

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2017-725

24.11.2017

SpareBank 1 Forsikring AS (Liv)

Livsforsikring

Oppsigelse av personforsikring – rådgivning – erstatningsansvar – fal. §§ 11-3 og 12-3.

Forsikrede søkte banken om refinansiering av billån/kredittkortgjeld. Det ble avholdt møte i bankens lokaler. Banken avsto søknaden, men innvilget avdragsfrihet på lånet i 5 år. Forsikrede undertegnet også en oppsigelse av en personforsikring i selskapet. Forsikrede hadde en kreftdiagnose, og døde ca. 6 måneder senere. Tvist om forsikredes etterlatte har sannsynliggjort erstatningsbetingende uaktsom rådgivning av selskapets representant, herunder også om det foreligger brudd på god forretningsskikk etter finansforetaksloven. Etter en konkret vurdering konkluderte nemnda med at dødsboet ikke hadde sannsynliggjort at det forelå erstatningsbetingende rådgivning eller at selskapets representant hadde opptrådt i strid med god forretningsskikk. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1957) tegnet i 2005 en dødsrisikoforsikring med en forsikringssum på kr 500 000. Oppgitt månedlig premie i 2015 var kr 278. I mars 2015 fikk hun diagnostisert kreft i bukspyttkjertelen. Hun døde 29.8.16.

Forsikrede hadde et møte med banken 8.2.16, og det fremgår av notat skrevet dagen etter av bankens/forsikringsselskapets representant:

Kunden søkte om refinansiering av billån, kredittkortgjeld totalt kr 260000,- Gjennomgikk rpm. og likviditet for lav til refinansiering. Men kunden ønsket avdragsfrihet på sitt lån i 5 år. Dette er innvilget 09022016.

På møtet undertegnet forsikrede et dokument som avsluttet livsforsikringen.

Etter forsikredes død fremmet dødsboet krav om utbetaling under livsforsikringen, og det oppsto tvist da selskapet opplyste at forsikrede hadde avsluttet forsikringen.

Banken/forsikringsselskapets representant i møtet redegjorde 3.10.16 for samtaler med forsikrede og representanter for dødsboet og en representant for selskapet.

a) Sjekket med livsselskapet om begrunnelsen for oppsigelse Livsforsikring ... Kunden har krysset av for at kunden ikke lenger ser behov for livsforsikring. Livsforsikringen er sagt opp av kunden etter frarådning fra rådgiver. Livsforsikringen er avsluttet.

b) Rådgiver kjenner ikke kunden, men ble booket via KS i et møte på ... Rådgiver gjennomførte rådgivningssamtale, med det mål om å refinansiere billån og forbrukslån. Av likviditetsmessige årsaker, kunne ikke rådgiver refinansiere dette. Da ønsket kunden avdragsfrihet på sitt boliglån i 5 år. Dette ble innvilget.

Gjennomførte telefonmøte med Datter ..., og det de stiller spørsmål om er hvordan moren kunne si opp forsikringene når hun visste at hun var syk ... Moren arvet også en million tidligere i år, hvor moren sendte en venninne ned for å kjøpe leilighet i B. Dette ble iht datter kjøpt i april 2016.

... Rådgiver sa at hun ikke kjente moren som kunde, men at det ble gjennomført rådgivningssamtale for refinansiering av billån og forbrukslån ... Men kunden ble innvilget avdragsfrihet i 5 år for å få redusert månedlige kostnader, da kunden hadde meget lav likviditet.

....

2. Oppsummering av min samtale med M.

Jeg gjennomførte et kundemøte med kunden med det formål at hun ønsker å refinansiere ... Jeg klarer ikke å huske møtet og baserer meg kun på min erfaring og arbeidsmetodikken gjennom 32 år i banken. Normalt når en kunde ønsker å si opp sine forsikringer snakker vi generelt om risikoen med å slette en forsikring og at banken fraråder kundene til å si opp sine forsikringer.

Når kunden så ber oss om dette, lager jeg oppsigelsesbrev ... og går igjennom årsaksavslutningen med kunden. I dette tilfellet ønsket kunden å bruke – ser ikke behov for forsikring – og så signerte kunden på avtalen. Når kunden så har signert, avslutter jeg livsforsikringen i systemet.

Jeg kan ikke se ... at jeg har handlet feil ... Rådgiver har heller ingen behov for å spørre om helsetilstanden når kunden ønsker å si opp sin forsikring. Dette er et valg kunden gjør.

Saken er tidligere behandlet av nemndas avdeling for Bank mv. Saken ble avsluttet da klager ikke svarte på selskapets redegjørelse og sekretariatets vurdering.

Dødsboet engasjerte advokat, som 21.1.17 fremmet krav om utbetaling under livsforsikringen. Det er lagt til grunn at klagen gjelder forsikringselskapets informasjons- og rådgivningsansvar etter forsikringsavtaleloven. Som vedlegg til klagen fulgte uttalelser fra forsikrede barn, hennes bror og en venninne, som alle stiller seg uforstående til at forsikrede skulle ha sagt opp personforsikringen ettersom hun var alvorlig syk. Venninnen opplyser at avdøde i juni/juli snakket om at hun var glad for at hun hadde den aktuelle forsikring.

Det er ellers opplyst at forsikrede hadde svært god økonomi i januar/februar 2016 etter å ha mottatt en arv på kr 800 000. Hun inngikk i januar 2016 avtale med banken om fondssparing med kr 800 i måneden. I tillegg kjøpte hun i april 2016 leilighet i B. ... for kr 550 000.

Dødsboet har i hovedsak anført at i mangel på dokumentasjon på hva forslagsnummer 25 ... inneholder, er det ikke mulig å ta stilling til hva forsikrede aksepterte 8.2.16. At selskapet ikke kan fremskaffe forslaget, viser at banken har svikt i rutinene. Selskapet har risikoen for den uklarhet som er skapt. Det fremlagte dokument kan ikke tas som dokumentasjon på oppsigelsen av avtalen. Forsikredes underskrift må eventuelt ha sammenheng med en bedre avtale.

Det er åpenbart feil at en person som er livstruende syk kan si opp en personforsikring. Det fremgår ikke av bankens referat at oppsigelse av personforsikringen skulle være tema for møtet, noe som sannsynliggjør at banken har begått en feil. Selskapet kan ikke foreslå for en syk kunde å si opp en personforsikring. Selskapet har heller ikke bekreftet oppsigelsen skriftlig slik at en eventuell misforståelse kunne blitt avklart. Selskapet er erstatningsansvarlig for uforsvarlig rådgivning og for illojal opptreden overfor avdøde. Sakskostnader kreves dekket.

Det foreligger brudd på god forretningsskikk etter finansforetaksloven § 13-5 og § 16-1. Det foreligger ikke praksis knyttet til begrepet "God forretningsskikk" i finansforetaksloven, og nemnda bør ta stilling til innholdet.

Selskapet har i hovedsak anført at etter fal. § 12-3 kan en forsikringstaker når som helst si opp en løpende personforsikring. Det fremgår klart av forslagsnummer 25 ... at personforsikringen vil opphøre ved signering. At dokumentet kalles et forslag, betyr bare at oppsigelse forutsetter en aktivitet fra forsikringstaker. Rådgiver husker ikke det aktuelle møtet, men har redegjort for sine rutiner, herunder for at dette innebærer å fraråde kunder å si opp forsikringer. Det foreligger ingen dokumentasjon på at avdøde ikke hadde samtykkekompetanse i februar 2016, og selskapet

fastholder at oppsigelsen er gyldig. Det foreligger ikke brudd på finansforetaksloven § 13-5 og § 16-1 og anførselen om brudd på "god forretningsskikk" er bare en abstrakt påstand uten grunnlag i sakens faktum.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om dødsboet har sannsynliggjort erstatningsbetingende feil fra selskapets side da livsforsikringen ble avsluttet, herunder om det foreligger brudd på god forretningsskikk etter finansforetaksloven.

Det fremgår av fal. § 12-3 at forsikringstaker når som helst kan avbryte (si opp) et løpende personforsikringsforhold. Det samme fremgår av pkt. 7 i de aktuelle vilkårene, hvor det i tillegg fremgår at en oppsigelse skal være skriftlig. Dødsboet har ikke bestridt forsikringstakers/forsikredes underskrift 8.2.16 på dokumentet betegnet "Aksept av forslagsnummer ... for ...". Det har heller ikke gjort gjeldende at forsikrede/forsikringstager ikke hadde samtykkekompetanse da hun sa opp forsikringen.

Dødsboet har vist til at forsikrede/forsikringstaker hadde en meget alvorlig kreftsykdom da hun undertegnet dokumentet. Det er ikke noe i det fremlagte materialet som sannsynliggjør at selskapets/bankens representant var kjent med det. Og under enhver omstendighet har vedkommende opplyst at hun frarådet forsikrede/forsikringstaker å si opp forsikringen.

En fremlagt utskrift av forsikredes konto i banken for februar 2016, viser at hennes likviditet 8.2. var dårlig. Det er først i slutten av måneden som hun mottok en større innbetaling.

Nemnda kan ikke se at dødsboet har sannsynliggjort at det foreligger erstatningsbetingende rådgivning. Nemnda er heller ikke enig i at selskapets representant ikke har opptrådt i samsvar med god forretningsskikk.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Ingrid Smedsrud (nestleder), Hege Opheim (nøytralt oppnevnt medlem), Gro Farestedt (selskapsrepresentant), Jane Ytreøy Grøndalen (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant).