

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95371:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

BNP Paribas Cardif Livsforsikring
Lyskær 1, 3.tv.
2730 Herlev

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren er medlåntager til et privatlån med mulighed for tilknytning af en betalingsforsikring.

Han har i klageskemaet af 8/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

At jeg bliver indtegnet for dødsdækning som jeg oprindeligt skulle have været ved indtegnning i 2016 da min hustru og jeg optog lånet og fik at vide at når vi begge havde underskrevet lånet og min kone tegnede en forsikring ved død og erhvervsevnetab var jeg automatisk som medforsikret på lånet dækket ved død selvom jeg ikke indtegnede en erhvervsevnetab."

I brev af 5/6 2020 fra klageren og hans ægtefælle til nævnet hedder det bl.a.:

"I 2016 optog min mand og jeg et fælles banklån på kr. ... hos Bank Norwegian. Vi var på det pågældende tidspunkt fuldt erhvervsdygtige begge 2 og min mand [klageren] arbejdede hos ... med ... Vi blev i forbindelse med lånet tilbudt at vi kunne tegne en forsikring som dækkede hvis vi mistede erhvervsevne og i forbindelse med død.

Da forsikringen var meget dyr valgte vi at det kun var min erhvervsevne der skulle dækkes og vi fik ved samme lejlighed oplyst at ved død ville begge være dækket da man automatisk var dækket ved død når vi begge havde skrevet lånet under.

Vi har således hele tiden troet at vi begge havde en dødsfaldsdækning men at det kun var mig der havde en dækning for erhvervsevnetab.

I 2020 søger vi så om en mindre låneoptagelse og da jeg får prisen på det nye lån er den faldet med nogle hundrede kroner. Jeg ringer derfor til Bank Norwegian for at høre om alt er i orden og

Ankenævnet for Forsikring

2.

95371

om det kan være forsikringen der er røget ud. Det viser sig at være pga. renten er faldet at præmien er mindre.

Jeg ringer på det tidspunkt til Cardif som er det selskab Bank Norwegian bruger til at forsikre lånet. De oplyser mig her at det kun er mig der er forsikret også ved død og at de skal bruge den underskrevet låneaftale for at kunne sætte [klageren] på, så han er forsikret ved død.

Jeg bliver godt nok noget overrasket da vi jo havde fået oplyst i sin tid at [klageren] var dækket. Jeg spørger her forsikringsselskabet om det ville have kostet noget ekstra at få [klageren] på ved død og det oplyser de at det havde det ikke og han skulle heller ikke afgive helbredsoplysninger.

Så er det hele balladen starter da jeg jo så beder Bank Norwegian om at sende de papirer så det kan blive bragt i orden.

Bank Norwegian forsøger så at fremsende papirer så min mand kan komme på. Disse bliver afvist da min mand er fyldt 60 år og det er grænsen for hvornår de kan indtegne.

Sagen går så højere op da vi selvfølgelig ikke vil acceptere at de ikke kan indtegne [klageren] efterfølgende. Som I kan se i korrespondancen er det jo en klar fejl at det ikke bare er blevet gjort fra start. [Klageren] var på indtegnings tidspunktet kun [i 50'erne] så den kunne sagtens have været indtegnet.

Cardif oplyser også at de godt kan se problemet i at Bank Norwegians folk ikke aner hvad de laver når de sælger disse forsikringer. ... fra Cardiff taler om at forretningsgangene overimod Bank Norwegian skal opstrammes så der ikke laves sådanne fejl. Bank Norwegian burde jo sørge for at medforsikrede altid er dækket ved dødsfald når det ikke koster noget og der ikke skal afgives helbredsoplysninger.

Sagen bliver så diskuteret frem og tilbage og til sidst finder Bank Norwegian og Cardif ud af at fravige alderskravet og sender os papirerne så dødsdækningen kan sættes på.

Så opstår næste problem og det er at [klageren] skal være i arbejde for at den kan laves. [Klageren] gik på pension som ... årig og er ikke længere på arbejdsmarkedet så det krav kan vi ikke opfylde. De afviser så [klageren] og afslutter sagen og siger at sagen nu er lukket.

Vi vil simpelthen ikke finde os i sådan en uprofessionel behandling der helt tydeligt bærer præg af at de har haft nogle medarbejdere der slet ikke ved hvad det betyder at en dødsdækning ikke bliver sat på fra start. Det er også ufatteligt at de ikke står ved deres ansvar når man tænker på hvor stort et låneinstitut de er. Vi har hele tiden stolet på at han var dækket iflg. deres oplysninger og er mildest talt chokeret over man ikke tager ansvar og retter fejlen op."

Selskabet har i brev af 26/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen gælder en betalingsforsikring, der bliver formidlet gennem vores partner Bank Norwegian i Danmark. Bank Norwegian formidler og administrerer denne forsikring, hvilket bl.a. betyder, at Bank Norwegian udsteder forsikringer og forsikringsregistre på vores vegne. Sagen gælder spørgsmålet, hvorvidt en forsikring er blevet tegnet eller ej. Kunden har klaget til Bank Norwegian, som er agent for denne forsikring, da sagen gælder selve tegningen af forsikringen. Bank Norwe-

gian har svaret kunden, at Bank Norwegian ikke har begået nogen fejl, men at medlåntageren aldrig har tegnet nogen forsikring. Kunden har derfor henvendt sig til Ankenævnet for Forsikring og rettet en klage i mod os.

VORES SVARSKRIFT

Kunden, [klagerens ægtefælle], har ansøgt om en betalingsforsikring gennem Bank Norwegian på deres hjemmeside 24-11-2016 i forbindelse med, at hun ansøgte om et lån hos Bank Norwegian. Man kan kun ansøge om lån og forsikringer på Bank Norwegian's hjemmeside. Hvis man tegner en forsikring, hvor der findes en medlåntager på lånet, har man også mulighed for at tegne en forsikring for denne medlåntager, der derved kan blive medforsikret når det gælder punktet om dødsfald i betingelserne (se Bilag 1 screen shots, ansøgningsprocessen).

I forbindelse med at kunden tegnede en forsikring 2016 blev der sendt en automatisk mail ud til medlåntageren på lånet, [klageren], hvor han blev tilbudt at blive medforsikret ved et eventuelt dødsfald. For at acceptere denne medforsikring kræves der, at medlåntageren svarer på mailen, at han/hun ønsker denne forsikring samt en bekræftelse om, at han/hun opfylder tegningsbetingelserne (se Bilag 1). [Klageren] har ifølge Bank Norwegian ikke svaret på denne mail, og der er derfor aldrig blevet registreret nogen forsikring for ham. Kunden har modtaget et policebrev via e-mail (Bilag 2), hvor der fremgår, at det kun er kunden, der står som forsikret på forsikringen.

Derefter har kunden under efteråret 2019 ansøgt om et tillægslån hos Bank Norwegian og har da opdaget, ifølge hendes egne oplysninger, at medlåntageren ikke har været medforsikret, hvorpå kunden har informeret Bank Norwegian, at medlåntageren skulle have været medforsikret. Bank Norwegian har svaret, at kunden ved sin låne- og forsikringsansøgning 2016 har modtaget alle de oplysninger, som hun og medlåntageren skal have ved tegningen af forsikringen, men at medlåntageren aldrig har besvaret mailen med tilbud om forsikring og derfor aldrig har tegnet nogen medforsikring.

Vi kan desværre heller ikke tilbyde medlåntageren at tegne en ny forsikring i dag, da medlåntageren ikke længere opfylder tegningsbetingelserne."

Klageren har i mail af 17/8 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi mener fortsat at dødsfaldsdækning burde have været påført fra start når den ikke kræver helbredsoplysninger og intet koster. Oveni det har vi fra indtegnings tidspunkt fået oplyst at dødsfald automatisk var dækket hvilket vi også anfører til Bank Norwegian. Vi har via mail med selskabet dokumenteret for at det er helt forkasteligt at den ikke er på. Vi har aldrig modtaget nogen mail om at [klageren] skulle underskrive at han ikke havde en dødsfaldsdækning. Tværtimod fik vi oplyst den altid var på."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder mailkorrespondance mellem parterne. Selskabet har fremlagt en række screenshots fra Bank Norwegian's hjemmeside og eksempler på mails vedrørende bankens ansøgningsproces. Af et hjemmeside-screenshot, der af selskabet er betegnet "Tilbud om forsikring i søknad – PC", fremgår bl.a.:

"Lånesikring

Lånesikring er en forsikring som hjælper dig med at betale dine månedlige ydelser på dit lån hvis du skulle blive arbejdsløs eller syg. Ved dødsfald indfrier forsikringen din restgæld op til et maks beløb.

Hvis du har optaget lånet med din ægtefælle/registrerede partner/samlever kan han/hun også købe forsikringen, og vil være dækket af dødsfaldsdækningen.

Lånesikring koster 7,9% af din månedlige ydelse til dit lån. Hvis din månedlig ydelse for eksempel er 1.000 kr. koster forsikringen 79 kr. pr. måned.

Forsikringen betales bagud og fremgår af din betalingsoversigt.

Dækningen for din ægtefælle/registrerede partner/samlever er gratis.

Se brochuren *Vigtig Viden* for mere information om forsikringen og behandling af dine personoplysninger. Det er vigtigt at du læser brochuren *Vigtig Viden* inden du køber forsikringen.

...

Tilbud om Lånesikring

...

Ønsker du at tegne Lånesikring til lånet?

- **Ja, jeg ønske at købe Lånesikring til mit lån. Jeg har læst Vigtig Viden om min forsikring og bekræfter at jeg:**
 - er fyldt 18 år men endnu ikke 60 år,
 - har et dansk CPR-nummer og fast bopæl i Danmark (ekskl. Grønland og Færøerne),
 - er fuldt erhvervsdygtig, dvs:
 - Jeg kan udføre mit sædvanlige arbejde uden begrænsninger
 - jeg ikke modtager eller har ret til erstatning, der skyldes sygdom og/eller ulykke
 - jeg ikke har et særligt tilpasset arbejde eller arbejder med såkaldt løntilskud iht sociallovgivningen pga. psykisk og/eller fysisk funktionsnedsættelse og
 - Jeg heller ikke har modtaget erstatning for sygdom og/eller ulykke i mere end 14 dage i træk i den seneste 3-måneders periode.
 - har haft fuldtidsarbejde eller været selvstændig erhvervsdrivende i mindst 6 sammenhængende måneder, og
 - er indforstået med at arbejdsløshed, varsling om arbejdsløshed, opsigelse, sygdom eller lidelser som jeg er bekendt med inden indtrædelse i forsikringen ikke er dækket.
- **Nej tak"**

Af selskabets slide med eksempel-mail "Ved godkjent søknad (slide 2/3)" fremgår bl.a.:

"BN sender standard velkomstepost. Inneholder p.t ikke info om betalingsforsikring.

'To: ...

Subject: TEST: Lånetilbud Bank Norwegian

Ankenævnet for Forsikring

5.

95371

Hej

Vi takker for din ansøgning og har fornøjelsen af, at kunne tilbyde dig følgende lån:

...

Før vi kan udbetale dit lån, bedes du:

Såfremt du har ansøgt om et lån med en medansøger, skal begge låntagere underskrive låneaftalen med Nem ID og sende seneste lønseddel.

Lånetilbuddet kræver, at du har gennemført de ovennævnte punkter inden for 30 dage, efter du har indsendt din ansøgning.

... "

Af selskabets slide med eksempel-mail "Ved godkjent søknad (slide 3/3)" fremgår bl.a.:

"Forsikring aktiveres ved utbetaling af lånet. Epost till hovenlåntaker:

'Subject: Lånesikring

Hej!

Tak fordi du har valgt at købe Lånesikring.

Vedlagt er din forsikringspolice, et velkomstbrev og informationsbrochuren *Vigtig Viden*. Vi beder dig om at læse informationen igennem.

Hvis du har nogle spørgsmål er du velkommen til at kontakte os på telefon ... eller ...@...

...'

Vedlegg:

Vigtig Viden

Velkomstbrev

Forsikringspolice"

Af selskabets slide med eksempel-mail "Erbjudande om låneskydd till medforsakrad" fremgår bl.a.:

"Erbjudande om låneskydd till medforsakrad

'To: ...

Subject: TEST: Lånesikring uden meromkostninger

Hej!

Som medlåntager kan vi tilbyde dig en Lånesikring gratis til dit lån hos Bank Norwegian. Du vil være omfattet af den dækning som udbetaler erstatning ved dødsfald. Ved dødsfald indfrier Lånesikring dit lån med op til 500.000 kr.

Hvis du ønsker at købe Lånesikring kan du klikke her for at bekræfte at du har læst brochuren 'Vigtig Viden' og at du:

- er fyldt 18 år men endnu ikke 60 år,
- har et dansk CPR-nummer og fast bopæl i Danmark (ekskl. Grønland og Færøerne),
- er fuldt erhvervsdygtig, dvs:

Ankenævnet for Forsikring

6.

95371

- kan udføre dit sædvanlige arbejde uden begrænsninger
- ikke modtager eller har ret til erstatning, der skyldes sygdom og/eller ulykke
- ikke har et særligt tilpasset arbejde eller arbejder med såkaldt løntilskud iht. sociallovgivningen pga. psykisk og/eller fysisk funktionsnedsættelse og
- heller ikke har modtaget erstatning for sygdom og/eller ulykke i mere end 14 dage i træk i den seneste 3-måneders periode.
- har haft fuldtidsarbejde eller været selvstændig erhvervsdrivende i mindst 6 sammenhængende måneder, og
- er indforstået med at arbejdsløshed, varsling om arbejdsløshed, opsigelse, sygdom eller lidelser som du er bekendt med inden indtrædelse i forsikringen ikke er dækket.

Har du har spørgsmål til forsikringen er du velkommen til at kontakte vores kundeservice på telefon ... eller ...@... Vores åbningstider er mandag til fredag kl. 10.00-16.00.

Med venlig hilsen Bank Norwegian' "

Af selskabets slide/hjemmeside-screenshot "Ved godkjent søknad" fremgår bl.a.:

"Ved godkjent søknad

Medlåntager aksepterer forsikring

- Klikker link i epost
- Logger inn med BankID
- Aksepterer vilkår som vist under"

Af selskabets slide med eksempel-mail "Ved godkjent søknad - medlåntager" fremgår bl.a.:

"Ved godkjent søknad - medlåntager

Epost med oppdatert forsikringbevis til hovedsøker

'Subject: Lånesikring er blevet ændret

Hej!

Eftersom der er foretaget ændringer i din Lånesikring, har vi vedlagt en ny forsikringspolice. Kontroller venligst at indeholdet stemmer overens med dine ønsker.

Hvis du har nogle spørgsmål er du velkommen til at kontakte os på telefon ... eller ...@...
...'

Vedlegg:

Viktig Viden

Forsikringspolice"

Ankenævnet for Forsikring

7.

95371

Af "Forsikringspolice – Lånesikring gennem Bank Norwegian" fremgår bl.a.:

Forsikrede	Medforsikrede
[Klagerens ægtefælle]	
Forsikringsselskab	
BNP Paribas Cardif Forsikring, filial af BNP Paribas Cardif Försäkring AB og BNP Paribas Cardif Livsforsikring, filial af BNP Paribas Cardif Livförsäkring AB	
Ikrafttrædelsesdato	Periode
2016-11-24	
Dækningssum	
Ved ufrivillig arbejdsløshed, sygdom og hospitalsindlæggelse: Erstatningsbeløbet svarer til din månedlige ydelse på dit lån, maksimalt 10.000 kr. pr. måned.	
Dødsfald: Erstatningen svarer til restgælden på dit lån, maksimalt 500.000 kr.	
Lånenummer	Forsikringsgebyr
	7,9 % af den månedlige ydelse på dit lån

Nævnet udtaler:

Klagerens hustru optog i november 2016 et banklån med klageren som medlåntager og tilkøbte en betalingsforsikring med dækning for hende ved død og erhvervsevnetab. Klageren har anført, at de ved låneoptagelsen fik at vide, at han automatisk også ville blive omfattet af en betalingsforsikring med dækning ved død. En sådan medforsikring ved død er gratis for medlåntager, når hovedlåntager har tegnet betalingsforsikring, og medforsikringen kan oprettes uden afgivelse af helbredsoplysninger.

I 2019-2020 ønskede klagerens hustru og klageren at indgå aftale med banken om forhøjelse af deres banklån. De fik i den forbindelse telefonisk oplyst af selskabet, at det kun var hustruen, der havde været omfattet af en betalingsforsikring siden 2016.

Selskabet har anført, at klageren i 2016 fik tilsendt en automatisk genereret mail med tilbud om at blive medforsikret med dækning ved død, men at han ikke besvarede mailen, hvorfor han ikke blev omfattet af en betalingsforsikring. Klageren har bestridt at have modtaget en sådan mail.

Selskabet har afvist at oprette en betalingsforsikring for klageren i 2020, da han ikke længere opfylder tegningsbetingelserne herfor, idet han dels er blevet 60 år, dels ikke længere er erhvervsaktiv.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder det ikke bevist, at der i 2016 blev indgået en forsikringsaftale, der omfattede klageren. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet – imod selskabets tegningsregler – nu at lade klageren omfatte af en betalingsforsikring ved død.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ved screenshots fra ansøgningsprocessen på hjemmesiden og eksempler på mails, der udsendes af selskabets system, har redegjort for processen i forbindelse med tegning af betalingsforsikring for låntager og medlåntager i tilknytning til optagelse af banklån. Selskabet har fremlagt kopi af forsikringspolice med ikrafttrædelse den 24/11 2016 fremsendt til hustruen, hvoraf det klart fremgår, at det alene er hende, der er omfattet af betalingsforsikringen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke nærmere har ført bevis for, at selskabet eller banken har givet dem forkerte oplysninger angående betalingsforsikringen i 2016. Klageren har ikke fremlagt noget skriftligt materiale/korrespondance vedrørende låne- og forsikringsoprettelsen i 2016, der kan sandsynliggøre, at banken eller selskabet har begået en fejl. Det forhold, at klageren har bestridt at have modtaget selskabets mail i 2016 med tilbud om betalingsforsikring, kan ikke i sig selv føre til anden vurdering.

Nævnet har også lagt vægt på, at nævnet ikke finder grundlag for at kritisere selskabets oprettelsesproces i relation til medforsikringsaftale til medlåntager. Selv om selskabet tilbyder gratis

Ankenævnet for Forsikring

9.

95371

betalingsforsikring ved død til medlåntager, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet kræver medlåntagers aktive tilslutning til forsikringsaftalen, hvorunder medlåntager i øvrigt skal bekræfte, at han eller hun opfylder tegningskriterierne angående blandt andet alder, erhvervsduelighed og aktuel erhvervsaktivitet.

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.



Svend Bjerg Hansen