

Finansklagenemnda Person

Uttalelse FinKN-2017-180

6.4.2017

SpareBank 1 Forsikring AS (Liv)

Livsforsikring/uføredekninger/pensjon

Karensklausul - rutiner for utsendelse av forsikringsbevis – fal. §§ 11-2 og 19-10.

Forsikrede anførte at hun ikke hadde mottatt forsikringsbevis og/eller forsikringsvilkår. Karensbestemmelsen fremgikk av en fremlagt mal for forsikringsbeviset, og saken reiset spørsmål om selskapet hadde sannsynliggjort at forsikrede hadde mottatt dette. Nemnda bemerket at selskapet må ha rutiner som sikrer notoritet og sporbarhet knyttet til utsendelse av forsikringsbeviset. I denne saken var utsendelsen basert på deltakelsen av flere ledd utenfor selskapets kontroll og hvor det ikke var gitt opplysninger om hvordan selskapet sikret seg at de ulike operasjoner virkelig ble utført. Nemndas konklusjon var at selskapet ikke hadde oppfylt sin informasjonsplikt etter fal., og forsikrede ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede har vært sammenhengende arbeidsufør siden 5.3.15, og krever utbetaling under en kollektiv uføreforsikring. Kravet er avslått med henvisning til karensklausulen, jf. fal. § 19-10. Saken for nemnda reiser spørsmålet om selskapet er forhindret fra å gjøre karensklausulen gjeldende fordi det ikke har sannsynliggjort at forsikrede har mottatt forsikringsbevis, jf. fal. § 11-2.

Selskapet har opplyst at det ikke er mulig å legge frem nøyaktig kopi av det forsikringsbeviset som skal ha blitt sendt forsikrede.

Forsikrede har anført at hun verken har mottatt forsikringsbevis eller -vilkår.

Selskapet har med henvisning til uttalelse 2016-052 om at et selskap må ha rutiner som sikrer notoritet og sporbarhet knyttet til utsendelse, vist til at selskapets rutine går ut på å oversende informasjon om medlemmet til banken, som videresender dette til S., som printer og leverer forsikringsbeviset til posten. Rutinene er fulgt i saken.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken for nemnda gjelder om selskapet er avskåret fra å gjøre karensklausulen gjeldende fordi selskapet ikke har sannsynliggjort at forsikrede har fått forsikringsbevis, og således ikke den informasjonen som selskapet skal gi etter fal. § 11-2 annet ledd bokstavene a til c. Etter bokstav b plikter selskapet blant annet å opplyse om begrensning av ansvaret pga. den forsikredes helsetilstand. Dommen i Rt. 2008 s. 720 slår i avsnitt 45 fast at § 11-2 annet ledd får anvendelse på karensklausuler i kollektivforsikringer.

Selskapet har lagt frem en rekonstruksjon av det forsikringsbeviset som skal være sendt forsikrede i februar 2013. Selskapet har også opplyst at rutinen er at informasjon om nye medlemmer av den kollektive dekningen blir sendt banken, som videresender dette til et selskap som printer ut forsikringsbevis og -vilkår og leverer dette til posten for forsendelsen. Nemnda har i tidligere uttalelser, se 2016-052 og 2016-258, uttalt at et selskap må ha rutiner som sikrer notoritet og

sporbarhet knyttet til utsendelse. Slik nemnda ser det, er selskapets opplysning om sin rutine ikke tilstrekkelig for at nemnda skal kunne være sikker på at selskapet har oppfylt informasjonsplikten etter fal. § 11-2 annet ledd. Her er utsendelsen basert på deltakelsen av flere ledd utenfor selskapets kontroll, hvor det ikke er gitt opplysninger om hvordan selskapet sikrer at de ulike operasjoner virkelig er blitt utført.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Forsikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Ingrid Smedsrud (nestleder), Hege Opheim (nøytralt oppnevnt medlem), Mildrid Felland (selskapsrepresentant), Gro Farestvedt (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant)