

# Finansklagenemnda Person

## Avgjørelse FinKN-2018-279

30.4.2018

### Gjensidige Forsikring ASA

### Livsforsikring/uføredækninger/pensjon

Feilaktig og mangelfull rådgivning ved søknad om forsikring? — erstatning.

Selskapet avsto klagers søknad om forsikring med uføredækning. Klager hevdet at selskapet i denne forbindelse hadde flyttet eller sagt opp en tilsvarende dekning hun hadde hos Nordea. Da klager senere ble ufør og var uforsikret, hevdet hun at selskapet var erstatningsansvarlig for hennes økonomiske tap. Sekretariatet avgjorde saken i medhold av delegert myndighet og la til grunn at det var klager selv som hadde sagt opp forsikringen i Nordea, herunder at det ikke forelå grunnlag for et erstatningskrav. Nemnda var enig i sekretariatets avgjørelse og selskapet ble gitt medhold.

---

### Saksfremstilling

Klager (f. 1970) undertegnet "Søknad om kjøp av Personforsikring" 7.3.12. Selskapet avsto søknaden samme år fordi klagers tidligere muskel- og skjelettplager, søvnforstyrrelser og mageplager uten kjent årsak mm. innebar økt risiko for uførhet.

Etter klage fra klagers lege behandlet selskapet søknaden på nytt, men avslaget ble opprettholdt:

Vi har med bakgrunn i henvendelsen fra dr. A skrevet tilbake til legen for å få vite mer om muskel-skjelettplagene, søvnforstyrrelsen, mageplagen og sykmeldingsperioder.

I sitt svar sier dr. A at du hadde lettere muskel - skjelettplager i 2004/2005 og at du nå har en del myalgi i nakken. Du har lettere depresjon etter ekteskapsbrudd og har vært sykmeldt siden 7. februar 2012. Det vil si at du var sykmeldt når du søkte uføreforsikringen, noe du i helseerklæringen svarte nei på at du var.

Fordi du var sykmeldt på søknadstidspunktet kan du dessverre ikke få uføredækning. For å få uføredækning, må du være 100 % arbeidsfør og ikke ha hatt sykmeldinger eller andre helseplager som kan medføre økt forsikringsrisiko, over en lengre tid. Det er også av stor betydning for en riktig vurdering av en forsikringssøknad, at alle spørsmålene vi stiller, blir riktig besvart.

...

I brev 20.8.17 anførte klager bl.a. at selskapet hadde sendt flytting/oppsigelse av en forsikringsavtale hun hadde i Nordea uten å gi henne ny forsikring.

Selskapet viste i sitt svar til at det hadde begrunnet avslaget på søknaden om uføreforsikring i 2012. Det heter videre:

I de tilfelle der en person ønsker å flytte en personforsikring fra et annet selskap, er Gjensidiges klare anbefaling at kunden bør beholde sin eksisterende forsikring til han/hun har fått det bekreftet at vedkommende kan få ny forsikring her.

Klager krevde høsten 2017 erstatning for feilaktig og uriktig rådgiving samt mangelfull informasjon. I brev 12.12.17 heter det blant annet:

Dere anbefaler kunden å ikke si opp sin ekstenderte forsikringen før ny forsikring er i orden så HVORFOR sende dere oppsigelse til Nordea før min ny forsikringen var i orden.

...

Den behandling jeg er misfornøyd med. I den situasjon det jeg var så fikk jeg feil informasjon eller ikke nok informasjon. Derfor ble ikke min interesse ivaretatt.

Selskapet skrev til klager 18.12.17 at man ikke kunne se at selskapet hadde gjort noen feil i forbindelse med klagers oppsigelse av forsikringen i Nordea, og at et eventuelt erstatningskrav under alle omstendigheter var foreldet.

**Klager** har anført at selskapets rådgivning i forbindelse med søknaden om forsikring var feilaktig og mangelfull.

**Selskapet** har i det vesentlige anført at det ikke er fremlagt dokumentasjon for at Tennant sa opp forsikringen hos Nordea på vegne av klager, og at det strider mot selskapets rutiner å si opp personforsikringer i andre forsikringsselskap uten kundenes uttrykkelige samtykke. Under enhver omstendighet ville et krav om erstatning for økonomiske tap som følge av eventuelle feil i rådgivningen fra Tennant være foreldet etter de alminnelige regler om foreldelse av pengekrav.

#### **Sekretariatets avgjørelse:**

Nemndas sekretariat avgjorde saken 1.3.18 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i saksbehandlingsreglene. Klager fikk ikke medhold i klagen.

Sekretariatet la til grunn at nemnda i avgjørelse 2018-157 hadde konkludert med at klager selv hadde sagt opp forsikringen i Nordea, og at oppsigelsen var gyldig. Selskapet kunne derfor ikke holdes ansvarlig på et erstatningsrettslig grunnlag.

Klager klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det ble ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

#### **Finansklagenemnda Persons begrunnelse**

Nemnda er enstemmig enig i sekretariatets avgjørelse.

#### **Finansklagenemnda Persons konklusjon**

Selskapet gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Kaja de Vibe Malling (nestleder), Hege Opheim (nøytralt oppnevnt medlem), Jane Ytreøy Grøndalen (selskapsrepresentant), Lise Karlsen (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ane Køber Opstad (forbrukerrepresentant).*