Ankenævnet for Forsikring

Den 23. maj 2018 blev i sag nr. 90963:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft restgældsforsikring i Nykredit Livsforsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at udbetale 1.418.004 kr. i restgældssum efter hendes samlevers – forsikredes – død den 10/8 2016. Hun har anført, at selskabet har givet tilsagn om udbetaling den 15/8 2016, og at selskabet er bundet af dette. I klageskemaet inklusiv bilag af 8/6 2017 til nævnet har klagerens advokat blandt andet anført:

"**1. PÅSTANDE**

Klager ønsker at indklagede vedstår det oprindelige tilsagn af den 15. august 2016 om udbetaling af kr. 1.418.004 fra den 15. august 2016.

2. FAKTISKE OMSTÆNDIGHEDER

Nærværende klage omhandler, hvorvidt indklagedes tilsagn om udbetaling af forsikringssummen på restgældsforsikring på kr. 1.418.004 er bindende for indklagede af klager modtaget brev den 15. august 2016 **(BILAG 1)**.

Den 10. august 2016 afgik [afdøde] ved døden og blev bisat den 17. august 2016

Indklagede sendte et brev til klager af den 15. august 2016, hvor indklagede angav, at klager var berettiget til at modtage kr. 1.418.004,00 fra klagers livsforsikring i forbindelse med [afdødes] død.
…
Klager konstaterede at beløbet svarede til restgælden på klagers og afdødes tre lån.

Klager overvejede, hvordan klager skulle modtage forsikringssummen, hvorfor klager oprettede en særskilt bankkonto.

Klager modtog af indklagede et brev af den 18. august 2016 **(BILAG 2)**, hvor indklagede angav, at brevet af denne dato erstattede indklagedes brev af den 15. august 2016, idet indklagede angiveligt havde opgjort forsikringssummen forkert i det første brev.

Klager var i tvivl om sin retsstilling og kontakter herefter sin advokat.

Klager sendte et brev til indklagede, hvor klager fremførte, at brevet af den 15. august 2016 havde karakter af en bindende viljeserklæring, og indklagede var derfor som udgangspunkt i sin helhed bundet af indklagedes tilkendegivelser heri, herunder også af det beløb, som indklagede angav, at klager ville modtage fra sin livsforsikring – kr. 1.418.004,00 **(BILAG 3)**.
…
Indklagede vendte tilbage den 6. september 2016 via e-mail, hvor indklagede fastholdte, at de ikke var bundet af brevet den 15. august 2016, hvorfor nærværende klage er nødvendiggjort.
…
3. ANBRINGENDER

Det gøres således gældende,

at indklagede selskabs viljeserklæring er juridisk bindende i sin helhed, da man som udgangspunkt er bundet af et løfte, et tilbud, en accept, et afslag, en tilkendegivelse eller en erklæring uanset indholdet,

at brevet af den 15. august 2016 er en klar karakteristisk konkludent erklæring om erstatningssummen, som giver klager en berettiget forventning om at modtage netop det pågældende beløb på kr. 1.418.004,

at konklusionen i brevet forholder sig såvel til forsikringssummens opgørelse som til udbetalingen, og den forpligter derfor i sin helhed, med mindre der foreligger ond tro hos klager, jf. aftalelovens § 32,

at klager ikke har været i ond tro, jf. til eksempel U1977.1036 og kendelsen af den 20. august 2012 i sag nr. 81-601, og

at en viljeserklæring forpligter uanset fejskrift, hvorfor klager kan støtte ret på indholdet i indklagede selskabs brev af den 15. august 2016."

Selskabet har i brev af 30/6 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Tvist:**
Klager ønsker, at Nykredit Livsforsikring anerkender udbetaling af en samlet forsikringssum på 1.418.004 kr. som anført i brev af 15. august 2016. Nykredit Livsforsikring fastholder, at vi ikke er bundet af brevet af 15. august 2016, og at forsikringssummen udgør 321.410 kr.
…
Forsikringens virkemåde:
Forsikringen kan etableres af kunder i Nykredit Koncernen, der har optaget et realkreditlån.

Forsikringen virker på den måde, at der ved forsikredes død udbetales 100 % af forsikredes restgæld på realkreditlånet, dog maksimalt 2 mio. kr. Udbetaling sker til forsikringstager.

Forsikringsbetingelserne:
Gældende forsikringsbetingelser for restgældsforsikringen er version 6621-7, Januar 2013, vedlagt som **bilag A**.
…
Sagsfremstilling
[Afdøde] begærede den 10. juni 2009 tegning af en restgældsforsikring i Nykredit Livsforsikring, begæring er vedlagt som **bilag B**.

På begæringen blev der sat kryds ved, at forsikringen skulle dække 100 % af restgælden.

Forsikringen blev etableret som en krydslivsforsikring, således at der samme dag blev begæret en forsikring med [afdøde] som forsikringstager og [klageren] som forsikrede. På denne forsikring blev der sat kryds ved, at forsikringen skulle dække 50 % af restgælden.

På begæringen var anført, at præmien i år 2009 udgjorde 234 kr. pr. 100.000 kr. dækning.

Ved tegningen af forsikringen optog [afdøde] og [klageren] et 30-årigt realkreditlån, hvis hovedstol udgjorde kr. 366.000, jf lånedokument fra Nykredit Realkredit, vedlagt som **bilag C**.

Efter tegningen af forsikringen modtog forsikringstager, [klageren] en forsikringsmeddelelse fra Nykredit Livsforsikring, hvor forsikringens dækning fremgik. Som **bilag D** er vedlagt forsikringsmeddelelse som genudskrevet den 6. september 2016. Det fremgår af denne, at forsikringens dækning pr. udskrivningsdatoen var 321.410 kr. og den årlige præmie i 2016 var 980,30 kr.

I de følgende år modtog forsikringstager, [klageren] og forsikrede, [afdøde], årsopgørelser fra Nykredit med specifikation af de optagne realkreditlån.

Det fremgik af [afdødes] årsopgørelse 2015 fra Nykredit, jf. **bilag E**, at restgælden på det optagne lån i forbindelse med tegningen af forsikringen var 325.115,29 kr. Det fremgik endvidere, at lånet havde en restløbetid på 23 % år, og at der var to låntagere.

Yderligere fremgik det af [klagerens] årsopgørelse 2015 fra Nykredit, jf. **bilag F**, at [klageren] på det tidspunkt var meddebitor på tre forskellige lån. De to første lån havde en restløbetid på henholdsvis 19½ og 21½ år, og havde kun en låntager. [Klageren] havde derfor optaget disse to lån inden etableringen af forsikringen og var den eneste låntager på disse to lån. [Klageren] var endvidere meddebitor sammen med [afdøde] på det lån, der blev optaget i forbindelse med begæringen af restgældsforsikringen (lån nr. 3 på årsopgørelsen fra 2015).

Den 10. august afgik forsikrede, [afdøde], ved døden.

Den 15. august 2016 sendte Nykredit Livsforsikring brev til forsikringstager, [klageren], vedlagt som klagers bilag 1. I brevet var angivet, at forsikringssummen pr. 1.9.2016 var opgjort til 1.418.004 kr. og at udbetaling ville ske, hvis Nykredits læge kunne godkende dødsattesten.

Kort efter afsendelse af brevet blev Nykredit Livsforsikring klar over, at der var sket en operationel fejl ved angivelse af forsikringssummen, idet Nykredit ved meddelelse af afdødes restgæld til Nykredit Livsforsikring havde forvekslet klagers og afdødes restgæld.

Nykredit Livsforsikring sendte således allerede den 18. august 2016 endnu et brev til forsikringstager, jf. klagers bilag 2. I brevet skrev Nykredit Livsforsikring, at den i brevet af 15. august angivne forsikringssum ikke var korrekt, da [afdøde] kun var meddebitor på et enkelt lån, og at forsikringssummen således udgjorde 321.410 kr.

Klager kontaktede herefter sin advokat, som den 2. september 2016 sendte brev til Nykredit Livsforsikring, vedlagt som klagers bilag 3. I brevet blev anført, at Nykredit Livsforsikrings brev af 15. august 2016 havde karakter af en bindende viljeserklæring, og at forsikringstager [klageren] hverken havde eller burde have indset, at beløbet var opgjort forkert.

Nykredit Livsforsikring svarede herefter pr. mail af 6. september 2016, vedlagt som **bilag G**. I mailen blev anført følgende:

> *'…*
> *Beløbet pa 1.418.004 kr vedrører din klients egen restgæld og er således det beløb som afdøde havde tegnet en forsikring på. Derfor opstod misforståelsen og det beklager jeg.*
>
> *Det er et almindeligt erstatningsretligt princip, at man kun kan opnå erstatning, hvis der lidt et økonomisk tab. Skuffede forventninger er derimod ikke erstatningsberettiget, jf. bl.a. U 1996, 200 H.*
>
> *Derudover mener vi ikke, at din klient er i god tro, idet hun bl.a. har modtaget årsopgørelser og forsikringsmeddelelse fra Nykredit, hvoraf det i sidstnævnte fremgår, at hun har følgende dækning: 321,410,08 kr., til en årlig præmie som udgør 980,30 kr.*
>
> *Endelig mener vi ikke, at din klient kan støtte ret ud fra et 'indretningssynspunkt', henset til, at vi reagerede og rettede op på fejlen allerede efter tre dage.*
>
> *Vi beklager meget fejlen og den skuffelse denne måtte have medført for din klient, men vi fastholder at forsikringssummen udgør 321.410 kr. og at vi ikke er bundet af vores brev af 15. august 2016.*
> *…'*

…

Ved mail af 28. september 2016, jf. **bilag G**, fastholdt Nykredit Livsforsikring endnu engang ikke at være bundet af brevet af 15. august 2016. Det blev i denne mail anført:

> *'…*
> *Det er vores klare opfattelse, at vi ikke er bundet af det brev, vi sendte til din klient den 15. august 2016, idet:*
> *- der er tale om en operationel fejl, da Nykredit har forvekslet afdødes og din klients restgældsforsikring*
> *- vi berigtigede fejlen og tilbagekaldte allerede tre dage efter, at det fejlagtige brev blev sendt til din klient*
> *- din klient ikke har handlet i tillid til det fejlagtigt oplyste beløb og herunder foretaget konkrete dispositioner der ikke er sket udbetaling af det fejlagtigt oplyste beløb*

- din klient ikke kan have en berettiget forventning om at modtage 1.418.004 kr mod betaling af en årlig præmie på 980,30 kr.
- den aftale vi har indgået med din klient vedrører udbetaling af afdødes restgæld – hvilket din klient har modtaget både forsikringsmeddelelse samt årsopgørelse på - din klient – hvis hun modtog det fejlagtigt oplyste beløb – samlet set ville få udbetalt 1.096.594 kr. mere, end hun efter aftalen ville være berettiget til
…'

…

Nykredit Livsforsikrings vurdering

Det er fortsat Nykredit Livsforsikrings opfattelse, at vi ikke er bundet af det brev, der blev sendt til klager den 15. august 2016.

Aftalegrundlaget består af forsikringsbetingelser, begæring, lånedokument og forsikringsmeddelelse vedlagt som henholdsvis **bilag A, B, C og D**. Af aftalegrundlaget fremgår det helt klart, at:

- Der blev tegnet en forsikring til dækning af en restgæld på 366.000 kr.
- Præmien på forsikringen var 234 kr. pr. 100.000 kr. dækning

Ifølge aftalelovens § 32, stk. 1, er den, der har afgivet en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.

Klager har efter tegningen af forsikringen modtaget forsikringsmeddelelse, hvor det fremgik, at den tegnede sum var 366.000. Klager må derfor være klar over, hvilken dækning forsikringen havde.

Desuden har klager hvert år modtaget årsopgørelser over sine og afdødes realkreditlån. Det er derfor tydeligt, på hvilke lån hun er ene debitor og på hvilket lån der er to meddebitorer.

Ved forsikringens tegning udgjorde præmien 234 kr. pr. 100.000 kr. Hvis klagers forsikringssum var på 1.418.004 kr., skulle hun således i 2009 have betalt mere end 3.300 kr. i præmie, og af **bilag D** fremgår det, at [klagerens] årlige præmie for restgældsforsikringen i 2016 var 980 kr.

