Ankenævnet for Forsikring

Den 2. december 2015 blev i sag nr. 88373:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Santander Insurance Europe Limited
Kirkebjerg Allé 86b
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Lånesikring Plus i Genworth Financial v/Santander Insurance Europe Limited. Han klager over, at selskabet ikke vil tilbagebetale ham opkrævet præmie for en fireårig periode.

Selskabet har afvist tilbagebetalingen med henvisning til, at der er indgået en forsikringsaftale, og at præmiebetalingerne er foretaget i overensstemmelse hermed.

I klageskema af 23/8 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> I forbindelse med et mindre forbrugslån hos daværende GE monybank tegnede jeg ifølge dem en forsikring som dækkede ved arbejdsløshed, og indfriede restgæld ved død, problemet er at jeg aldrig fik en police, kun senere så jeg at jeg faktisk havde fået et forsikringsbevis, men ingen anelse om hvad den dækkede og hvad der ellers var af vilkår, og dette til trods for at jeg bad om dette flere gange da både GE Moneybank og Santander ringer med 3 måneders mellemrum og spørger som det første; Har du stadig arbejde ??
> Fik først her fornylig fremsendt vilkår efter 4 år og kan se jeg åbenbart har en forsikring til trods for der kun er sat et kryds i låneansøgningen, men ingen police, og værst af alt en dækning der er totalt værdiløs, herunder den meget begrænsede dækning man faktisk får for sine penge, dette kunne jeg se af den police jeg endelig fik fremsendt med undskyldningen om at den burde jeg have fået...

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Som minimum skal den samlede præmieindbetaling refunderes, det her er ikke i orden."

Hertil har selskabet i brev af 28/8 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagen drejer sig om, at klager har tegnet en forsikring i vort selskab den 22. marts 2012. Klagers forsikring er omfattet af forsikringsbetingelserne for Ge Money Bank's Låne Sikring Plus nr 1000-050.

Selskabet har gennemgået forsikredes klage, forsikredes forsikringsbevis (bilag 1) og tilhørende forsikringsbetingelser (bilag 2). Efter tegning af forsikringen den 22. marts 2012, har Selskabet den 28. marts 2012, fremsendt forsikringsbevis samt tilhørende gældende forsikringsbetingelser til klager. Adressen som forsikringsbeviset samt betingelserne er sendt til, er tilsvarende klagers nuværende adresse.

Selskabet vedlægger skærmprint af selskabets system, hvoraf det fremgår, at brevet er blevet printet den 28. marts 2012 (bilag 3,4 og 5). Af Forsikringspolicen fremgår det, at forsikringen kan dække den månedlige ydelse på lånet/kreditten i tilfælde af midlertidig uarbejdsdygtighed, ufrivillig arbejdsløshed (kun ved lønmodtagere), samt i tilfælde af dødsfald. De nærmere oplysninger omkring forsikringen fremgår af de medsendte forsikringsbetingelser.
Selskabet er derfor uforstående overfor at klager oplyser, at han har modtaget forsikringsbevis, hvoraf der kun fremgår dækning ved arbejdsløshed.

På baggrund af denne gennemgang har selskabet besluttet at afvise at tilbagebetale præmien, da klager månedligt har betalt præmie siden oprettelsen af forsikringen og derved accepteret forsikringen. Klager oplyser at han har klaget til selskabet for 4 år siden. Selskabet har på intet tidspunkt modtaget nogen skriftlig klage fra klager, og kan oplyse at selskabets svartid ved klager er 5-10 arbejdsdage og ikke 4 år, som klager oplyser i klagen."

I klagerens brev af 3/9 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"Da jeg som tidligere nævnt ikke var af den opfattelse jeg havde en forsikring overhovedet da ingen police var tilsendt, og først langt senere så at dette forsikringsbevis (uden nogen police) var fremsendt sammen med lånedokumenter, ud fra et kryds !!, og derfor ved hver henvendelse fra GE (ca hver 3 md) spurgte ind til dette forhold, og hver gang løfte om at de ville undersøge sagen og komme tilbage, men ingen feedback, og det var nærmest umuligt at komme igennem på telefon til GE.

Da jeg derfor kun kunne se et mindre beløb blev trukket hver måned nåede jeg på et tidspunkt til overvejelsen om at klage til ankenævn, men da GE så blev overtaget af Santander, havde jeg pludselig en email at referere til, og fik så endelig efter 4 år police tilsendt.... den var noget langt fra det jeg som minimum mente den skulle være, og derfor har jeg klaget, da det her ikke hænger sammen, GE/Santander siger de har sendt police (naturligvis) men en underskrift på et lånedokument er da ikke carte blanche til alt muligt andet, der skal da bekræftes på en police, det her er jo ta selv bord.

Der er klaget på skrift til Santander mere end en gang da de efter overtagelsen af GE flere gange blev oplyst om dette andet forhold i forbindelse med den anden forsikringssag, men svaret var at deres systemer ikke kunne sammen så man kunne ikke se hvad der var

hvad hos GE !!!! og derfor ikke kunne hjælpe, og da forsikringer blev varetaget af andet selskab kunne de ikke gøre noget ! ! ! !

At Santander vasker hænder undrer ikke da både policer og vilkår i mine øjne er en pengemaskine der snyder folk så det driver, og det bør stoppes da det ikke er en sikkerhed de tilbyder... snarere tværtimod..og de bør følge almindelig god markedføringsskik og etiske regler for udbud af forsikringer."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

I lånedokument af marts 2012 underskrevet af klageren hedder det bl.a.:

"**Særlige vilkår:**
Aftalen er omfattet af en frivillig LåneSikring Plus. Undertegnede … [klageren] erklærer på tro og love, at jeg er mellem 18 og 64 år, arbejder som lønmodtager min. 16 timer om ugen, eller arbejder som selvstændig min. 31 timer om ugen. Jeg er indforstået med, at kendskab til sygdom, personskade, eller kommende arbejdsløshed på tegningstidspunktet, som senere fører til anmeldelse of arbejdsløshed, uarbejdsdygtighed eller dødsfald, ikke er dækket of forsikringen. De fuldstændige forsikringsbetingelser vil blive fremsendt senere sammen med forsikringspolicen."

I brev af 28/3 2012 fra selskabet til klageren er det bl.a. anført:

Nu kan du sove endnu bedre!

Kære

Tak fordi du har valgt at tegne LåneSikring Plus. Du har foretaget et rigtig klogt valg! Ingen kan spå om fremtiden, og det er derfor godt at være på den sikre side.

Forsikringsbevis – LåneSikring Plus

Hermed sender vi forsikringsbevis og forsikringsbetingelser på din LåneSikring Plus, 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. I tilfælde af dødsfald indfries lånets restgæld/saldoen på kreditten (erstatningen kan ikke overstige kreditmaksimum).

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 30 dage efter modtagelsen af dette brev. Fortrydelse skal ske skriftligt eller mundtligt til GE Money Bank.

Skulle der på et senere tidspunkt ske væsentlige ændringer i din jobmæssige status (f.eks. at du bliver selvstændig erhvervsdrivende, kommer i fleksjob, ikke længere er i arbejde, eller du går på efterløn/pension), skal du huske at give os meddelelse herom. Hvis du overgår til at blive ansat på tidsbestemt kontrakt, anbefaler vi, at du læser betingelsernes pkt. 15, for at se om du bør beholde forsikringen.

Af klagerens forsikringsbevis fremgår det bl.a.:

Police nr.:	48
Forsikringsbetingelser:	1000-050
Forsikringen dækker:	**Den månedlige ydelse på lånet/kreditten i tilfælde af:**
	• Midlertidig uarbejdsdygtighed
	• Ufrivillig arbejdsløshed (kun lønmodtagere)
	Ved dødsfald indfries saldoen på kreditten/restgælden på lånet
Se vedlagte forsikringsbetingelser for nærmere oplysninger om forsikringen.	
Låne nr./Konto nr.:	89
Gebyr pr. måned:	0,35 % af saldoen/restgælden for 1 person og 0,53 % for 2 personer
Forsikringen træder i kraft:	22 March 2012

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**1. Forsikringstager**

Forsikringstager er GE Money Bank. Forsikringsgiveren Lighthouse har indgået aftale med GE Money Bank som forsikringstager om at dække låne- og kreditkunder på de vilkår, der fremgår af disse forsikringsbetingelser.

2. Forsikrede

Forsikringen kan etableres af en eller flere personer, der har optaget lån eller kredit hos GE Money Bank og som har et dansk CPR-nummer. Den eller de personer, der er dækket af forsikringen, står anført som 'forsikrede' på forsikringsbeviset.

…

3. Hvornår træder forsikringen i kraft?

Forsikringen træder i kraft, når tro- og love erklæringen er afgivet til GE Money Bank som bekræftelse på, at etableringskriterierne i afsnit 2 ovenfor er opfyldt. Har du ved forsikringens etablering, eller senere, givet urigtige eller ufuldstændige oplysninger eller fortiet omstændigheder, som er af betydning for forsikringsaftalen, er forsikringsaftalen ikke bindende for os, og dækningen kan i henhold til Forsikringsaftaleloven reduceres eller helt bortfalde.

Forsikringsdækningen for den enkelte dækningstype kan træde i kraft på et senere tidspunkt. Se afsnittet 'Vilkår for udbetaling af forsikringsydelser' under hver dækningstype.

Forsikringsdækningen gælder i lånets eller kredittens løbetid for en måned ad gangen og fornys automatisk hver måned, med mindre forsikringen ophører tidligere af en af de grunde, som er nævnt under afsnittet 'Hvornår ophører forsikringsdækningen' (afsnit 8).

Hvis en forsikring, der har løbet i mindst 6 måneder ophører, og du inden 14 dage herefter etablerer en ny tilsvarende forsikring hos os i forbindelse med et lån eller en kredit hos GE Money Bank, vil forsikringsdækningen på den ny forsikring træde i kraft umiddelbart efter forsikringsbevisets udstedelse, uanset hvad der i øvrigt fremgår af disse forsikringsbetingelser. Der skal dog altid afgives ny 'tro og love erklæring' ved etablering af ny forsikring."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren i forbindelse med optagelse af et lån i marts 2012 tegnede Lånesikring Plus i selskabet.

Selskabet har ved brev af 28/3 2012 fremsendt police og betingelser. Klageren har bestridt at have modtaget dette og har gjort krav på, at den samlede præmieindbetaling refunderes som følge af, at han ikke modtog police og betingelser.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at tilbagebetale præmie.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har underskrevet et lånedokument, hvor det er anført, at aftalen omfatter Lånesikring Plus, og at klageren efter det oplyste har betalt månedlige præmier herfor og været bekendt hermed.

Da klageren ikke har bevist, at han har opsagt aftalen på et tidligere tidspunkt, kan præmiebetalingerne ikke kræves tilbagebetalt.

Det forhold, at klageren ikke måtte have modtaget selskabets brev af 28/3 2012 med police og betingelser kan ikke føre til andet resultat. Såfremt klageren ikke modtog disse dokumenter, som anført i det underskrevne lånedokument, burde han have kontaktet selskabet herom – og såfremt dette ikke førte til noget, var han som forsikringstager nærmest til at opsige forsikringsaftalen.

Som følge heraf:

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels