

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-217

5.3.2024

Nordea Liv Norge AS

Livsforsikring/uføredkninger/pensjon

Søknad om livsforsikring – bestred avtaleinngåelse - refusjon av forsikringspremie.

Etter henvendelse til Tryg forsikring, fikk forsikrede tilbud om en rekke forsikringer, deriblant tilbud om en livsforsikring i Nordea Liv (innklaget foretak). Forsikrede bekreftet overfor Tryg at han ønsket å tegne livsforsikring i foretaket og oppga kontonummer for betaling. Forsikrede signerte deretter helseerklæring og avtale om avtalegiro med Bank-ID. Forsikrede bestred at han hadde inngått noen avtale om livsforsikring med foretaket og krevde tilbakebetalt beløpet som var trukket fra hans konto. Foretaket bekreftet oppsigelse av livsforsikringen og refunderte kr 3 398 av innbetalt premie. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på ytterligere refusjon av innbetalt forsikringspremie. Etter en konkret vurdering bemerket nemnda at forsikrede hadde innsendt søknad om personforsikring til foretaket og at han dermed var midlertidig forsikret. Forsikrede hadde dermed ikke krav på tilbakebetaling av premie for den periode han var dekket og foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede henvendte seg til Tryg Forsikring (Tryg) med anmodning om tilbud på en rekke forsikringer, deriblant *"Livsforsikring"* for seg (og sin kone), jf. e-post til Tryg av 2. og 6.6.23.

På spørsmål om "Personforsikring" fra kunderådgiver i Tryg, svarte forsikrede *"Ja"* på spørsmål om de ønsket forslag til utbetaling ved død, utbetaling ved alvorlig sykdom og månedlig utbetaling ved uførhet (uførepensjon), jf. e-post korrespondanse med Tryg 7.6.23.

Tilbud om anbefalt dekning for alvorlig sykdom, dødsfall og uførhet, ble sendt forsikrede i e-post fra foretaket (Nordea Liv) samme dag, med oppfordring om å ta kontakt med kunderådgiver i Tryg for å fullføre kjøpet. I e-posten fremgår at månedlig beløp for de aktuelle dekningene utgjorde kr 9 686. Foretaket har opplyst at kunderådgiveren i Tryg også sendte en sms om at tilbud på livsforsikring i foretaket var sendt på e-post.

Tryg sendte forsikrede tilbud på en rekke forsikringer, deriblant en *"Personforsikring"* med dekning for ulykke og eventuell behandlingsforsikring, jf. e-post fra Tryg 8.6.23. Etter ytterligere korrespondanse med Tryg, aksepterte forsikrede tilbudet og kunderådgiver hos Tryg bekreftet at det ville ordne med flytting av hans forsikringer til Tryg, jf. e-post fra Tryg 14.6.23. I samme e-post fremgår videre: *"Ønsker dere også å bestille livsforsikringene i Nordea Liv? Da må jeg vite hvilket kontonummer dere ønsker å betale fra"*. I e-post samme dag, oppga forsikrede kontonummer *"for livsforsikring i Nordea Liv"*.

Foretaket sendte samme dag en oversikt over forsikringsdekningene som forsikrede hadde søkt om. For å fullføre bestillingen, ba foretaket forsikrede fylle ut og signere helseerklæring og avtalegiro elektronisk. Foretaket opplyste samtidig at forsikrede, etter å ha fylt ut og signert dokumentene, ville være midlertidig forsikret i perioden søknaden ble vurdert. Foretaket har også

opplyst at det samme dag sendte forsikrede en SMS med orientering om utfylling av skjemaer i dokumentportalen.

Bekreftelse på bestilling av livsforsikring ble sendt forsikrede i e-post fra foretaket 15.6.23, etter signering med Bank ID samme dag.

I e-post 30.6.23 informerte foretaket om sin portal, hvor forsikrede blant annet kunne finne en oversikt over livsforsikringen sin.

Foretaket belastet forsikrede kr 9868 (samt kr 2 424 for hans kones forsikring) ved avtalegiro 26.7.23.

Forsikrede henvendte seg deretter til Tryg med beskjed om at han ville kreve tilbakebetaling av beløpet som foretaket hadde trukket fra hans konto, jf. e-post 4.8.23. Forsikrede viste til at han trodde han opprettet en avtale med Tryg hvor han skulle betale kr 3 522 per måned, og stilte spørsmål ved hvordan han hadde blitt lurt, og hvorfor han skulle ha *"både Personforsikring i Tryg og Livsforsikring i Nordea?"*.

Foretaket bekreftet oppsigelse av forsikringen og tilbakebetalte kr 3 398 av innbetalt premie, jf. brev fra foretaket 4.8.23. Forsikrede var midlertidig forsikret fra bestilling, og påløpte kostander frem til oppsigelsen ble ikke refundert.

I e-post fra Tryg 7.8.23, fremgår at personforsikringen i Tryg kun var en ulykkesforsikring, og at forsikrede etter skriftlig forespørsel og tilbud om forsikringer i Nordea Liv, hadde sendt kontonummer som skulle benyttes for betaling, og signert både helseskjema og avtalegiro i Nordea Liv.

Det er fremlagt kopi av en chat mellom forsikrede og foretaket i perioden 4.- 16.8.23 vedrørende krav om tilbakebetaling.

Forsikrede har i det vesentlige anført at foretaket urettmessig har trukket penger fra hans konto, og at han har krav på tilbakebetaling av beløpet i sin helhet. Forsikrede signerte avtalegiro med foretaket i forbindelse med en ny forsikring i Tryg. Tryg nevnte ingenting annet om foretaket enn at de trengte forsikredes lønnskontonummer. Forsikrede fikk ikke avtaledokumenter av foretaket 14.6.23, slik som anført av foretaket, men kun en SMS med link for å bekrefte avtalegiro. Det er ikke riktig som foretaket skriver, at "... Tryg opplyser å ha maildialog med han der han bekrefter ønske om denne forsikringen ...". Forsikrede fikk ingen tilbud fra Tryg på forsikring av dødsfall, alvorlig sykdom eller uførepensjon gjennom foretaket til en månedlig pris på 9 834. Det eneste tilbudet han har fått er tilbudet fra Tryg 8.6.23. Forsikrede har ikke sett foretakets e-poster av 7.6.23, 14.6.23 og 15.6.23 (bilag 2, 4 og 5 til foretakets klagesvar) før nå og kan ikke finne dem i sin innboks. Hadde han logget seg inn 30.6.23, kunne dette blitt oppdaget, men da var han på ferie. Dokumentasjonen fra foretaket inneholder ikke en e-post fra forsikrede som svar på tilbud om at han ønsker forsikringen som foretaket tilbyr. Den eneste e-posten forsikrede har sendt har gått til Tryg og gjaldt utelukkende den forsikringen han ble tilbud av Tryg til den prisen de ble enige om. Forsikrede har ikke fått noen informasjon om kostnaden det har for ham at han svarte "ja" på spørsmål fra Tryg om han var interessert i livsforsikring. Saken handler om et skjult mersalg til ekstremt store verdier, et tilbud som er fullstendig ute av proporsjoner og som legitimerer forsikringssvindler. Det er oppsiktsvekkende at det er lov til å sende to tilbud fra to ulike foretak, men at det kun kommer en e-post fra ett foretak om å signere avtalegiro.

Foretaket har i det vesentlige anført at livsforsikringen er etablert etter samtykke fra forsikrede. Etter anmodning til Tryg om tilbud på diverse forsikringer, deriblant livsforsikring, fikk forsikrede tilsendt et tilbud fra foretaket om anbefalte dekninger med forsikringssummer og pris, med

beskjed om at han måtte kontakte kunderådgiver i Tryg for å fullføre kjøpet, jf. e-post av 7.6.23. Etter korrespondanse med kunderådgiver i Tryg bekreftet kunderådgiveren flytting av forsikrede forsikringer (skadeforsikringer) til Tryg. Kunderådgiveren stilte videre spørsmål om forsikrede ønsket å bestille livsforsikring i foretaket, og at han da måtte oppgi hvilket kontonummer han ønsket å betale fra. Forsikrede svarte samme dag, og oppga "*Kontonummer for livsforsikring i Nordea Liv: xxx*". På bakgrunn av bekreftelsen aksepterte kunderådgiveren bestillingen som da ble overført til foretaket. Foretaket har mottatt søknad/helseerklæring signert med Bank-ID. Avtalegiro knyttet til foretaket er signert med Bank-ID og beløpet som er trukket er derfor i henhold til avtale. Forsikrede var midlertidig forsikret slik at kostnader påløp fra tidspunktet foretaket mottok bestilling. Dokumentene er ikke sendt fra Tryg, men fra foretaket etter aksept fra kunderådgiveren i Tryg. E-postadressen som er brukt er riktig.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Forsikrede har anført at han ikke har inngått noen avtale om livsforsikring med foretaket. Spørsmålet er om forsikrede har krav på refusjon av innbetalt forsikringspremie.

Det fremgår av sakens dokumenter at forsikrede henvendte seg til Tryg med anmodning om tilbud på en rekke forsikringer, deriblant livsforsikring. Tilbud om anbefalt dekning for alvorlig sykdom, dødsfall og uførhet, ble sendt i e-post fra foretaket (Nordea Liv) 7.6.23, med oppfordring om å kontakte kunderådgiver i Tryg for å fullføre kjøpet. I e-posten fremgår at månedlig beløp for de aktuelle dekningene utgjorde kr 9 686. Tilbud på en rekke andre forsikringer, deriblant en "Personforsikring" med dekning for ulykke og eventuell behandlingsforsikring, ble sendt han i e-post fra Tryg 8.6.23.

Forsikrede aksepterte tilbudet fra Tryg og kunderådgiveren hos Tryg bekreftet at hans forsikringer ville bli flyttet til Tryg, jf. e-post av 14.6.23. På spørsmål om forsikrede også ønsket å bestille livsforsikring i foretaket, eventuelt hvilket kontonummer han ønsket å betale svarte han "*Kontonummer for livsforsikring i Nordea Liv: xxx*". Etter nemndas syn fremgår det klart av spørsmålets formulering og utheving at livsforsikringen fra foretaket (Nordea Liv), var noe annet enn forsikringene som inngikk i tilbudet fra Tryg. Det fremgår videre klart at han, ved å oppgi kontonummer for betaling av livsforsikring i Nordea Liv, bekreftet at han ønsket denne forsikringen.

Nemnda legger videre til grunn at forsikrede samme dag mottok e-post fra foretaket med informasjon om forsikringssummer og pris for de valgte dekningene, og at han fullførte søknaden ved å signere helseerklæring og avtalegiro elektronisk. Det vises her også til bekreftelse fra foretaket i e-post 15.6.23. På denne bakgrunn finner nemnda at han var midlertidig forsikret, og dermed forpliktet til å betale for forsikringen inntil avtalen ble sagt opp 4.8.23. Foretaket har etter det opplyste tilbakebetalt saldo på forsikringen da den ble avsluttet på kr 3 289. Etter nemndas syn har ikke forsikrede krav på noen ytterligere tilbakebetaling av premien.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Mallings (leder), Tonje Giertsen (bransjerepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).