Af den vedlagte begæring, jf. **bilag B**, fremgår, at [afdødes] forsikring med [klageren] som forsikrede kun skulle dækkes med 50 %. Selvom klager ved modtagelse af brevet af 15. august 2016 skulle have forvekslet de to forsikringssummer, synes det på baggrund af begæringen helt utænkeligt, at forsikringssummen kunne være identisk med [klagerens] samlede realkreditlån.

På baggrund af ovennævnte anfører Nykredit Livsforsikring, at [klageren] indså eller burde have indset, at der forelå en fejltagelse, da hun modtog Nykredit Livsforsikrings brev af 15. august 2016.

Endvidere anfører Nykredit Livsforsikring, at vi har reageret straks efter, at fejlen blev opdaget idet der blev sendt et brev til klager kun tre dage efter brevet med det fejlagtige beløb.

Yderligere finder Nykredit Livsforsikring ikke, at det er godtgjort, at klager har foretaget dispositioner i forhold til brevet af 15. august 2016, ligesom det forkerte beløb i brevet af 15. august 2016 aldrig har været udbetalt.

Hvis Ankenævnet måtte finde, at klager var i god tro, da hun modtog brevet af 15. august 2016, bemærker Nykredit Livsforsikring, at efter aftalelovens § 39, 2. punktum, kan der under særlige omstændigheder også tages hensyn til den kundskab, som klager har fået efter tidspunktet for modtagelse af den fejlagtige meddelelse, men inden hun indrettede sig i forhold til meddelelsen.

I denne forbindelse bemærker Nykredit Livsforsikring, at der allerede den 18. august 2016 blev sendt et nyt brev til klager med angivelse af korrekt forsikringssum, og at det ikke er godtgjort, at klager på disse få dage, havde nået at indrette sig i forhold til brevet af 15. august 2016.

Nykredit Livsforsikring anfører, at den pågældende fejl således ikke kan føre til, at vi er bundet udover forsikringens aftalegrundlag.

Nykredit Livsforsikring henviser til Ankenævnets kendelse i sag nr. 88377, hvor pensionsselskabet i et tilbud om udbetaling af en ratepension havde lavet fejl i en beregning, som førte til oplysning om udbetaling af et forkert beløb. Få dage senere blev beløbet accepteret af forsikringstageren, men 18 dage efter afgivelsen af det første tilbud kontaktede pensionsselskabet forsikringstageren og gjorde opmærksom på, at der var sket en fejl. Ankenævnet fandt, at pensionsselskabet ikke var bundet af det forkert oplyste beløb. I kendelsen blev der lagt vægt på, at pensionsselskabet havde tilbagekaldt løftet indenfor rimelig tid (her 18 dage), at udbetaling endnu ikke var foretaget, at forsikringstageren ikke havde foretaget dispositioner på baggrund af tilbuddet, og at det udbetalte beløb i givet fald ville være 1,8 mill. større end det aftalte.

Den ovenfor nævnte kendelse har stor lighed med den i denne sag omhandlede tvist idet:
- Nykredit Livsforsikring har tilbagekaldt løftet inden for rimelig tid (her kun tre dage)
- Udbetaling endnu ikke er foretaget
- Klager har ikke godtgjort, at have foretaget konkrete dispositioner på baggrund af brevet af 15. august 2016
- [Klageren] ville samlet set modtage et beløb, der var 1.096.594 kr. større, dvs. næsten 4½ gange større, end hun var berettiget til ifølge aftalegrundlaget

Klager henviser til U1977.1036, som dog adskiller sig væsentligt fra denne tvist, idet sagsøgeren ved opnåelse af kendskab til et tilbud for udførelse af en varmeentreprise ikke havde grund til at indse, at der i tilbuddet var en fejl, da sagsøgte havde glemt at inkludere materialer. Der var således ikke inden tilbuddet indgået en aftale, som der er i nærværende tvist.

Også Ankenævnets kendelse i sag nummer 81601 adskiller sig væsentligt fra nærværende tvist. I sagen havde pensionsselskabet opstillet nogle muligheder for udbetalinger, hvoraf forsikringstageren havde valgt den ene. Fejlen havde således direkte konsekvens for forsikringstagerens valg, og da der gik over et år, for pensionsselskabet indså fejlen, havde forsikringstageren allerede indrettet sig i forhold til de modtagne oplysninger og de påbegyndte udbetalinger.

Afslutningsvis anfører Nykredit Livsforsikring, at det er et almindeligt erstatningsretligt princip, at der kun kan opnås erstatning, hvis man har lidt et økonomisk tab. Skuffede forventninger er ikke erstatningsberettiget, jf. bl.a. U1996.200H.

Konklusion

På baggrund af ovenstående fastholder Nykredit Livsforsikring, at vi ikke er bundet af angivelsen af forsikringssum i brevet af 15. august 2016. Nykredit Livsforsikring fastholder således, at forsikringssummen udgør 321.410 kr."

Klagerens advokat har ved e-mail af 9/8 2017 til nævnet hertil blandt andet anført:

> "Det bestrides, at klager har været i ond tro.
>
> Klager har tegnet en restgældsforsikring, og restgælden som angivet af indklagedes brev af den 15. august 2016 svarede korrekt til klagers restgæld hos indklagede.
>
> Klager erindrer ikke tidligere at have modtaget en forsikringsmeddelelse svarende til den af indklagede 'genudskrevet' (bilag D).
>
> Indklagede opfordres (**PROVOKATION 1**) derfor til at fremlægge kopi af den originale, såfremt det fastholdes, at en sådan er tilstillet klager.
>
> Klager har derfor ikke haft nogen mulighed for at forudsætte, at forsikringsdækningen var lavere end den konkrete restgæld, sådan som påstået af indklagede.
>
> Brevet af den 15. august 2016 har karakter af en klar og karakteristisk konkludent erklæring om erstatningssummen, som gav klager en berettiget forventning om at modtage netop det pågældende beløb.
> …
> Konklusionen i brevet forholder sig såvel til forsikringssummens opgørelse som til udbetalingen, og den forpligter derfor i sin helhed, med mindre der foreligger ond tro hos klager, jf. aftalelovens § 32.
>
> Klager har ikke været i ond tro, jf. til eksempel U1977.1036V – og hvis det er indklagedes opfattelse, så opfordres indklagede til at fremlægge konkret korrespondance, som skulle have bragt klager i ond tro.
>
> Opgørelsen i brevet var hertil opgjort i overensstemmelse med den konkrete og daværende gæld hos indklagede, hvorfor klager med føje antog, at restgældsforsikringen dækkede på den angivne vis."

Selskabet har i brev af 28/8 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

> "Nykredit Livsforsikring har følgende at bemærke til mail fra klagers advokat:
>
> Klagers advokat bemærker, at klager havde tegnet en restgældsforsikring samt at restgælden angivet i Nykredit Livsforsikrings brev svarede korrekt til klagers restgæld hos Nykredit.
>
> Imidlertid har klager ikke tegnet en restgældsforsikring på den restgæld, som hun er enedebitor på. Ved etablering af en restgældsforsikring tegnes en forsikring på den restgæld, som forsikrede er meddebitor på. Dette fremgår da også af begæringen, jf. **bilag B**. I afsnittet under 'Dækning' er det anført:
>
> > *'Forsikrede er indforstået med, at der kun kan tegnes forsikring for restgæld pa de realkreditlån, hvor forsikrede er debitor/meddebitor'*

Da [klageren] tegnede en forsikring med [afdøde] som forsikrede, kunne hun kun tegne forsikring på de lån, hvor [afdøde] var meldebitor. Hun kunne ikke tegne forsikring på de lån, hvor hun var enedebitor.

Forklaringen på ovenstående er, at det netop er de lån, som forsikrede er meddebitor på, der er behov for at have forsikret ved forsikredes død. De lån, forsikringstager er enedebitor på, påvirkes ikke direkte af forsikredes død.

De lån, hvor [klageren] står som enedebitor er således ikke forsikret ved [afdødes] død.

Klagers advokat opfordrer endvidere Nykredit Livsforsikring til at fremlægge konkret korrespondance, der skulle have bragt klager i ond tro. Nykredit Livsforsikring vedlægger således betalingsoversigter fra juni 2016 og september 2016, jf. **bilag H**.

Betalingsoversigten fra juni 2016 på aftalenummer [1] viser afbetaling på [klageren] og [afdødes] fælles lån samt forsikringspræmien. Det fremgår, at der vedrørende police …00, som er policen med [klageren] som forsikringstager, og [afdøde] som forsikrede, jf. forsikringsmeddelelse, **bilag D**, er betalt 245,07 kr., og at forsikringssummen udgør 321.410.08 kr. Nedenfor er den anden forsikring med policenummer …07 anført, og forsikringssummen for denne police udgjorde på det tidspunkt 709.002,45 kr.

Oversigten fra juni 2016 på aftalenummer [2] viser afbetaling på [klagerens] lån.

Tilsvarende er vedlagt betalingsoversigter for september 2016. På aftalenummer [1] vises nu kun forsikringen med policenummer …07, da forsikringen med policenummer …00 skal udbetales.

Der er ingen af forsikringerne på oversigterne, der har en restgæld på 1.418.004 kr., og klager burde være klar over dette.

Nykredit Livsforsikring har tidligere kommenteret klagers henvisning til U1977.1036, som efter vores opfattelse adskiller sig væsentligt fra denne tvist.

Nykredit Livsforsikring skal beklage, at det desværre ikke er muligt at genskabe den oprindelige forsikringsmeddelelse."

Til dette har klagerens advokat fremsendt e-mail af 18/9 2017 til nævnet, hvor det blandt andet er anført:

"Af betalingsoversigterne fremgår det ikke, hvem der er dækket i tilfælde af hvis død, samt til hvem der sker udbetaling. Det kan ikke forventes, at en ufagkyndig har kendskab hertil, og bevistvivl må i givet fald komme indklagede til skade, herunder idet indklagede kunne og burde have tilstillet klager klare oplysninger om forsikringernes dækningsomfang og rådgivet herom, hvilket ikke er sket.

Nykredit kunne og burde hertil have fremsendt en årlig oversigt over forsikringerne i overensstemmelse med fast forsikringspraksis.

Hertil skal det understreges, at der rettelig fremgår to restgældsforsikringer af betalingsoversigterne, og betalingsoversigterne bidrager ikke en almindelig forbruger til at skabe sig et overblik over forsikringernes omfang i henhold til lånene."

Hertil har selskabet i brev af 11/10 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Nykredit Livsforsikring henviser til Forsikringsmeddelelse, jf. **bilag D**, hvor det tydeligt fremgår, hvem der er forsikringstager, forsikrede og hvem forsikringssummen udbetales til.

Vedrørende forsikringens virkemåde henviser Nykredit Livsforsikring til aftalegrundlaget, som består af begæring, forsikringsmeddelelse og forsikringsbetingelser.

Endvidere bemærker vi, som også nævnt i brev af 28. august 2017, at der ikke er nogen af forsikringerne på betalingsoversigterne, der har en restgæld på 1.418.004 kr. Klager burde således være klar over, at beløbet nævnt i Nykredit Livsforsikrings brev af 15. august 2016, jf. **bilag 1**, var en fejl.

For så vidt angår den lovpligtige årlige information til forsikringstageren, er det Nykredits opfattelse, at den årlige oplysning om forsikringssummen og præmien, der er givet i betalingsoversigten, er fuldt tilstrækkelig til at opfylde lovgivningen."

Nævnet har ved brev af 20/11 2017 til selskabet bedt om yderligere oplysninger, idet det blandt andet er anført:

"Til brug for behandling af ovennævnte sag, har nævnet brug for yderligere oplysninger. Med henvisning til bilag H – betalingsoversigter – bedes I venligst fremsende følgende:

- Policen for …00 og …07
- Hvilke/hvilken person/er er indeholdt i aftalenr. [1] og kundenr. [1]
- Hvilke/hvilken person/er er indeholdt i aftalenr. [2] og kundenr. [2]
- Hvem har tegnet restgældsforsikring på policenr. …07 med en forsikringssum på 709.002,45 kr.?
- Hvilken person/er er betalingsoversigterne af 1/6 2016 stilet til?"

Selskabet har i brev af 8/12 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Restgældsforsikringerne:**
Begæringen for tegning af restgældsforsikring er sidste side i tinglysningsaftalen. Tinglysningsaftale og begæring er vedlagt i sin helhed som **bilag I** – tidligere vedlagt som **bilag B og C**.

Af begæringen, jf. **bilag I**, fremgår, at der er tegnet krydslivsforsikring, hvilket vil sige, at der er tegnet to forsikringer:

1. [Klageren] har tegnet en forsikring med [afdøde] som forsikrede, der dækker 100 % af restgælden

2. [afdøde] har tegnet en forsikring med [klageren] som forsikrede, der dækker 50% af restgælden

1. [Klagerens] forsikring med [afdøde] som forsikrede – forsikringsnummer …00
Forsikringen virker således, at forsikringssummen udbetales til [klageren] ved [afdødes] død. Det fælles lån beskrevet i tinglysningsaftalen, hvor de begge er meddebitorer, er det lån, der tegnes restgældsforsikring for.

Det fremgår af begæringen, at der kun kan tegnes forsikring for restgæld på de realkreditlån, hvor forsikrede er debitor/meddebitor – derfor kan [klageren] kun tegne forsikring for de lån, hvor [afdøde] er debitor/meddebitor, og det er netop det fælles lån beskrevet i tinglysningsaftalen. Lånet var ved optagelsen 366.000 kr., og ifølge begæringen dækker forsikringen 100 % af restgælden.

Efter tegningen af forsikringen, blev der fremsendt forsikringsmeddelelse til [klageren]. Forsikringsmeddelelse (genudskrevet) for [klagerens] forsikring, nummer …00, er vedlagt som **bilag J**. Det fremgår af forsikringsmeddelelsen, at forsikringssummen pr. 6. september 2016 udgjorde 321.410,08 kr.

2. [Afdødes] forsikring med [klageren] som forsikrede – forsikringsnummer …07
Forsikringen virker således, at forsikringssummen udbetales til [afdøde] ved [klagerens] død. Det fælles lån beskrevet i tinglysningsaftalen, hvor de begge er meddebitorer, er det lån, der tegnes forsikring for. Udover lånet i tinglysningsaftalen, omfatter forsikringen alle andre lån i ejendommen, som forsikrede er debitor/meddebitor på. Det er den normale proces for nytegninger af restgældsforsikring, og hjemlen til dette findes i 'Begæring om restgældsforsikring', jf. **bilag I**, s. 5, afnittet om 'Dækning', 1. sætning:

> *'Forsikrede er indforstået med, at der kun kan tegnes forsikring på restgæld på de realkreditlån, hvor forsikrede er debitor/meddebitor.'*

Da [klageren], udover det fælles lån, også er enedebitor på to andre lån i ejendommen, omfattes disse lån således også af forsikringen.

Forsikringssummen for denne forsikring udgør herefter 50 % af restgælden på det fælles lån + [klagerens] to lån. Af [klagerens] årsopgørelse for 2015, jf. **bilag F**, fremgår at [klageren] er debitor/meddebitor på i alt tre lån vedrørende ejendommen …. Restgælden for de tre lån var på tidspunktet for årsopgørelsen 2015 følgende:

1. 810.682,01 kr. (kun en låntager)
2. 305.000.00 kr. (kun en låntager)
3. 325.115,29 kr. (to låntagere – det fælles lån)

Efter tegningen af forsikringen, blev der fremsendt forsikringsmeddelelse til [afdøde]. Forsikringsmeddelelse (genudskrevet) for [afdødes] forsikring, nummer …07, er vedlagt som **bilag K**. Det fremgår af forsikringsmeddelelsen, at forsikringssummen pr. 10. oktober 2016 udgjorde 703.218,23 kr.

Betalingsoversigterne:
De fire uddrag af betalingsoversigter er vedlagt igen som **bilag L og M**.

Det er ikke muligt at fremskaffe forsiden af betalingsoversigterne, da vi kun har mulighed for at se de sider, der vedrører restgældsforsikringerne og de lån, der er knyttet til disse.

Bilag L er uddrag af [klagerens] betalingsoversigter pr. 1. juni 2016 og 1. september 2016 over de lån, hun har optaget alene. Lånene har løbenummer 01 og 02 svarende til numrene på årsopgørelsen, jf. **bilag F**.

Betalingsoversigterne i **bilag L** referer begge til aftalenummer [2] og kundenummer [2]. BetalingsService bruger disse numre til at kæde kundens betaling sammen med modtager. Betalingsoversigterne er stilet [klageren].

Bilag M er uddrag af betalingsoversigter stilet til både [klageren] og [afdøde]. Af betalingsoversigterne fremgår ydelsen på lånet med løbenummer 03, som er [klageren] og [afdødes] fælles lån.

Desuden fremgår præmien på de to restgældsforsikringer, ligesom forsikringssummen for de respektive forsikringsnumre er angivet.

Uddrag af betalingsoversigt pr. 1. juni 2016: Det fremgår, at forsikringssummen på forsikringsnummer …00 ([klagerens] forsikring) udgør 321.410,08 – dette svarer til restgælden på lånet med løbenummer 03 angivet på betalingsoversigten lige ovenfor. Desuden fremgår det, at forsikringssummen på forsikringsnummer …07 ([afdødes] forsikring) udgør 709.002,45 kr.

Uddrag af betalingsoversigt pr. 1. september 2016: Da [afdøde] er afgået ved døden, og [klagerens] forsikring derfor skal udbetales, fremgår af denne betalingsoversigt kun lånet med løbenummer 03 samt præmie og forsikringssum for forsikringsnummer …07 ([afdødes] forsikring).

Betalingsoversigterne i **bilag M** refererer til aftalenummer [1] og kundenummer [1].

Som nævnt ovenfor, er det ikke muligt at fremlægge forsiden af betalingsoversigterne, men såfremt Ankenævnet ønsker dokumenteret, hvem betalingsoversigterne er stilet til, må vi opfordre til, at Ankenævnet søger dette fremlagt."

Af klagerens mail af 21/12 2017 til nævnet fremgår det blandt andet:

"Der henvises til bilag J og K som er forsikringsmeddelelser.
Jeg har aldrig modtaget disse forsikringsmeddelelser fra Nykredit Livsforsikring.
Jeg har heller ikke hverken tidligere år eller senere år (2017) modtaget en forsikringsmeddelelse.
Desuden er de to forsikringsmeddelelser først dateret hhv den 6.9.2016 og den 10.10.2016, hvilket er efter min advokat rettede henvendelse til Nykredit Livsforsikring første gang den 2.9.2016 pr. mail.

Mht betalingsoversigterne bilag L og M har jeg tjekket dem i min E-boks. De er kun stilet til mig, hvilket er naturligt nok eftersom min mand ikke var kunde i Nykredit Bank.
I betalingsoversigten bilag M fremgår det ikke hvem der er forsikret. Der fremgår kun policenummer, forsikringssum og restgældsforsikringens beløb."

Selskabet har i brev af 30/1 2018 til nævnet blandt andet bemærket:

> "**Vedrørende forsikringsmeddelelserne:**
> Nykredit Livsforsikring kan oplyse, at forsikringsmeddelelser altid fremsendes efter indgåelse af en forsikringsaftale. Klager burde derfor have modtaget forsikringsmeddelelse for forsikringsnummer …00 og [afdøde] burde have modtaget forsikringsmeddelelse for forsikringsnummer …07 i forbindelse med tegning af forsikringerne.
>
> Nykredit Livsforsikring bemærker, at de i brev af 8. december 2017 vedlagte forsikringsmeddelelser (bilag J og K) er genudskrivelser, som er dannet efter nærværende tvist opstod. Dette forklarer, at forsikringsmeddelelserne er dateret i 2016.
> …
> **Vedrørende betalingsoversigterne:**
> Klager anfører, at betalingsoversigterne i bilag L og M kun er stilet til klager. Nykredit Livsforsikring har i brev af 8. december 2017 oplyst, at disse betalingsoversigter var stilet til både klager og [afdøde].
>
> Nykredit Livsforsikring har forsøgt at få adgang til forsiden af betalingsoversigterne med henblik på at få afklaret, hvem betalingsoversigterne er stilet til. Vi har dog ikke adgang til disse, kun tilde poster på oversigterne, der vedrører denne sag.
>
> I vores forsøg på at få adgang til forsiden af betalingsoversigterne, er betalingsoversigterne blevet genfremsendt til klager. Klager har dermed mulighed for at fremlægge disse som bilag til sagen.
>
> Det fremgår tydeligt af betalingsoversigterne i **bilag M**, at der er tegnet to forsikringer, Endvidere angiver betalingsoversigterne størrelsen af forsikringssummerne og henvisning til policenumre. Angivelse af forsikringstager/forsikrede samt virkemåden af forsikringen fremgår af begæringen, forsikringsbetingelserne og forsikringsmeddelelserne, som tilsammen udgør aftalegrundlaget for forsikringerne.
>
> Uanset om de pågældende betalingsoversigter har været stilet til klager eller klager og [afdøde] i fællesskab, har klager modtaget betalingsoversigterne og hermed været vidende om, at der fandtes to forsikringer, hvor forsikringssummerne pr. juni 2016 var henholdsvis 321.410,08 kr. og 709.002,45 kr. Der har således aldrig været tegnet en forsikring med en forsikringssum på 1.418.004 kr., hvorfor klager burde være klar over, at det angivne beløb i Nykredits brev af 15. august 2016 var en fejl.
>
> **Rettelse til tidligere fremsendte indlæg**
> I breve til Ankenævnet af 28. august 2017 samt 11. oktober 2017, er det anført, at der ikke er nogen af forsikringerne på betalingsoversigterne, der har en restgæld på 1.418.004 kr. Nykredit Livsforsikring har her ment, at der ikke er nogen af forsikringerne på betalingsoversigterne, der har en forsikringssum på 1.418.004 kr."

Klageren har i mail af 9/2 2018 til nævnet blandt andet bemærket:

> "Vedhæftet de udskrifter, der kom dumpende ind hos mig. Undrede mig såre og har spurgt til det i min bank.

Side 4 er besynderligt nok kun sendt med for september – men det er så også forsiden, der er den væsentlige. Det bekræfter bare det jeg allerede har oplyst – at det kun er mig udskrifterne er stilet til.

I forhold til forsikringsmeddelelserne afviser jeg ikke, at have modtaget forsikringspapirer, da vi i sin tid oprettede forsikringerne. Det har blot fremstået fra Nykredit's side som om, at de har sendt årlige forsikringsmeddelelser ud. Det går jeg ud fra, at de nu vedstår sig, at de ikke har gjort.

En forsikringsmeddelelse svarer i min optik til de årlige meddelelser man får fra andre forsikringsselskaber, så man hele tiden har et friskt overblik over dækningen.

Nykredits påstand er, at jeg burde havde været klar over, at deres første meddelelse var en fejl.

Jeg vil tillade mig at vende sagen lidt på hovedet. Bør en kunde, der lige har mistet sin mand og er i krise være i stand til at gennemskue, at et professionelt forsikringsselskab, ikke har styr på hendes forsikringer overhovedet?"

Nævnet har også modtaget selskabets brev af 26/2 2018 og klagerens mail af 14/3 2018.

Af begæring af 10/6 2009 om restgældsforsikring fremgår det blandt andet:

Begæring om Restgældsforsikring

☒ Ja tak, undertegnede vil gerne oprette en Restgældsforsikring i Nykredit Livsforsikring
☐ Ja tak, undertegnede vil gerne fortsætte Restgældsforsikringen i Nykredit Livsforsikring
☐ Nej tak, undertegnede vil ikke fortsætte Restgældsforsikringen i Nykredit Livsforsikring

Valørdato/ Ikraftdato

Præmien udgør 234 kr. (2009) pr. 100.000 dækning og fastsættes hver 1. januar for et år ad gangen på grundlag af alderssammensætningen og skadesforløbet i gruppen af forsikrede.

Dækning: ☒ 100% ☐ 50% af restgælden, dog maksimalt 2 mio. kr., jf. forsikringsbetingelserne.

Forsikringstager: [Klageren] CPR-nr.: [...]

Krydsliv
Nedenstående udfyldes kun, hvis de forsikrede er samlevende uden at være gift. I så fald bør den forsikrede være samleveren til forsikringstager.

Forsikredes navn: [Afdøde] Forsikredes CPR-nr.: [...]

Dækning: 100% ☒ 50% af restgælden, dog maksimalt 2 mio. kr., jf. forsikringsbetingelserne.

Forsikringstager: [Afdøde] CPR-nr.: [...]

Krydsliv
Nedenstående udfyldes kun, hvis de forsikrede er samlevende uden at være gift. I så fald bør den forsikrede være samleveren til forsikringstager.

Forsikredes navn: [Klageren] Forsikredes CPR-nr.: [...]

...

"**Dækning**
Forsikrede er indforstået med, at der kun kan tegnes forsikring for restgæld på de realkreditlån, hvor forsikrede er debitor/meddebitor.
Forsikringen dækker kun dødsfald som følge af sygdomme/skader opstået efter forsikringen er trådt i kraft. Forsikringen dækker således ikke dødsfald som følger af sygdom/skade, hvis 1. symptom opstod før, forsikringen trådte i kraft. Særligt for kræft gælder følgende: Hvis en kræftdiagnose er stillet, før forsikringen trådte i kraft, dækker forsikringen ikke dødsfald som følge af andre kræftdiagnoser, der stilles, efter forsikringen er trådt i kraft. Ved ændring af en forsikring regnes ikrafttrædelsesdatoen som datoen for den oprindelige Restgældsforsikring."

I selskabets brev af 15/8 2016 til klagerens er det blandt andet oplyst:

"Jeg skriver til dig, fordi du modtager udbetalingen fra din livsforsikring efter [afdødes] død. Udbetalingen sker, hvis vores læge godkender dødsattesten.

Sådan er vi kommet frem til beløbet

Forsikringsnummer …
Forsikringssummen er opgjort pr. 1.9.2016 til 1.418.004 kr.
Du skal ikke betale skat eller afgift på beløbet.

Jeg vil bede dig sende nogle oplysninger
Det er sådan, at vi først kan udbetale beløbet, når vi har fået nogle flere oplysninger. Derfor vil jeg bede dig sende:

- en døds-, skifterets- eller begravelsesattest (gerne en kopi)
- en fuldmagt til Sundhedsstyrelsen, så vi kan bede dem udlevere lægens dødsattest.
- en erklæring med oplysninger om din bank og dit kontonummer. Vær opmærksom på, at udbetalingen af forsikringsydelsen alene kan ske til en konto i et dansk pengeinstitut.

Jeg sender dig erklæringerne og fuldmagten så du kan udfylde dem.

Vi skriver til dig igen, når vi har modtaget oplysningerne fra Sundhedsstyrelsen. Vær opmærksom på, at det kan være nødvendigt for os, at indhente supplerende, lægelige oplysninger, inden vores læge endeligt kan godkende dødsattesten."

Af selskabets brev af 18/8 2016 til klageren fremgår det blandt andet:

"Dette brev erstatter brev af 15. august 2016.
I brev af 15. august 2016 skrev vi til dig, at forsikringssummen var på 1.418.004 kroner. Dette er ikke korrekt, idet [afdøde]alene var meddebitor på det lån, der nu skal indfries med en restgæld på 321.410 kroner.

Vi har fået oplyst, at [afdøde] er død den 10. august 2016.

Jeg skriver til dig, fordi du modtager udbetalingen fra din livsforsikring. Udbetalingen sker, hvis vores læge godkender dødsattesten.

Sådan er vi kommet frem til beløbet

Forsikringsnummer …
Forsikringssummen er opgjort pr. 1.9.2016 til 321.410 kr.
Du skal ikke betale skat eller afgift af beløbet."

I en forsikringsmeddelelse, selskabet har oplyst er genudskrevet den 6/9 2016, er det blandt andet angivet:

"**Nykredit Restgældsforsikring**

Du har nu oprettet en Nykredit Restgældsforsikring, der udbetales med en sum ved forsikredes død. I vedlagte forsikringsmeddelelse kan du se, hvordan din Restgældsforsikring dækker.
…
Nykredit Restgældsforsikring
Nykredit Restgældsforsikring giver dig følgende dækning, når dit lån er udbetalt.

Restgældsforsikringen omfatter:		
Årlig præmie:	DKK	980,30
Dækket restgæld pr. 06.09.201 6	DKK	321.410,08*

*) Beløbet svarer til den valgte dækning (50% eller 100%) af restgælden. Nærmere specifikation kan fås ved henvendelse til Nykredit.

Forsikringssummen udbetales til dig, hvis den forsikrede Boet Eft. [afdøde] dør inden ud- gangen af det kalenderår, hvori den forsikrede fylder 67 år, Du er ejer af denne forsikring, Forsikringssummen nedsættes i takt med restgælden og vil til enhver tid være det beløb, der er angivet på den seneste præmieopkrævning. Dækningsprocenten (forsikringssummen) nedsættes med 1/10 om året fra og med forsikredes fyldte 58. år."

Af klagerens betalingsoversigt af 1/6 2016 fremgår det blandt andet:

"**30. juni betales dette beløb vedr. aftalenr [1]** **7.296,86**
Nykredit realkredit a/s kundenr [1]

Ejendom nr. …
…

Løbenr.	03
Periode	01.04.16 - 30.06.16
Fondskode	…
Låntype	obligationslån
Rente % p.a.	5,0000
Lånets restløbetid	23,25
Hovedstol	366.000,00
Ny restgæld	321.410,08

Rente	4.040,93
Afdrag	1.864,11
Bidrag	606,14
Ydelse	6.511,18

Periode 01.07.16 - 01.10.16
Policenr: …00
Forsikringssum: 321.410,08
Restgældsforsikring 245,07

Periode 01.07.16 - 01.10.16
Policenr: …07
Forsikringssum: 709.002,45
Restgældsforsikring 540,61"

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**§3 Definitioner**

Stk. 1. Forsikringstageren er den, der har indgået forsikringsaftalen med Nykredit.

Stk. 2. Forsikrede er den, på hvis liv eller helbred forsikringen er etableret.

…

§5 Forsikringssum

Stk. 1. Forsikringssummen udgør halvdelen eller hele den restgæld på lånet som Nykredit Koncernen har oplyst Nykredit om ved seneste præmieberegning. Det fremgår af forsikringsmeddelelsen, om forsikringen dækker halvdelen eller hele restgælden

Stk. 2. Efter forsikredes fyldte 55. år er det ikke muligt at forhøje forsikringssummen så den udgør hele restgælden.

…

§ 6 Forsikringsdækning

Stk. 1. Forsikringen dækker ved forsikredes død i forsikringstiden.

§ 7 Begrænsninger i dækningen

Stk. 1. Forsikringen dækker kun dødsfald som følge af sygdomme eller skader, hvis diagnosen er stillet, eller 1. symptom har vist sig efter forsikringen er trådt i kraft. Ved 1. symptom forstås forsikredes første iagttagelse af sygdomstegn eller sygdomsytring.

…

§ 9 Udbetaling

Stk. 1. Inden udbetaling kan finde sted må der forevises sådan dokumentation, som Nykredit finder nødvendig.

Stk. 2. Ved forsikredes dødsfald udbetales forsikringssummen til forsikredes nærmeste pårørende, medmindre andet er skriftligt aftalt med Nykredit.

Stk. 3. Er forsikringen etableret som en krydslivsforsikring, så udbetales forsikringssummen til forsikringstageren ved forsikredes dødsfald. Ved forsikredes og forsikringstagerens samtidige dødsfald udbetales forsikringssummen til forsikringstagerens nærmeste pårørende, medmindre andet er skriftligt aftalt med Nykredit."

Nævnet udtaler:

Klageren og hendes samlever optog et fælles lån på 366.000 kr. i juni 2009 og oprettede restgældsforsikring i selskabet i form af krydslivsforsikringer, hvor klageren på den ene forsikring var forsikringstager, mens hendes samlever var forsikrede - og omvendt.

Det fremgår af begæringen om restgældsforsikring af 10/6 2009, at der på den forsikring (…00), hvor klageren var forsikringstager, skulle være 100 % dækning af restgælden. På den dækning (…07), hvor nu afdøde samlever var forsikringstager, og klageren var forsikrede, skulle der være 50 % dækning af restgælden. Under punktet "Dækning" var det angivet, at den forsikrede er indforstået med, at der kun kan tegnes forsikring for restgæld på de realkreditlån, hvor forsikrede er debitor/meddebitor. Det fremgår af sagen, at det optagne lån på 366.000 kr. var det eneste lån, hvor klagerens samlever var meddebitor, mens klageren selv havde 2 andre lån, hvor hun alene var debitor.

Af en forsikringsmeddelelse for 2016 for forsikringsnummer …00, som af selskabet er genudskrevet den 6/6 2016, fremgår det, at klageren er forsikringstager, at forsikrede er hendes afdøde samlever, og at restgældsforsikringen har en årlig præmie på 980,30 kr., samt at den dækkede restgæld pr. 6/9 2016 er 321.410,08 kr. Selskabet har oplyst, at det ikke er muligt at genfremsende en kopi af den forsikringsmeddelelse, som blev sendt til klageren og samleveren i forbindelse med tegningen af forsikringerne.

Klageren har anført, at selskabet ved sit brev af 15/8 2016 har givet et bindende tilsagn om udbetaling af 1.418.004 kr. efter hendes samlevers død. Klageren har henvist til, at brevet udgør en klar erklæring om udbetaling, at hun ikke har været i ond tro, og at en viljeserklæring forpligter uanset fejlskrift.

18. 90963

Selskabet har afvist at udbetale en forsikringssum på 1.418.004 kr. og har anført, at forsikringssummen udgør 321.410 kr. Selskabet har afvist at være bundet af tilsagnet af 15/8 2016, da der var tale om fejlskrift, og at fejlen blev rettet efter 3 dage.

Nævnet finder, at selskabets brev af 15/8 2016 til klageren indeholder et løfte fra selskabet om udbetaling af 1.418.004 kr. efter hendes samlevers død. Det eneste forbehold angivet i brevet var, at selskabets læge skulle godkende dødsattesten. Selskabet er som udgangspunkt forpligtet af løftet. Det følger imidlertid af aftalelovens § 32, stk. 1, at selskabet ikke er bundet af sin erklæring, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet – i dette tilfælde forsikringstageren – indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at forsikringstageren indså eller burde indse, at der var tale om fejlskrift for så vidt angår størrelsen af forsikringssummen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at restgældsforsikringen blev tegnet i forbindelse med optagelse af et fælles lån på 366.000 kr. i 2009, og at dette var det eneste lån, som forsikrede var meddebitor på. Nævnet har også lagt vægt på, at det af begæringen om tegning af restgældsforsikring fremgår, at forsikring kun kan tegnes for restgæld på de realkreditlån, hvor forsikrede er meddebitor. Nævnet har videre lagt vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om, at klagerens afdøde samlever var blevet meddebitor på yderligere lån, og at forsikringssummen som følge heraf var blevet forhøjet.

Nævnet har også lagt vægt på den betydelige forskel på størrelsen af det lån, som klagerens tidligere samlever var meddebitor på, og på størrelsen af det beløb, som selskabet i brevet af 15/8 2016 tilkendegav, at klageren havde ret til af få udbetalt. Nævnet bemærker, at klageren ikke kan have haft en berettiget forventning om, at hun ved samleverens død havde ret til at modtage et beløb, der svarede til dækning for de lån, som hun alene var debitor på. Nævnet bemærker endvidere, at der på forsikringen, hvor klageren var forsikret, alene var tegnet dækning for 50 % af hendes gæld.

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale en forsikringssum på 1.418.004 kr.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand