikke har indberettet nogle skader/sager til selskabet og NHC har derfor ikke haft nogle udbetalinger i perioden.

NHC anfører i deres svar til mig, at forsikringen er tegnet på baggrund af dansk lov, men det må stadig være gældende at danske forsikringsselskaber, som tilbyder produkter internationalt, må sikre at de har de nødvendige godkendelser til at sælge til de personer, som de forsikrer, herunder specifikt malaysisk bosiddende. Det må således være deres ansvar at de sætter sig ind i lovgivningen internationalt og agerer i henhold til de enkelte landes lovgivning."

Dertil har selskabet i brev af 18/10 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"**ER's afgørelse:**
ER har vurderet sagen i forbindelse med klageindgivelsen, og har i skrivelse af 22. august 2013 meddelt nedenstående til klager, som ligeledes gøres gældende overfor Ankenævnet for Forsikring.

Klagers hustru og søns sundhedsforsikring blev tegnet i 2010, hvor den af klager nævnte malaysiske Insurance Act 1996 (Act 553) var gældende i Malaysia. Den nævnte lov omhandler bl.a. tilladelse til at drive forsikringsvirksomhed i henhold til 'section 9', samt definerer hvilke aktiviteter der udgør at udøve forsikringsvirksomhed jf. 'section 8'.

I forhold de anførte påstande af klager, er ER's afgørelse således følgende:

ER gør gældende, at selskabet på intet tidspunkt har været aktivt på det Malaysiske forsikringsmarked, med henblik på at få klager eller dennes familie som kunder.

Forsikringen er tegnet på klagers initiativ og på klagers henvendelse til NHC, ved brug af ER's danske hjemmeside.

ER har på intet tidspunkt reklameret for, eller på nogen måde markedsført ER's forsikringsprodukter i Malaysia. ER har ydermere hverken dengang eller nu benyttet sig af agenter, eller andre formidlere i Malaysia til at promovere salg af ER's forsikringsprodukter.

Al police- og dokumentudstedelse er sket udenfor Malaysia, ligesom skadebehandling og -udbetaling sker udenfor Malaysia.

ER's accept af forsikringsrisikoen ved tegning af klagers families sundhedsforsikring, er sket i Danmark, hvor Europæiske ERV holder til og har koncession til at drive forsikringsvirksomhed.

ER er således af den opfattelse at selskabet i henhold til den malaysiske Insurance Act 1996, ikke har udøvet forsikringsvirksomhed i Malaysia. Indgåelsen af forsikringsaftalen er således ikke omfattet af begrebet '...carrying out insurance business...' jf. 'section 8', og derfor heller ikke er omfattet af malaysisk lov.

Forsikringen er efter ER's opfattelse, omfattet af dansk lov og Europæiske ERV har, som nævnt, tilladelse til at tilbyde sundhedsforsikring i Danmark.

I henhold til forsikringsbetingelserne har klager ret til livslang fornyelse af forsikringens medicinske grunddækning og ER har derfor ikke mulighed for at opsige forsikringen. Som nævnt er det ER's opfattelse, at det er dansk ret der er gældende for forsikringsaftalen, og ifølge dansk ret er der ingen hindring for, fortsat at kunne forny policen.

Ud fra de ovenfor nævnte årsager bestrider ER, at der er rådgivet forkert, at forsikringsbetingelserne er mangelfulde eller at ER mangler licens til at kunne tegne og forny forsikringen.

ER kan ikke redegøre for årsagen til IHI/BUPA's tilbagemelding om, at det ikke er muligt at tilbyde forsikringsdækning for klagers hustru og søn.

Det gøres endvidere gældende, at ER fra tegningen af forsikringen og til stadighed bærer risikoen for klagers skadetilfælde, og derfor ikke anser det for rimeligt, at pålægge selskabet at tilbagebetale præmie. ER bemærker i forbindelse hermed, at klager gentagne gange og senest i juli 2013 har kontaktet ER, med henblik på dækning af eventuelle skader.

Konklusion:
Ud fra ovenstående, fastholder ER sin afgørelse og kan ikke imødekomme klagers krav."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 18/11 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"**4. Det er ikke korrekt opfattet, når ER mener, at forsikringen er omfattet af dansk lov og dansk ret er gældende for forsikringsaftalen.**

Selskabet og forsikringen er også omfattet af lovgivning i de lande, hvor de forsikrede har bopæl. Dette fremgår klart af Forsikringsbetingelserne No. 247, som var gældende på tegningstidspunktet, i afsnit 9.5 'Actions against the Company shall be tried at a legal venue in accordance with the applicable law in the Insured's residential country. ' (Bilag ...)

Det er således også ikke korrekt opfattet, når ER mener, at de ikke er omfattet af malaysisk lov. Det fremgår klart af forsikringsbetingelserne, at forsikrede kan indbringe ER til en Malaysisk domstol og prøve sagen i henhold til gældende malaysisk lov, som er den malaysiske Insurance Act 1996.

Det er dog korrekt at ER, som et dansk registreret forsikringsselskab også er underlagt dansk lov om finansiel virksomhed, samt Finanstilsynets krav om tilsyn, herunder f.eks. kravene der stilles til danske finansielles virksomheders virksomhed i udlandet og grænseoverskridende tjenesteydelser.

5. ER kan ikke redegøre for IHI/BUPA's tilbagemelding om, at det ikke er muligt at tilbyde forsikringsdækning til Klagers hustru og søn.

Klager anmodede telefonisk for et forsikringstilbud fra IHI-Bupa i Danmark, som er anbefalet af NHC i brev af 7. maj 2013 og BUPA (som blandt de største udbydere af sundhedsforsikringer i Verden med over 14 millioner kunder i mere end 190 lande). Efterfølgende har Klager ansøgt begge selskaber skriftligt for at kunne dokumentere deres svar. Begge meddeler, at de er ude af stand til at tilbyde forsikringsdækning til personer med bopæl i Malaysia grundet lokal lovgivning (bilag ... og bilag ...). Det er på baggrund af disse svar, at Klager oprindeligt kontaktede NHC for at få dokumentation på, at de havde ret til at tilbyde forsikringen., da det

undrede Klager, at disse to velrenommerede og erfarne selskaber kategorisk afviser at tilbyde forsikringer til personer med bopæl i Malaysia p.g.a. Malaysisk lovgivning. Det fremgår også, at begge selskaber er interesserede i, at optage Klagers kone og barn som kunder, såfremt der i fremtiden ændres bopæl til et andet land.

Desuden har Klager forsøgt at indhente tilbud fra firmaet Cigna på deres hjemmeside www.cignaglobal.com, som ligeledes meddeler umiddelbart på deres hjemmeside, at de ikke kan tilbyde forsikring på basis af bopælsland og nationalitet (Bilag ...)."

Hertil har selskabet i brev af 12/12 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"I overensstemmelse med klagers bemærkning bekræfter selskabet, at såfremt en forsikringstager vælger at anlægge søgsmål mod selskabet skal dette ske i overensstemmelse med reglerne i sikredes bopælsland, jf. forsikringsbetingelserne punkt 9.5. Denne bestemmelse angiver blot, at i tilfælde af en eventuel retssag mellem sikrede og selskabet, så er det bopælslandets regler for anlæggelse af sagen, der finder anvendelse. Lovvalg ved en eventuel retssag er ikke fastsat i forsikringsbetingelserne. Det vil være op til den pågældende retsinstans at fastsætte rette lovvalg. Forsikringsbetingelserne punkt 9.5 finder under alle omstændigheder ikke anvendelse allerede inden en sag måtte blive indbragt for en domstol.)"

Klageren har heroverfor i brev af 2/1 2014 til nævnet bl.a. oplyst:

"Klager fastholder således stadig sin klage over ERV, da de stadig ikke har fremlagt dokumentation for, at selskabet har ret til at udstede forsikringer til malaysisk bosiddende personer, og bevis for at de ikke har vildledt i forbindelse med ansøgningen. ERV bør fokusere på dette centrale punkt for klagen i stedet for fortsat at bringe vildledende, ukorrekte og udokumenterede påstande, som ikke bidrager væsentligt til sagen."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger i breve af 28/1 og 10/2 2014 til nævnet.

Nævnet har modtaget en række bilag, herunder dokument benævnt ”LAWS OF MALAYSIA Act 883 Insurance Act 1996”. Nogle af de modtagne bilag gengives i uddrag nedenfor. Af mailkorrespondance af 1/8 2013 mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"Bekræftelse på de to punkter kommer her.

Ad 1) Vi bekræfter hermed at der er indgået en gyldig forsikringsaftale om tegning af privat sundhedsforsikring, jf. de gældende forsikringsbetingelser 247, pkt. 1.2 og at forsikringen dækker i Malaysia for dækningsberettigede skadestilfælde, i overensstemmelse med førnævnte forsikringsbetingelser, pkt. 1.4.

Ad 2) Vi bekræfter ligeledes at policen kan fornyes til hovedforfald i henhold til forsikringsbetingelser 247, pkt. 1.13 b)

...

6. 85.026

Jeg vil gerne bede dig sende mig en email med bekræftelse på,

1) At policen er retslig gyldig for dækning af skader i Malaysia
2) At policen kan forlænges efter fornyelsesdatoen."

Af den ene af de fremsendte policer fremgår bl.a.:

"POLICYHOLDER
[Klageren]
...
50100 Kuala Lumpur Malaysia

Insured
[Klagerens hustru], Date of birth 07. Apr 1971
Kuala Lumpur, Malaysia"

Af den anden af de fremsendte policer fremgår bl.a.:

"POLICYHOLDER

[Klageren]
...
50100 Kuala Lumpur Malaysia

Insured
[Klagerens søn], Date of birth 11. Oct 2002
Kuala Lumpur, Malaysia"

Af den danske udgave af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.2 Hvem kan tegne forsikringen?**

Forsikringen kan tegnes af alle uanset nationalitet og *bopælsland,* undtaget personer med en permanent bopælsadresse i USA eller Canada. I tilfælde af flytning til USA eller Canada ophører forsikringen automatisk ved førstkommende *fornyelsesdato,* medmindre andet er blevet aftalt med Selskabet.

Personer under 18 år kan ikke tegne forsikringen individuelt. Personer, der er fyldt 65 år, kan ikke tegne forsikringen, medmindre det er blevet aftalt skriftligt med Selskabet.
...
9.5 Værneting og lovvalg

Søgsmål med Selskabet skal anlægges i overensstemmelse med gældende ret i Sikredes *bopælsland.*

9.6 Definitioner

Til brug for denne forsikring defineres nedennævnte ord som følger:
...
• **bopælsland.** Det land, hvor Sikrede har taget fast bopæl. Landet fremgår af policen."

Af den engelske udgave af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.2 Who can take out the insurance?**

The insurance can be taken out by anyone irrespective of nationality and *country of residence,* except for persons with a permanent address in USA or Canada. In case of relocation to USA or Canada the insurance will automatically expire at the *anniversary date of the insurance* unless otherwise has been agreed upon in writing with the Company.

Persons under the age of 18 cannot take out insurance individually. Persons who have attained the age of 65 cannot take out the insurance without specific approval by the Company.

…

9.5 Legal venue and choice of law

Actions against the Company shall be tried at a legal venue in accordance with the applicable law in the Insured's residential country.

9.6 Definitions

For the purposes of this insurance the following definitions shall be used in any interpretation of its wording

…

• **country of residence**.The country in which the Insured is registered as a resident. The country must appear from the insurance policy."

Det fremgår af § 10, stk. 1, i den malaysisk Insurance Act, at "No person shall hold himself out to be an insurer, insurance broker, adjuster or financial adviser unless he is licensed under this Act." Af § 13, stk. 1, fremgår det, at "The Minister shall be responsible for the issue of licence authorising the holder to carry on insurance business".

Art 188 i den malaysisk Insurance Act har følghende ordlyd:

"(1) A person shall refund moneys obtained by him from any other person in the course of carrying on insurance business, insurance broking business or financial advisory business without being licensed under this Act.

Penalty : Imprisonment for three years or three million ringgit or both. Default penalty.

(2) A person entitled to a refund under subsection (1) may make an application to the Bank and the Bank, after considering the application, may make an order directing the offender to refund the amount within such time and in such manner as it may direct.

(3) Nothing done under this section shall affect a person's liability for an offence under this Act."

8. 85.026

Nævnet udtaler:
Klageren kræver at få refunderet den fulde præmie for den sundheds- og ulykkesforsikring, som han har betalt i perioden fra tegningstidspunktet (8/12 2010) og frem til nu, idet han mener, at selskabet ikke er berettiget til at forsikre klagerens kone og søn, der er bosiddende i Malaysia og er statsborgere i Malaysia. Han har til støtte herfor henvist bl.a. til den malaysisk Insurance Act. Selskabet gør gældende, at det godt kan tegne den pågældende forsikring, og har bl.a. henvist til, at selskabet ikke udøver forsikringsvirksomhed i Malaysia, og at det ikke har markedsført forsikringsprodukter i Malaysia eller benyttet sig af agenter eller andre formidlere i Malaysia.

Det fremgår af nævnets vedtægter § 2, stk. 7, at nævnet ikke kan behandle sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder.

Nævnet bemærker, at klageren - i det omfang, sagen skal bedømmes efter dansk ret - ikke har krav på tilbagebetaling af præmie, da selskabet i hele perioden har været i risiko. Der er ikke grundlag for at antage, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar, der kan medføre pligt til tilbagebetaling af præmien.

Om klageren efter lovgivningen i Malaysia har krav om tilbagebetaling, henhører under de malaysiske myndigheder. Det fremgår af nævnets vedtægter § 2, stk. 7, at nævnet ikke kan behandle sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

9. 85.026

formand