

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. november 2019 blev i sag nr. 93969:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har via pengeinstitut haft forsikringsdækning ved dødsfald. I 2 klageskemaer af 18/7 2019 til nævnet har klageren, der er forsikringstagerens ægtefælle, bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

De vil ikke udbetale den efter at jeg mistede min mand da de mener at den pludselig er blevet for gammel selv om vi fik papir på den at vis vi ville så kunne vi lade den følge med op og det gjord vi. Nu påstår de at den ikke er betalt og de aldrig har sendt de papir men jeg kan se er at i jan betalte vi til den så de har ikke styr på det og synes også at vi har fået en meget dårlig kundeservice af banken om at det var for at sikker banken at vi skulle tegne de forsikringer og ikke bare for at vi sikkert hinanden så følger at vi er godt snydt i denne sag. Og så nægter de tillige med at udbetale de penge efter [klagerens ægtefælle] død og det er ikke i orden så håber at i får dem til at sende de penge og vi stopper sagen her eller vi kører den videre og giver dem en så dårlig omtale om hvordan de snyder penge fra kunder

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Have min mands præmie udbetalt efter alle disse år"

"Kort redegørelse for sagen

Dårlig kundeservice og pludselig mener at hans forsikring er udløbet selv om vi stadigvæk betalte til den og betalt i jan i år og så vil de ikke udbetale hans forsikring og det er vi flere der ikke syntes er i orden

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Have de penge jeg er berettiget til efter min afdøde mand"

Selskabet har i brev af 23/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"AP Pensions holdning

AP Pension fastholder, at klager ikke har dokumenteret, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i forsikringstiden, idet [klagerens ægtefælles] død er indtrådt efter, at forsikringen er ophørt, og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Selskabet fastholder dermed, at der ikke er grundlag for udbetaling af dødsfaldssum.

Begrundelse

Klager har anmodet om udbetaling i anledning af hendes ægtefælles død d. ... 2019. Den forsikrede ægtefælle døde i en alder af næsten 69 år.

Klagers ægtefælle, ... (herefter kaldet 'forsikrede' eller '[klagerens ægtefælle]'), tegnede via pengeinstituttet i 1998 en forsikring ved død. Forsikringen stod til sikkerhed for lån i pengeinstituttet. Det betyder, at en evt. udbetaling af forsikringssummen primært ville skulle dække [klagerens ægtefælles] evt. gæld i pengeinstituttet, således at det kun ville være den del af summen, der oversteg gælden i pengeinstituttet, som ville blive udbetalt til begunstigede.

Klager var indsat som særligt begunstiget på den forsikring, som [klagerens ægtefælle] havde tegnet, indtil forsikringen bortfaldt ved udgangen af 2017 som følge af, at [klagerens ægtefælle] tidligere i 2017 var fyldt 67 år.

Der er med livsforsikringen tale om en etårig gruppeforsikring, som fornyes årligt ved indbetaling af præmie.

Aftalegrundlaget

Af de forsikringsbetingelser, som var gældende for ordningen frem til udløb (Bilag A), fremgår følgende:

...

Det er dermed en del af aftalegrundlaget, at forsikringen ophører ved udgangen af det kalenderår, hvor forsikrede fylder 67 år. Dette skyldes, at AP Pension ikke tilbyder livsforsikring til personer over 67 år. Det er helt standard på markedet, at livsforsikringsdækninger ophører, når forsikrede fylder 65 eller 67 år.

Ophør ved udgangen af det år, hvori forsikrede fylder 67 år sker uden varsel og er et grundvilkår ved forsikringen.

Da [klagerens ægtefælle] fyldte 67 år i 2017 bortfaldt forsikringen i overensstemmelse med aftalegrundlaget med udgangen af 2017.

Det ville ikke have været muligt for forsikrede at fortsætte forsikringsdækningen efter 2017, da selskabet ikke tilbyder livsforsikring til personer over 67 år.

Brevudsendelse i september 2017

Den 1. januar 2018 trådte der nye forsikringsbetingelser i kraft på den forsikringstype, som [klagerens ægtefælle] havde tegnet. Derfor blev der i efteråret 2017 udsendt varslingsbreve til alle forsikringstagere på ordningen, herunder [klagerens ægtefælle], som også i september 2017 havde et aktivt kundeforhold. Det brev, som vi sendte til [klagerens ægtefælle] er vedlagt som Bilag B.

I brevet orienterede vi om ændrede forsikringsbetingelser pr 1. januar 2018 idet der fremgik *'Du kan se de væsentligste ændringer på din forsikring på næste side og læse mere i de nye forsikringsbetingelser.'*

'Hvis du betaler din forsikring som hidtil, fortsætter den med de nye ændringer.'

I de nye forsikringsbetingelser fra 2018 (Bilag C) fremgår tilsvarende, at forsikringen *'ophører ved udgangen af det kalenderår, hvor forsikrede fylder 67 år. Det kan dog være aftalt, at Kundeforsikring - Lån og Kredit ophører allerede den 1. i måneden efter, at forsikrede fylder 67 år. Det aftalte udløbstidspunkt fremgår af forsikringsbeviset.'*

I relation til forsikringens ophør ved alder 67 ændrer de varslede forsikringsbetingelser intet. Efter de nye forsikringsbetingelser, som er varslet i efteråret 2017, kan [klagerens ægtefælle] således heller ikke have haft en forventning om at være berettiget til at fortsætte ordningen efter udgangen af det år, hvor han fyldte 67 år.

AP Pension fastholder, at brevet ikke rimeligvis kan forstås således, at det giver en dækning, der går ud over det, der er aftalt mellem parterne, og at hverken [klagerens ægtefælle] eller klager kan have haft en rimelig forventning om, at forsikringen fortsatte efter udgangen af 2017. Det bemærkes endvidere, at der ikke er betalt præmie for årene efter 2017.

Præmieopkrævning

Klager angiver i sin klage til ankenævnet, at der er betalt præmie på forsikringen i 2018 og 2019. Dette kan selskabet ikke bekræfte. Da forsikringen er udløbet med udgangen af 2017, er der i sagens natur ikke opkrævet præmie efter 2017. Således har selskabet ikke modtaget præmie for tiden efter 2017 på forsikringen. For en god ordens skyld vedlægges skærmpoint, der viser indbetalingsflow på ordningen (Bilag D).

Klager har selv tegnet en tilsvarende forsikring, som der fortsat indbetales præmie til. Den forsikring, som endnu er i kraft giver ret til udbetaling ved klagers død - men ikke ved [klagerens ægtefælles] død.

Afslutning

AP Pension bemærker, at der ikke ses at være vedlagt bilag til klagers klage til Ankenævnet for Forsikring. Vi vedlægger den korrespondance, som vi har modtaget fra pengeinstituttet og efterfølgende har haft med klager vedr. udbetaling af dødsfaldssum som Bilag E og F.

På ovenstående grundlag fastholder AP Pension, at klager ikke har krav på udbetaling af livsforsikringen efter [klagerens ægtefælle], da forsikringsbegivenheden ([klagerens ægtefælles] død) er indtrådt efter, at forsikringen er bortfaldet."

Klageren har i mail af 26/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg håber at der snart kommer en løsning på denne sag da jeg kan se at de holder på deres sag og jeg holder på mit og vil bare gerne have det jeg har ret til i denne sag her."

Klageren har i mail af 5/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan da ikke passe at et firma bare kan stoppe en forsikring uden at give deres kunder besked om det? Har aldrig været med til Sådan en behandling. At man bare lukker en forsikring uden at

kunden får papir på det og ikke nok med det så er det så dårlig kundeservice de giver når de sælger deres forsikring for ikke spor af vide om det var til at sikre banken ved hans dødsfald så en megadårlig service de giver igennem banken. Så håber jeg vender denne sag så de kan lære at give bedre info. Og ikke bare stoppe en forsikring uden vi får besked."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 10/9 2017 til klagerens afdøde ægtefælle fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået forsikringsbetingelserne på alle nærpensions forsikringsprodukter og på en række områder betyder det, at vi forbedrer din forsikringsdækning, men der er også steder, hvor vi skærper betingelserne i forhold til i dag. Samtidig har vi indført de samme betingelser, der hvor det øger overblikket.

De nye betingelser træder i kraft fra den 1. januar 2018.

Du kan se de væsentligste ændringer på din forsikring på næste side og læse mere i de nye forsikringsbetingelser.

Ønsker du at fortsætte med din forsikring?

Hvis du betaler din forsikring som hidtil, fortsætter den med de nye ændringer. Du modtager et nyt forsikringsbevis i januar 2018.

Hvis du ikke ønsker at forny din forsikring, skal du give din rådgiver besked inden den 1. december 2017."

Af de med det ovenfor citerede brev af 10/9 2017 vedlagte forsikringsbetingelserne for 'Kundeforsikring – Lån og Kredit' gældende fra 1. januar 2018 fremgår bl.a.:

"§ 11 OPHØR AF DÆKNINGEN

Stk. 1. Kundeforsikring - lån og Kredit ophører ved udgangen af det kalenderår, hvor forsikrede fylder 67 år. Det kan dog være aftalt, at Kundeforsikring - Lån og Kredit ophører allerede den 1. i måneden efter, at forsikrede fylder 67 år. Det aftalte udløbstidspunkt fremgår af forsikringsbeviset."

Af forsikringsbetingelserne for 'Kundeforsikring – Lån og Kredit' gældende i 2017 fremgår bl.a.:

"§ 1. FORSIKRINGEN

Stk. 1. Kundeforsikring - Lån og Kredit er oprettet på grundlag af aftaler mellem nærpension og AP Pension.

Stk. 2. Kundeforsikring - Lån og Kredit består af forsikringsdækning ved død og evt. ulykkestilfælde i:

AP Pension Livsforsikringsaktieselskab
(AP Pension)

...

§ 2. AFTALEGRUNDLAGET

Stk. 1. Betingelserne træder i kraft den 1. januar 2016.

Stk. 2. AP Pension kan ændre betingelserne, hvis:

- ændringen aftales med nærpension, eller
- det er nødvendigt, for at AP Pension kan overholde lovgivning og tilhørende praksis.

Stk. 3. Forsikrede oplyses om skærpende ændringer af betingelserne med 3 måneders varsel til udgangen af et kalenderår.

...

§ 6. PRÆMIE

Stk. 1. Præmien forfalder helårligt forud hver den 1. januar og indbetales til AP Pension via pengeinstitut, som hæver præmiebeløbet på forsikredes konto i pengeinstituttet. Hvis der ikke er dækning på kontoen, ophører forsikringsdækningen den sidste dag i forfaldsmåned, såfremt præmien ikke senere bliver betalt rettidigt i henhold til forsikringsaftalelovens regler herom, jf. § 12.

...

§ 7. PANTSÆTNING OG ANDEN OVERDRAGELSE

Stk. 1. Forsikrede har pantsat forsikringssummen til det kontoførende pengeinstitut til sikkerhed for eventuelle kreditengagementer (lån og kautionsforpligtelser) med kontoførende pengeinstitut.

...

§ 12. OPHØR AF DÆKNINGEN

Stk. 1. Kundeforsikring - Lån og Kredit ophører ved udgangen af det kalenderår, hvor

- forsikrede fylder 67 år,
- forsikredes betalingskonto i det kontoførende pengeinstitut udgår,
- forsikringen er opsagt, jf. § 13.

...

Stk. 3. Når dækningen ophører, vil Kundeforsikring - Lån og Krediten ikke have opnået nogen værdi.

...

§ 16. GRUPPELIVSFORSIKRING

Stk. 1. Dækning ved død er oprettet som en gruppelevsforsikring uden opsparing, en såkaldt risikoforsikring, hvor forsikringssummen alene udbetales ved forsikredes død, så længe denne er omfattet af forsikringen.

...

Stk. 4. AP Pension udbetaler forsikringssummen til kontoførende pengeinstitut, jf. § 7. Er forsikringssummen større end de af pengeinstituttet oplyste kreditengagementer, udbetaler AP Pension det overskydende beløb til forsikredes »nærmeste pårørende« efter reglerne i forsikringsaftaleloven, medmindre andet er skriftligt meddelt AP Pension."

. PRÆ

Nævnet udtaler:

Klagerens ægtefælle har haft forsikringsdækning ved dødsfald. Ægtefællen afgik ved døden i 2019. Klageren, der var begunstiget, har anført, at hun er berettiget til udbetaling som følge af dødsfaldet, idet hun mener, at forsikringspræmien er betalt. Klageren har anført, at ægtefællen har fået tilsendt brev, der har bekræftet, at forsikringen fortsat var i kraft.

Ankenævnet for Forsikring

6.

93969

Selskabet har anført, at forsikringen i henhold til forsikringsbetingelserne er bortfaldet med udgangen af 2017, idet klagerens ægtefælle fyldte 67 år i 2017. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke tegner livsforsikring til personer over 67 år. Selskabet har anført, at brevet i september 2017 med varsling af nye forsikringsbetingelser fra 1. januar 2018 ikke kan have skabt en berettiget forventning hos ægtefællen om, at forsikringen var fortsat efter udgangen af det år, hvor ægtefællen fyldte 67 år.

Det fremgår af § 12, stk. 1, i forsikringsbetingelserne gældende i 2017, at forsikringen ophører ved udgangen af det kalenderår, hvor forsikrede fylder 67 år. Det samme fremgår af de forsikringsbetingelser, der gælder fra 1. januar 2018, og som var vedlagt selskabets brev fra september 2017.

Af selskabets brev af 10/9 2017 til ægtefællen fremgik det blandt andet, at "Vi har gennemgået forsikringsbetingelserne på alle nærpensions forsikringsprodukter og på en række områder betyder det, at vi forbedrer din forsikringsdækning, men der er også steder, hvor vi skærper betingelserne i forhold til i dag. ... De nye betingelser træder i kraft fra den 1. januar 2018. Du kan se de væsentligste ændringer på din forsikring på næste side og læse mere i de nye forsikringsbetingelser. Ønsker du at fortsætte med din forsikring? Hvis du betaler din forsikring som hidtil, fortsætter den med de nye ændringer. Du modtager et nyt forsikringsbevis i januar 2018. Hvis du ikke ønsker at forny din forsikring, skal du give din rådgiver besked inden den 1. december 2017."

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at der ikke er betalt præmie for ægtefællens forsikring i 2018 og 2019, idet klageren ikke har fremlagt dokumentation herfor.

På den baggrund og efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har anset forsikringen for ophørt med udgangen af 2017 på grund af alder, således som det fremgår af forsikringsbetingelserne.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

93969

Nævnet bemærker, at selskabets brev fra september 2017 ikke burde være sendt til ægtefællen, da brevet vedrørte ændringer, der ville træde i kraft den 1. januar 2018, hvor ægtefællens forsikring automatisk var ophørt på grund af ægtefællens alder.

Denne fejl kan dog ikke i sig selv føre til, at selskabet har pådraget sig erstatningsansvar på et almindeligt erstatningsretligt grundlag, idet selskabets brev dels angiver, at der er tale om en generel information om nye forsikringsbetingelser, dels angiver, at en fortsættelse af forsikringen forudsætter, at "du betaler din forsikring som hidtil", ligesom brevet angiver, at kunden i så fald vil modtage et nyt forsikringsbevis i januar 2018. Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt en sådant nyt forsikringsbevis gældende for ægtefællen, ligesom der ikke er fremlagt dokumentation for, at ægtefællens forsikring i 2018 eller 2019 er blevet betalt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings