

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2024 blev i sag nr. 101292:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lærernes Pension, Forsikringsaktieselskab
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskema af 5/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"LP påstår, at de under telefonsamtale den 14/4-19 har rådgivet mig ift. at få revurderet min pensionsforsikring til også at omhandle fornyet dækning ved sygdom og invaliditet, nu hvor jeg ikke længere er i fleksjob. Jeg påstår, at samtalen handlede om overførsel af et efterlønsbidrag til PlusPension, hvorfor jeg dagen efter indsendte blanketten AR252 som aftalt under samtalen. LP siger i januar 2024, at de efter telefonsamtalen fremsendte mig et papirbrev indeholdende en 'pensionserklæring', som jeg skulle udfylde og returnere. Jeg har ikke modtaget omtalte brev, og jeg vidste heller ikke, at jeg skulle modtage det, idet vores samtale jo havde handlet om efterlønsbidrag. LP hævder nu, at min udfyldelse og returnering af pågældende skema er afgørende for min dækning ved fornyet sygdom og invaliditet. LP skriver til mig i afgørelsen på min klage den 21/2-24, at de har '.. troværdige interne processer, der sikrer afsendelse af vores breve'. De har muligvis afsendt brevet, men i hvert fald ikke rekommanderet, - og jeg har ikke modtaget det. LP fremsender efterfølgende beskeder til mig med emnetekster, der i min optik kan misforstås som markedsføring og i hvert fald ikke som noget afgørende og temmelig byrdefuldt for mig. LP medgiver i afgørelsen på min klagesag den 21/2-24, at de 'er meget enig med dig i, at der kan være ting i kommunikationen undervejs, der kan have givet anledning til manglende reaktion fra dig.'

Det virker ensidigt, at LP påstår, at min pensionsøkonomiske skæbne er afgjort af, at de påstår, hvad vi har talt om under en samtale. De påstår, at de har afsendt et papirbrev med en pensions-erklæring, som jeg skulle udfylde og returnere de afgør, at min dækning ved invaliditet og sygdom er betinget af, at jeg har modtaget og håndteret det benævnte brev.

Når sagen er, at jeg er overbevist om at samtalen handlede om overførsel af efterlønsbidrag og håndtering af blanketten AR252. Jeg har ikke modtaget det benævnte brev. Jeg har ikke forstået alvoren i kommunikation, hvor de nu også medgiver, at kommunikationen 'kan have givet anledning til manglende reaktion fra dig'.

Vi går i ring: De siger, at alt er afhængigt af, at jeg håndterede det tilsendte brev, som jeg ikke har modtaget.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Lærernes Pension erkender, at jeg ikke har modtaget det pågældende papirbrev og derfor heller ikke har reageret på det. Og jeg ønsker som en naturlig forlængelse af denne erkendelse, at de genoptager min sag, hvor det skal vurderes, om jeg på pågældende tidspunkt var berettiget til at få tilkendt dækning ved eventuelt kommende sygdom og invaliditet."

Selskabet har den 22/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Lærernes Pension (herefter kaldet LP) skal hermed redegøre for sagen til brug for Ankenævnet for Forsikrings behandling af den klage, som [klageren] (herefter kaldet Klager) har indgivet på baggrund af, at LP fastholder, at Klager ikke har ret til en ordning med dækninger ved sygdom, da Klager ikke har opfyldt betingelserne i form af indsendelse af Pensionserklæring i den periode, hun havde mulighed herfor.

Twisten drejer sig om, hvorvidt Klager har krav på dækninger ved sygdom fordi hun har haft ordinær ansættelse i 3 år, herunder om Klager har fået rådgivning om sin mulighed herfor eller om Klager har mistet muligheden i og med at klager igen er ansat i fleksjob og ikke forinden hun igen blev syg, har ændret sin pensionsordning til en ordning med dækning ved sygdom.

Sagsfremstilling

Klager bliver med virkning fra 1. august 2004 optaget i Lærernes Pension med en ordning uden dækninger ved sygdom, da Klager på optagelsestidspunktet er ansat i fleksjob jf. **Bilag 1**.

Den 1. juli 2016 oplyser Klagers arbejdsgiver, at Klager har frasagt sig sit fleksjob og er overgået til en ansættelse på ordinære vilkår. LP informerer i den forbindelse 4. juli 2016 Klager om, at når hun har været ansat i sit job på almindelige vilkår i tre (3) år, kan Klager få en ordning på almindelige vilkår forudsat, at Klager opfylder betingelserne jf. **Bilag 2**.

15. april 2019 er Klager i telefonisk kontakt med LP. Der er ikke udarbejdet notat på sagen, men af vores sagssystem fremgår, at der talt om 'Overførsel, Bidrag, Diverse, Efterløn'. Der er ikke lavet et selvstændigt notat af samtalen. Efter samtalen sender rådgiveren et brev (**Bilag 3**), hvoraf det fremgår, at der som aftalt sendes en Pensionserklæring som Klager skal udfylde og returnere, hvis Klager ønsker dækninger ved sygdom. Selve Pensionserklæringen har vi ikke i vores sagssystem, da Pensionserklæringen er en blanket, der skal udfyldes af medlemmet, og processen var på daværende tidspunkt sådan, at Pensionserklæringen blev sendt med fysisk post som et bilag, da det ikke var muligt at udfylde den digitalt. Klager returnerer ikke Pensionserklæringen, hvorfor Klagers ordning fortsatte uden dækninger ved sygdom.

2. maj 2019 modtager LP (dateret af Klager 16. april) (Bilag 4) en blanket til påtegning af LP som led i Klagers overførsel af efterlønsbidrag til LP. Dette er ikke sædvanlig procedure for overførsel af efterlønsbidrag, der sædvanligvis foregår ved at A-kassen forinden har udfyldt blanketten ligesom LP ikke sender sådanne blanketter. LP returnerer 6. maj 2019 blanketten til Klager jf. **Bilag 5 og 5a**.

LP informerer 19. marts 2020 Klager om, at hvis Klager har arbejdet på ordinære vilkår i 3 år, kan hun få forsikringer ved sygdom, hvis hun i øvrigt opfylder betingelserne jf. **Bilag 6**. Af brevet fremgik, at Klager indbetaler til LærerPension hos LP, hvor hun ikke har forsikringer, der dækker hende, hvis hun bliver syg. Klager informeres ligeledes om, at hvis hun er i fleksjob eller modtager førtidspension, kan Klager ikke få forsikringer ved sygdom. Ligeledes fremgår det, at hvis det f.eks. er mere end tre (3) år siden, at Klager var i fleksjob og nu er ansat på almindelige vilkår, så har Klager mulighed for igen at få forsikringer, der dækker, hvis hun bliver syg, men at det kræver, at hun udfylder en pensionserklæring og at Klager skal kontakte LP, hvis hun er interesseret i det. Klager kontakter ikke LP og Klagers ordning fortsætter som en ordning uden dækninger ved sygdom.

Marts 2020 (**Bilag 7**) modtager Klager årligt Pensionsoverblik. Pensionsoverblikket viser Klagers dækninger. Der er ikke dækning ved sygdom. Ligeledes januar 2021 (**Bilag 8**) får Klager Pensionsoverblik. Det viser ingen dækninger ved sygdom.

Først ved Klagers kontakt i februar 2021 får LP viden om, at Klager er syg. Klager har i forbindelse med ophør i bidragsindbetalingen fået sædvanligt brev om, at hendes arbejdsgiver ikke har indbetalt til Klagers ordning siden 1. november 2020, og at Klager beholder sine forsikringer frem til og med 31. oktober 2021 samt at hun skal kontakte LP, hvis hun er syg (brev af 16. januar 2021, **Bilag 9**). Det er først på dette tidspunkt, at Klager kontakter LP og oplyser, at hun er sygemeldt og opsagt. If vores system er noteret, at Klager (på tidspunktet) er bidragsfritaget, sygemeldt og opsagt og har en ordning uden dækning ved sygdom, hvorfor det er ikke muligt at hjælpe. Medlemmet har også oplyst, at hun måske har mulighed for at komme i fleksjob.

15. september 2021 (**Bilag 10**) bekræfter LP til Klager, at hendes forsikringsdækninger fortsætter uændret. Et sådant brev sendes som standard som bekræftelse på et medlems ønske om at forlænge forsikringsdækninger.

Det fremgår af vores system, at Klager i december 2021 kontakter os og vi i den forbindelse gennemgår hendes sag og pr. telefon meddeler Klager, at hun ikke har dækninger ved sygdom lige som det ikke på dette tidspunkt er muligt at få dækningerne.

28. februar 2022 (**Bilag 11**) oplyser Klager LP om, at hun forventer en fornyet fleksjobtilkendelse og om der i den forbindelse er forhold, hun skal være opmærksom på.

16. juli 2022 (**Bilag 12**) får Klager brev om, at hun skal tage stilling til sine forsikringsdækninger, da dækningerne vil blive sat ned, hvis Klager ikke senest 31. august 2022 foretager sig noget.

3. august 2022 (**Bilag 13**) bekræfter LP til Klager, at hendes dækninger som ønsket fortsætter frem til 31. juli 2023.

24. januar 2023 (**Bilag 14**) kontakter Klager os med behov for hjælp til at forstå sin ordning. Klager føler sig sikker på, at hun ikke har modtaget Pensionserklæringen i april 2019 eller brevet i marts 2020. Klager nævner også, at LP burde have bemærket, at størrelsen af Klagers bidrag tilbage i 2019 måtte komme fra en fuldtidsløn og at hun på den baggrund naturligt ville have tilvalgt dækninger ved sygdom, hvis hun havde været bekendt med muligheden.

25. januar 2023 (**Bilag 15**) svarer LP Klager, at man netop som opfølgning på samtalen i april 2019 havde sendt Klager en Pensionserklæring og at det har formodningen for sig, at der også blev talt

om Klagers situation, når Pensionserklæringen efterfølgende blev sendt. Ligeledes oplyser LP, at informationen af marts 2020 er sendt til Klagers e-Boks ligesom det er lagt i Klagers elektroniske postmappe hos LP.

17. juni 2023 (**Bilag 16**) Brev fra LP til Klager med info om at hun skal tage stilling til sine forsikringsdækninger, da dækningerne vil blive sat ned 31. juli 2023 hvis Klager ikke senest 31. juli 2023 foretager sig noget.

19. oktober 2023 (**Bilag 17**) kontakter Klager LP med ønske om revurdering af sagen, da hun er af den opfattelse, at der er sket fejl i sagen. Klager mener ikke at have modtaget hverken Pensionserklæringen i 2019 eller informationen i marts 2020.

11. december 2023 (**Bilag 18**) rykker Klager for svar på sin henvendelse af 19. oktober 2023 (oplyst til 18. oktober af Klager).

11. januar 2024 (**Bilag 19**) har LP revurderet Klagers sag og fastholder, at Klager ikke kan få en ordning med forsikringer ved sygdom.

16. januar 2024 (**Bilag 20** og **Bilag 20 a**) Klager klager over LPs afgørelse.

21. februar 2024 (**Bilag 21**) LPs Klageansvarlige gennemgår sagsforløbet og redegør for årsagerne til at afslaget fastholdes og beklager for Klager, at der har været fejlhenvisninger til forsendelseskanal i brevet af 25. januar 2023.

5. marts 2024 (**Bilag 22**) Klager kvitterer for brevet af 21. februar 2024 og oplyser, at hun indbringer sagen for Ankenævnet for Forsikring og beder i samme brev om tilbagemelding på to yderligere forhold. Videre har Klager et spørgsmål til forholdet om Telefonsamtalen 15. september 2021.

Efterfølgende indbringer Klager sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Begrundelse

Klagers ordning var på optagelsestidspunktet omfattet af 'Almindelig Forsikringsbetingelse for Lærernes Pension, Forsikringsaktieselskab - 1. juli 2005' (jf. **Bilag 1**). Klager foretog tilbage i 2009 et omvalg sådan, at Klager med virkning fra 1. december 2009 er omfattet af de 'Almindelige forsikringsbetingelser for LærerPension 08'. De for tidspunktet for Klagers 'forsikringsbegivenhed' (i form af muligheden for at få dækninger ved sygdom) gældende forsikringsbetingelser er vedlagt. (**Bilag 23**). I relation til indholdet (dækninger) af Pensionsaftalen fremgår følgende af § 3 om Pensionserklæringen:

'Pensionsaftalens indhold afhænger af, om medlemmet ved indmeldelse har indsendt pensionserklæring om, at medlemmet er omfattet af et nærmere beskrevet forbehold om invaliditet, førtidspension, invaliditetsydelse eller fleksjob. Hvis medlemmet er omfattet af et af forbeholdene, indeholder pensionsaftalen ingen dækning i tilfælde af invaliditet, som beskrevet under afsnittet 'Udbetaling ved invaliditet'.

Klager fik ved optagelsen i 2004 fremsendt en policeoversigt af oktober 2005 (**Bilag 1**). Policen er med virkning fra 1. august 2004. Af denne fremgik de dækninger, som var omfattet af Klagers ordning. Der fremgår ingen dækninger ved sygdom ligesom det eksplicit fremgår, at der ikke ydes præmiefritagelse ved invaliditet.

Klagers krav på dækninger ved sygdom afhænger derfor af, om der efterfølgende er givet et løfte fra LP til Klager om, at Klager på et senere tidspunkt har fået tilknyttet dækninger ved sygdom til sin ordning hos LP.

Muligheden for efterfølgende at tilknytte forsikringsdækninger ved sygdom til Klagers ordning har været ved at oppebære ansættelse på 'normale vilkår', indsendelse af en Pensionserklæring, der bekræfter dette og accept af denne fra LPs side. LP har ikke på et tidspunkt efter at Klager har været ansat på 'normale vilkår' i tre (3) år modtaget en Pensionserklæring fra Klager, hvorfor det er LPs opfattelse, at der ikke efterfølgende er afgivet et løfte til Klager om dækninger ved sygdom jf. nedenfor.

Da LP tilbage i 2016 fik information om, at Klager var ansat på 'normale vilkår' informerede LP Klager om, at man ville kontakte hende igen, når der var gået tre (3) år, da Klager så kunne få en almindelig pensionsordning forudsat at Klager opfyldte betingelserne herfor (**Bilag 2**). LP sender 15. april 2019 et (fysisk) brev til Klager hvoraf fremgår, at der er vedlagt en Pensionserklæring, som Klager skal udfylde og returnere (**Bilag 3**). LP har ikke modtaget Pensionserklæringen fra Klager. LP informerer igen i marts 2020 (**Bilag 6**) Klager om mulighederne for at få dækninger ved sygdom, forudsat Klager ikke er ansat i fleksjob eller modtager førtidspension. Dette brev er sendt til Klager via e-Boks, og det er bekræftet af e-Boks, at brevet er leveret til Klagers e-Boks. Brevet er ligeledes lagt i Klagers postmappe. Klager har altså fået informationen inden Klager ophørte med at være ansat på ordinære vilkår i september 2020 jf. Klagers egne oplysninger i **Bilag 14**. Klager havde således på tidspunktet for informationen i marts 2020 mulighed for at få dækninger ved sygdom tilknyttet sin ordning. Heller ikke som følge af denne information kontakter Klager LP med ønske om at få dækninger ved sygdom. LP hører først fra Klager, da Klager (formentlig) kontakter LP som følge af brevet om at Klagers arbejdsgiver ikke har indbetalt siden 1. november 2020. Klager opfordres i den forbindelse til at kontakte LP ved sygdom (**Bilag 9**). Klager er af den opfattelse, at hun ikke har modtaget brevet fra april 2019 og at brevet fra marts 2020 (der er sendt til Klagers e-Boks og lagt i Klagers elektroniske postmappe hos LP) ej heller har været tydeligt nok til, at hun har haft anledning til at reagere.

I relation til brevet af april 2019 skal LP bemærke, at da Pensionserklæringen på dette tidspunkt skulle udfyldes og returneres fysisk var processen for fremsendelse til medlemmerne af Pensionserklæringer, at dette skete ved at fremsende et fysisk brev vedlagt Pensionserklæringen (**Bilag 3**). Brevet er ikke modtaget som returpost ligesom det ikke over for LP er dokumenteret, at der har været uregelmæssigheder i postgangen, der har bevirket, at det fysiske brev ikke skulle være kommet frem til Klager. Vi lægger derfor til grund, at Klager har modtaget denne.

Videre informerer LP Klager via fremsendelse til Klagers e-Boks i marts 2020 (**Bilag 6**) en gang mere om muligheden for at få vurderet, om Klager opfylder betingelserne for at få dækninger ved sygdom. Af informationen fremgår ligeledes hvilke betingelser, der skal være opfyldt samt konsekvenserne ved dækninger ved sygdom (betaling for forsikringerne).

Det er på den baggrund LPs opfattelse, at Klager er blevet behørigt og rettidigt informeret om muligheden og betingelserne for at få forsikringsdækninger på sin pensionsordning i LP. Det skal i tillæg hertil bemærkes, at hvis Klager mod forventning ikke skulle have modtaget brev inkl. Pensionserklæring af 15. april 2019 og/eller at Klager ikke har haft oplevelsen af at have fået information/rådgivning om hendes muligheder for at få dækninger ved sygdom i telefonsamtalen af sam-

me dato, så er Klager qua informationen sendt til Klagers e-Boks i marts 2020 i hvert fald på dette tidspunkt informeret om mulighederne for at få dækninger ved sygdom knyttet til sin ordning. Informationen/rådgivningen er således givet til Klager på et tidspunkt, hvor Klager kunne have reageret og fået dækninger ved sygdom (forudsat betingelserne herfor var opfyldt) og at den manglende reaktion fra Klagers side er et forhold som selskabet ikke bærer risikoen for.

I relation til Klagers opfattelse af budskabet i brevet af marts 2020 er det LPs opfattelse, at brevet tydeligt og udførligt informerer om, at Klager ikke har forsikringer ved sygdom, hvilke muligheder/forudsætninger, der skal være opfyldt for at opnå sådanne dækninger og at det kræver reaktion/aktion fra Klagers side samt hvilken reaktion/aktion. Endelig var der opfordring til at kontakte LP hvis Klager måtte have spørgsmål.

Klager anfører videre, at LP burde have indset, at Klagers bidragsindbetaling i april 2019 beroede på en fuldtidsløn og at Klager ikke var syg med behov for fleksjob. LP forstår Klagers udsagn sådan, at Klager er af den opfattelse, at LP burde have vidst, at Klager ønskede dækninger ved sygdom. Hertil skal LP bemærke, at der vil skulle 'betales' for dækninger ved sygdom og at en sådan betaling ifølge LPs opfattelse kræver medlemmets aktive accept, at selskabet ikke har indsigt i Klagers øvrige forsikringsforhold og derfor ikke har mulighed for at vurdere, om det er fordelagtigt for Klager at få dækninger ved sygdom mod betaling og endelig, at selskabet også skal vurdere, om betingelserne for dækninger ved sygdom rent faktisk er opfyldt.

Klager anfører ligeledes, at det ikke af brevet af juli 2016 (**Bilag 2**) eller brevene om forlængelse af Klagers forsikringsdækninger (**Bilag 10** og **13**) har været muligt for hende at udlede hvad de oplyste dækninger rent faktisk omfattede. Hertil skal LP bemærke, at Klager ved sin optagelse fik en police uden dækninger ved sygdom og efterfølgende har fået årlige Pensionsoversigter, der heller ikke har vist dækninger ved sygdom jf. b.la. årene 2016 og 2017 (**Bilag 24** og **25**) og 2020 og 2021 (**Bilag 7** og **8**).

På denne baggrund er det LPs opfattelse, at LP på intet tidspunkt har givet Klager et løfte om dækninger ved sygdom endsige har givet Klager anledning til at tro, at hun var dækket ved sygdom eller efterfølgende har fået dækninger ved sygdom.

Ligeledes er det LPs opfattelse, at selskabet har informeret/rådgivet Klager med relevant information, på for Klager relevante tidspunkter, i relation til Klagers muligheder for at få reageret med henblik på en vurdering af, om Klager havde mulighed for at få dækninger ved sygdom.

I relation til Klagers spørgsmål i brev af 5. marts 2024 (**Bilag 22**) om emnet for telefonsamtalen af 15. september 2021 kan det oplyses, at samtalen, forudsat den er optaget, ikke længere er lagret i vores system. Bandede samtaler opbevares maksimalt i to år under forudsætning af, at medlemmerne ved samtalerne start har givet samtykke hertil. Det fremgår af vores system, at samtalen har varet 13 minutter og der er gjort notat om, at der er talt om forlængelse af Klagers forsikring. Det efterfølgende brev sendt samme dag til Klager er da også en bekræftelse på, at Klagers har forlænget sine forsikringer.

Det er på baggrund af ovennævnte samlet set LPs opfattelse, at Klagers manglende reaktion er et forhold, som Klager bærer risikoen for i og med at Klager på relevante tidspunkter er informeret om muligheden for at få dækninger ved sygdom og ikke har reageret herpå.

På baggrund af ovennævnte fastholder selskabet derfor sin afgørelse."

Klageren har i brev af 9/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan sagtens se, at der er forhold, som jeg ikke har kunnet gøre mig klart, og at det dermed sagtens kan se ud som om, jeg har sjusket og smølet og været ligeglad.

Dertil vil jeg sige, at jeg altid har de bedste intentioner om ordentlighed, men at jeg tilsyneladende ikke har magtet at gennemskue formuleringer og tilsendte pensionsoverblikke til gavn for mig selv.

I perioden hvor jeg var syg, var der så mange forhold og aftaler og frister at forholde sig til. Jeg skulle – i øvrigt under Covid – forholde mig til Jobcenter, læge, forskellige speciallæger, genoptræning, fysioterapeut, Lærernes Pension, [andet selskab], [tredje selskab] osv. Jeg gjorde mit bedste for at holde styr på det hele, men jeg har misset noget hist og her, simpelthen fordi jeg var syg, var svækket, træt og ude af stand til at være den sædvanlige [klageren] med styr på tingene. Jeg kan ikke bede jer om at trække dette ind i regnestykket, men jeg er nødt til at nævne det som et forhold, hvor der fra min modparts side kunne have været udvist mere omsorg fx i form af et afklarende og oplysende telefonopkald, der kunne have fået mig på ret køl. Jeg havde nok forventet, at LP var mere til for mig, men desværre oplever jeg, at det ikke er tilfældet.

Før I læser, så vil jeg bede jer huske, at jeg bare er en helt almindelig kvinde, der ikke aner noget om jura eller om hensigtsmæssige formuleringer i sådan en sag her. Jeg gør det her så godt, som jeg overhovedet kan. Jeg lægger hjerne og hjerte og tårer i sagen, og håber på, at jeg bliver forstået så godt som muligt.

Jeg vælger at afgive dette svar i kontinuerlig rækkefølge, hvor jeg således følger LPs angivelse af datoer og bilagsnumre.

Høringssvar:

Telefonsamtalen den 15/4-19 Bilag 3:

I forbindelse med telefonsamtalen den 15/4-19 har jeg ikke hørt eller forstået jeres intention med udfyldelse af en 'pensionserklæring' og heller ikke har hørt eller forstået, at den ville blive sendt til mig med almindelig post. Jeg har efterspurgt aktindsigt i denne telefonsamtale (Bilag 14), hvilket jeg ikke kan få. Af LPs redegørelse til AFF dateret 22/3-24 fremgår, at det i LPs system fremgår at have drejet sig om 'Overførsel, Bidrag, Diverse, Efterløn'. Men altså ikke specifikt om 'Pensionserklæring'. Der er jf. LPs redegørelse ikke lavet noget selvstændigt notat af samtalen. Det er meget ærgerligt for mig.

Jeg har selv noteret, at det handlede om efterlønsbidrag og blanketten AR252. Dagen efter handlede jeg prompte på vores telefonsamtale: Jeg downloadede og printede AR252 og fik den efterfølgende scannet og indsendt til LP. (Bilag 4) Jeg var altså ikke uden handleevne, og man kan med rette spørge, hvorfor jeg i givet fald, jeg havde kendt til nødvendigheden af udfyldelse af en Pensionserklæring, så ikke gjorde det ved samme lejlighed? Jeg undrer mig i øvrigt over, at LP ikke havde en tilsvarende mulighed for elektronisk afsendelse, - men valgte at sende et papirbrev af sted på lykke og fromme. I øvrigt ikke fremsendt rekommanderet, hvilket ellers ville have været fremmende for en god intention om at sikre korrekt modtagelse.

Ja, det er korrekt, at der kom et brev til min e-Boks om udfyldelse af en Pensionserklæring. Der står i elektronisk brev, bilag 3: 'Som aftalt sender jeg hermed vedlagte pensionserklæring som du skal udfylde og sende retur til os.' Men der var ikke vedhæftet noget bilag, altså ikke nogen Pensionserklæring, som jeg skulle udfylde. Og jeg anede ikke, at den formular eksisterede, og jeg modtog den ikke med papirpost, så mine chancer var ikke eksisterende. Derimod troede jeg således, at det jo måtte være AR252, LP mente, for det var jo den, vi havde talt om.

Svar fra LPs klageansvarlige 21/2-24 Bilag 21:

Jeg konstaterer den 16/1-24, Bilag 20, mit punkt 3: 'I har ikke sikret jer, at jeg har modtaget dette brev, fx ved anbefalet fremsendelse, så I kan jo ikke konkludere alene på jeres afsendelse af det. I kan ikke indgå en aftale med mig, hvis det kun er jer, der ved afsendelse af et brev indgår i aftalen.'

[Selskabets klageansvarlige] skriver, at 'Du har ret i, at den tilsendte erklæring ikke er en aftale med dig, men derimod en rådgivende mulighed for dig til at ændre dine pensionsordningsforhold.'

Hun fortsætter: 'Hvis du havde modtaget brev og erklæring, fremgik det, at den omhandlede mulighed for forsikring ved sygdom.' Desuden: 'Det sendte fysiske brev er vores garant for at give dig mulighed for at vurdere, om du vil søge fuld forsikring ved sygdom.'

[Selskabets klageansvarlige] skriver desuden til mig, at LP har '... god grund til at forvente, da vi har troværdige interne processer, der sikrer afsendelse af vores breve.'

Hun fortsætter: 'Jeg er meget enig med dig i, at der kan være ting i vores kommunikation undervejs, der kan have givet anledning til manglende reaktion fra dig.'

Jeg konstaterer:

Jeg står alene med min overbevisning om, hvad telefonsamtalen den 15/4-19 handlede om. Der findes ingen notater, jeg kan ikke få aktindsigt, jeg kan ikke bevise det.

Jeg har ikke modtaget det pågældende papirbrev med en Pensionserklæring vedlagt. Jeg har modtaget et brev i e-Boks som omtaler en vedlagt Pensionserklæring, men der var ikke noget vedhæftet (Bilag 3)

Jeg har ikke reageret på:

Brev i e-Boks (Bilag 3) omtalende en vedhæftet pensionserklæring, idet jeg tænkte, at det jo måtte omhandle blanketten AR252, som vi efter min overbevisning og mine notater talte om i telefonsamtalen den 15/4-19.

Overskrifter som 'Tjek, om du igen kan få forsikringer' (Bilag 6), hvilket ikke i tilstrækkelig grad har advaret mig.

Marts 2020 Bilag 7/Januar 2021 Bilag 8: Ja, jeg har modtaget de fremsendte pensionsoverblikke, og jeg har læst dem. Men jeg har ikke læst det, der ikke står der: Jeg har ikke læst, at jeg ikke havde dækning ved sygdom. Sagen er jo, at disse pensionsoverblikke lignede hinanden gennem alle årene, for jeg havde aldrig været dækket ved sygdom og invaliditet.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101292

Jeg spørger:

Hvordan kan LP konkludere, at jeg HAR modtaget papirbrevet, fordi brevet, jf. svar til AFF af 22/3-24, ikke '... er modtaget som returpost ligesom det ikke over for LP er dokumenteret, at der har været uregelmæssigheder i postgangen, der har bevirket, at det fysiske brev ikke skulle være kommet frem til Klager. Vi lægger derfor til grund, at Klager har modtaget denne.' Kan man slet ikke overveje, at et postbud i form af et menneske kan være kommet til at lægge brevet i en forkert postkasse eller at brevet kan være bortkommet på anden måde på sin vej til mig? Kan man slet ikke forestille sig, at noget så afgørende burde være fremsendt rekommanderet?

Hvor ville vi i øvrigt have stået, hvis jeg faktisk havde modtaget, havde udfyldt og havde returneret det skema, som LP hævder at have fremsendt til mig, MEN at LP så ikke modtog det?

Hvorfor kunne LP ikke uploade Pensionserklæringen, så den faktisk var vedhæftet det brev, der lovede den var vedhæftet?

Hvorfor tog LP mig ikke i hånden i en svær situation?

Summasumarum:

Jeg har aldrig modtaget papirbrevet, som LP ellers omtaler som en 'garant for at give dig mulighed'

Der har efter min opfattelse været vildledende overskrifter, som ikke har manet til eftertænk-somhed og direkte handling fra min side.

Jeg har ikke læst det, der ikke stod i pensionsoverblikkene, og som aldrig nogensinde har stået der, jf. Bilag 7 + 8.

Jeg føler mig ikke tilstrækkeligt vejledt, jeg oplever aftaler og konklusioner som udpræget ensidige og udelukkende til gavn for LP. Der er intet, der taler til min fordel.

Jeg ønsker en vurdering af mine chancer for at have reageret på

- Telefonsamtale, hvor vi ikke er enige om indholdet
- Påstået tilsendt brev, som jeg ved, jeg ikke har modtaget
- Tilsendt brev i e-Boks med omtale om – men uden vedhæftet Pensionserklæring til udfyldelse, som jeg derfor ikke reagerede på – til gavn for min pensionsøkonomiske situation. Der skal ikke stor forestillingsevne til for at kunne forstå, at denne situation er udpræget ugunstig og særligt byrdefuld for mig."

Selskabet har i brev af 24/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Aktindsigt i telefonsamtale af 15. april 2019

Klager bemærker, at hun ikke kan få indsigt i telefonsamtalen. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at årsagen hertil er, at telefonsamtaler opbevares i en periode på to (2) år hvorefter de slettes ligesom det naturligvis er en forudsætning at samtalen blev optaget. Vores sletteregler gør, at vi hverken har mulighed for at se, om en given samtale er optaget ej heller genskabe en eventuel samtale, der måtte have været optaget.

I relation til Klagers bemærkning om selvstændigt notat til samtalen skal vi bemærke, at vores administration er tilrettelagt sådan, at selskabet har arbejdsprocesser, der fastlægger, hvordan rådgivningen skal være ved et givent emne og at dokumentationen af en rådgivning ikke notes/dokumenteres specifikt i det omfang, rådgivningen følger den for emnet fastlagte proces og i øvrigt efterfølges af en action, der viser, hvad rådgivningen har omfattet. Når der derfor som opfølgning på samtalen med Klager er sendt et brev, der handler om Pensionserklæringen er det vores opfattelse, at det er udtryk for, at samtalen (også) har handlet om muligheden for at få dækninger ved sygdom og om selve Pensionserklæringen.

Brevet af 15. april 2019 - forsendelseskana

Klager oplyser, at hun ikke har modtaget brevet fysisk, men i sin e-Boks. Det fremgår af vores system, at brevet ikke er sendt til e-Boks og sammenholdt med, at det fremgår af vores journalsystem og den daværende proces for fremsendelse af lige netop dette brev og erklæring, er det vores opfattelse, at brevet er sendt med fysisk post til Klager. På daværende tidspunkt var det ikke teknisk muligt for os at sende Pensionserklæringen via e-Boks, hvorfor såvel brev som Pensionserklæring blev sendt fysisk. Processen var, at sagsbehandleren fysisk vedhæftede Pensionserklæringen som bilag til det fysiske brev.

Klager bemærker, at vi konkluderer, at hun har modtaget brevet fordi det ikke er modtaget retur. Vi skal for god ordens skyld præcisere, at vi alene har oplyst, at vi ikke har modtaget brevet retur ej heller er gjort bekendt med uregelmæssigheder i postgangen på tidspunktet for brevets forsendelse hvorfor vores opfattelse er, at det har formodningen for sig, at brevet er kommet frem til Klager.

Klager bemærker, at hun var af den opfattelse, at det var blanketten AR252, som skulle have været bilaget til brevet. Til det skal vi bemærke, at blanketten AR252 går på overførsler og at det ikke er en blanket, som vi formidler til Klager, hvilket Klager med sin oplysning om, at hun selv har printet blanketten, bekræfter. På den baggrund er det vores opfattelse, at vi ikke har givet Klager anledning til at tro, at blanketten 'AR252' gør det ud for 'Pensionserklæringen', der omtales i brevet af 15. april 2019.

Klager bemærker, at vi burde have 'gjort noget mere' for at sikre os, at et så vigtigt brev kommer frem. Udover brevet af 15. april 2019 (**Bilag 3**), får Klager også information i sin e-Boks om muligheden for at søge om dækninger ved sygdom (brev af 19. marts 2020, **bilag 6**). Ved denne fremgangsmåde er Klager to (2) gange informeret om muligheden for at søge om dækninger ved sygdom. Informationen er den ene gang givet via e-Boks, hvor det er utvivlsomt, at brevet er kommet frem til Klager jf. vores redegørelse af 22. marts 2024.

Det er fast antaget i praksis, at forsendelsesrisikoen overgår til modtageren ved fremkomsten og at afsenderen således på dette tidspunkt har frigjort sig fra forsendelsesrisikoen. Ved anvendelse af digital post er det således tidspunktet, hvor brevet er leveret til modtagerens digitale postkasse. Som tidligere nævnt, er det bekræftet, at brevet er leveret til Klagers e-Boks.

Vejledning

Klager bemærker, at hun ikke føler sig tilstrækkeligt vejledt, hertil skal vi for god ordens skyld igen bemærke, at Klager både er informeret om sine muligheder, herunder konsekvenser og opfordret til at kontakte os ved behov.

På baggrund af ovennævnte fastholder selskabet derfor sin afgørelse."

Klageren har i brev af 25/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Beklagelse vedr. fejl:

Beklager, jeg skrev noget forkert i mit høringsvar af 9/4-24.

Jeg skrev, at jeg havde modtaget kopi af brevet af 15/4-19 i min e-Boks, hvilket er forkert, idet det var til min beskedboks på lppension.dk, der var blevet lagt et brev, som omtalte en vedhæftet pensionserklæring - som jo ikke var vedhæftet.

Status:

Jeg oplever denne sag som udpræget ensidig.

LP fremsætter påstande og jeg skal bevise. Hvordan kan det være rimeligt?

LP påstår

- at vi under telefonsamtale den 15/4-19 har talt om pensionserklæring mhp. fornyet dækningsmulighed ved sygdom og invaliditet
- at de har afsendt et papirbrev med pensionserklæringen til mig
- at jeg pba af telefonsamtalen var vidende om, at pensionserklæringen var på vej med papirpost
- at min modtagelse af brevet med pensionserklæringen vedlagt 'er udtryk for, at samtalen (også) har handlet om muligheden for at få dækninger ved sygdom og om selve Pensionserklæringen.' (LPs svar af 24/4-24)
- at jeg er blevet tilstrækkeligt påmindet alvoren vha. brev af 19/3-20 (Bilag 6), hvor overskriften er 'Tjek, om du igen kan få forsikringer'

Jeg skal bevise

- at vi ikke talte om pensionserklæring og fornyet dækningsmulighed under telefonsamtalen den 15/4-19
- at jeg ikke har modtaget papirbrevet med pensionserklæringen
- at jeg ikke vidste, at pensionserklæringen var på vej med papirbrev
- at jeg bare læste overskriften til brev af 19/3-20 (Bilag 6) som simpel markedsføring, fordi jeg ikke fattede overskriften: Hvorfor skulle jeg kunne få forsikringer? Hvilke forsikringer? Jeg var jo netop ikke klar over, at der var noget alvorligt på spil.

MEN det kan jeg jo IKKE.

Ønsker:

- 1) Jeg vil gerne bede om fokus på, at [selskabets klageansvarlige] i brev af 21/2-24 (Bilag 21) besvarer min kommentar i min klage af 16/1-24 (Bilag 20) om en overskrift betragtet som markedsføring med følgende ord, hvor hun medgiver, at noget kunne have været gjort anderledes: 'Jeg er meget enig med dig i, at der kan være ting i kommunikationen undervejs, der kan have givet anledning til manglende reaktion fra dig.'
- 2) Desuden ønsker jeg at få vendt situationen om og beder LP bevise, at vi i telefonsamtalen den 15/4-19 talte om pensionserklæring og fornyet dækningsmulighed ved sygdom og invaliditet OG at jeg har modtaget papirbrevet, idet jeg ikke forstår, hvordan LP kan tillade sig at

konkludere, at når de ikke har modtaget brevet retur og heller ikke har hørt om uregelmæssigheder i postgangen, så har jeg modtaget brevet."

Selskabet har i brev af 8/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har følgende bemærkninger til Klagers bemærkninger af 25. april 2024 om Lærernes Pensions bevis for Klagers modtagelse af det af Lærernes Pension fysisk afsendte brev:

Det fremgår af Selskabets dokumenthåndteringssystem, at der er afsendt et brev omhandlende Pensionserklæring og at brevet ikke er sendt til e-Boks, hvorfor det er sendt med fysisk post. Selskabet har ikke modtaget brevet retur. Afsendelsen af brevet vedlagt Pensionserklæring indgår i sagsgangen, når der er talt om muligheden for at få dækninger ved sygdom og skete på daværende tidspunkt ved afsendelse af et fysisk brev, da Pensionserklæringen skulle vedlægges fysisk. Ligeledes er det en fast proces, at returbreve journaliseres på et medlems sag.

På denne baggrund er det derfor Selskabets opfattelse, at det er dokumenteret, at brevet er afsendt og at der ikke er forhold, der giver anledning til at tro, at brevet ikke er kommet frem til Klager. Ydermere har Selskabet informeret Klager om muligheden for at få fulde dækninger ved brev til Klager i Klagers e-Boks og at dette brev med sikkerhed er kommet frem til Klager i Klagers e-Boks. Der er da heller uenighed mellem parterne i relation til fremkomsten af dette brev.

På den baggrund er det derfor Selskabets opfattelse, at det har formodningen for sig, at det fysisk afsendte brev er kommet frem til Klager og at selv, hvis det ikke er tilfældet, så har Selskabet med informationen til Klager i Klagers e-Boks sikret sig, at informationen til Klager er kommet frem og at der ikke i øvrigt er påvist omstændigheder, der giver anledning til en anden vurdering også jf. Højesterets dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165 og Ankenævnets praksis på området.

Samlet set er det derfor Selskabets opfattelse, at Klager er informeret, at det er sket rettidigt, tilstrækkeligt og på en sådan vis, at der ikke ses at være forhold som Selskabet bærer risikoen for, i relation til Klagers faktiske dækning ved sygdom på sin ordning hos Selskabet også jf. Ankenævnets kendelse 73.653.

På baggrund af ovennævnte fastholder selskabet derfor sin afgørelse."

Klageren har i brev af 16/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I mit høringsvar nr. 2 af 25.04.24 beder jeg LP beviser, at vi talte om Pensionserklæringen i telefonsamtalen den 15.04.19, ligesom jeg beder dem beviser, at jeg faktisk modtog et papirbrev med Pensionserklæring til udfyldelse og returnering.

I LPs svar af 08.05.24 finder jeg ingen beviser.

Min kommentar:

Hvis LP havde fremsendt den for mig meget afgørende Pensionserklæring pr. rekommanderet post, så havde jeg ikke stået i denne situation i dag.

Men LP kunne også i kopi af det angivelige papirbrev af 15.04.19, lagt i min elektroniske postkasse/min side den samme dato, have anført, at papirbrevet var afsendt pr. almindelig post og tillige skrevet at der dér var inkluderet en fysisk blanket til udfyldelse. Så havde jeg været klar over, at der var noget, jeg manglede. Men siden jeg ikke vidste, at brevet var på vej,

- fordi vi jf. min overbevisning ikke havde talt om det i telefonsamtalen af 15.04.19,
 - fordi der ikke var vedlagt en blanket i den elektroniske postkasse
 - og siden jeg faktisk undlod at reagere, fordi jeg fatalt set forvekslede to blanketter (AR252 og Pensionserklæringen),
- så har vi balladen i dag.

Min konklusion:

Jeg anerkender ikke LPs logik om, at fordi LP påstår at have afsendt brevet og ikke har fået det retur, så må jeg have modtaget brevet.

LP skriver den 08.05.24: '... derfor Selskabets opfattelse, at det har formodningen for sig, at det fysiske brev er kommet frem til Klager.'

Jeg accepterer ikke præmissen om, at så må det handle om, at jeg ikke har fået udfyldt og returneret den afgørende Pensionserklæring.

Jeg har ikke umiddelbart yderligere bemærkninger og ønsker sagen behandlet af Ankenævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af selskabets brev af 4/6 2016:

"Din pensionsordning bliver ændret

[Klagerens arbejdsgiver] har oplyst, at du fra 1. juni 2016 er ansat på normale vilkår.

Når du har været ansat i dit nye job i tre år, skriver vi til dig igen. På det tidspunkt får du nemlig en almindelig pensionsordning, hvis du opfylder betingelserne."

Det fremgår af selskabets brev af 15/4 2019:

"Pensionserklæring

Tak for behagelig telefonsamtale.

Som aftalt sender jeg hermed vedlagte pensionserklæring som du skal udfylde og sende retur til os."

Det fremgår af selskabets brev af 20/3 2020:

"Du indbetaler til en LærerPension hos os, hvor du ikke har forsikringer, der dækker dig, hvis du bliver syg. Hvis du er i fleksjob eller modtager førtidspension, kan du ikke få forsikringer ved sygdom, men det kan du, hvis din situation ændrer sig.

Hvis det fx er mere end 3 år siden, at du var i fleksjob, og du nu er ansat på almindelige vilkår, har du mulighed for igen at få forsikringer, der dækker, hvis du bliver syg. Det kræver blot, at du udfylder en pensionserklæring. Er du interesseret i det, skal du kontakte os.

Du betaler for forsikringerne af indbetalingen til din LærerPension. Derfor vil der gå lidt færre penge til pension, hvis du igen får en forsikring, som dækker ved sygdom."

Det fremgår af selskabets brev af 16/1 2021:

"Indbetalingen er stoppet. Hvad nu?"

Din arbejdsgiver har ikke indbetalt til din LærerPension siden 1. november 2020, men du beholder dine forsikringer til og med 31. oktober 2021. Du betaler for det via din opsparing, så derfor bliver din pension mindre - log på lppension.dk/indbetalingsstop og se, hvad det betyder for dine udbetalinger.



Er du syg, skal du ringe til os på ..."

Det fremgår af selskabets brev af 11/1 2024:

"Den 15. april 2019 talte du med en pensionsrådgiver i vores rådgivningscenter. Samtalen var 48 minutter, og der bliver blandt andet talt om overførsel af efterlønsbidrag. Efter samtalen sender rådgiveren et brev med en pensionserklæring, som du skal udfylde, hvis du ønsker dækninger ved sygdom. Dette brev er sendt med fysisk post. På daværende tidspunkt kunne pensionserklæringen ikke udfyldes digitalt, og den blev derfor vedlagt brevet. Vi modtog ikke pensionserklæringen retur, hvorfor din ordning fortsatte uden dækninger ved sygdom. Vi vedlægger en kopi af brevet.

...

Vi kontaktede dig den 19. marts 2020 med oplysning om, at hvis du har arbejdet på ordinære vilkår i 3 år, kan du få forsikringer ved sygdom, hvis du i øvrigt opfylder betingelserne. Vi hørte ikke fra dig i forbindelse med vores henvendelse. Vi vedlægger en kopi af brevet."

Det fremgår af selskabets brev af 21/2 2024:

"Vores breve til dig - indhold og forklaring

Det er korrekt, at vi i vores brev fra 4. juli 2016 ikke specifikt omtalte forsikringer ved sygdom men du er som medlem altid velkommen til at kontakte os, hvis der er formuleringer eller beskrivelser, du vil have uddybet. Vores efterfølgende brev med pensionserklæring fra april 2019 er sendt til dig fysisk.

Det har jeg kun god grund til at forvente, da vi har troværdige interne processer, der sikrer afsendelse af vores breve. En kopi af brevet finder du altid i din postmappe på lppension.dk. Du har ret i, at den sendte erklæring ikke er en aftale med dig, men derimod en rådgivende mulighed for dig til at ændre din pensionsordnings indhold.

Brevet til dig fra 19. marts 2020, hvor vi beder dig undersøge om du kan få forsikringer på din ordning er sendt til dig, så du har mulighed for at kontakte os om dine muligheder. Desværre reagerede du ikke.

15. september 2021 bekræfter vi, at dine forsikringer forlænges som ønsket. Samme dag har du været i telefonisk kontakt med os, så formuleringen '... som du har ønsket' er derfor en bekræftelse på den telefoniske aftale om forlængelsen.

...

Du kan altid søge om fuld forsikringsdækning

Det er altid muligt undersøge muligheden for at få fuld forsikringsdækning på pensionsordningen. Kriteriet er dog altid, at udfyldelse af en Pensionserklæring uden anmærkning - men da vi aldrig modtog en pensionserklæring fra dig, fortsatte din pensionsordning uændret. Du har derfor ikke aktivt sagt nej til muligheden for at få forsikring ved invaliditet - det er alene erklæringen, der afgør muligheden.

[Selskabets medarbejder2's] henvisning til 'juli 2017' er desværre en skrivefejl, der skulle have stået juli 2016. Du har ret i, at brevet var sendt til dig med fysisk post og ikke i e-Boks, netop fordi det indeholdt en fysisk blanket til udfyldelse. Jeg beklager henvisningen til e-Boks for dette brev.

...

Jeg er meget enig med dig i, at der kan være ting i kommunikationen undervejs, der kan have givet anledning til manglende reaktion fra dig, men vi har forsøgt med sendte breve/erklæring at give dig en mulighed for at kontakte os eller tage stilling til din pensionsordnings indhold.

Min gennemgang af hele forløbet bekræfter mig dog i, at vores rådgivning og kommunikation til dig er i tråd med, hvad jeg forventer af Medlemsservice."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"§ 3. Pensionserklæring

Pensionsaftalens indhold afhænger af, om medlemmet ved indmeldelse har indsendt pensionserklæring om, at medlemmet er omfattet af et nærmere beskrevet forbehold om invaliditet, førtidspension, invaliditetsydelse eller fleksjob. Hvis medlemmet er omfattet af et af forbeholdene, indeholder pensionsaftalen ingen dækning i tilfælde af invaliditet, som beskrevet under afsnittet 'Udbetaling ved invaliditet'."

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 1/8 2004 omfattet af en pensionsordning uden forsikringsdækning ved sygdom, idet klageren på optagelsestidspunktet var ansat i fleksjob. Den 1/6 2016 overgik klageren til ansættelse på ordinære vilkår. Selskabet informerede den 4/6 2016 klageren om muligheden få en ordning på almindelige vilkår, når hun havde været ansat på ordinære vilkår i 3 år. Parterne var i telefonisk kontakt den 15/4 2019. Efter telefonsamtalen sendte selskabet med post et brev med en pensionserklæring som klageren skulle udfylde og returnere, hvis klageren ønskede forsikringsdækninger ved sygdom. I marts 2020 fremsendte selskabet via e-Boks et brev til klageren, hvor hun blev orienteret om muligheden for at få forsikringsdækninger ved sygdom. Klageren returnerede ikke pensionserklæringen, og klagerens pensionsordning fortsatte uden forsikringsdækning ved sygdom. Den 1/11 2020 stoppede klagerens arbejdsgiver med at indbetale pensionsbidrag, idet klageren var blevet opsagt på grund af sygdom.

Klageren ønsker forsikringsdækning ved sygdom tilknyttet pensionsordningen. Klageren har anført, at hun ikke blev rådgivet om muligheden for at tilknytte forsikringsdækning ved sygdom i telefonsamtalen den 15/4 2019, og at hun ikke modtog det fysiske brev med pensionserklæringen. Telefonsamtalen den 15/4 2019 omhandlende efterløn og blanketten AR252, som hun kunne downloade fra selskabets hjemmeside. Klageren har anført, at selskabet ikke har dokumenteret, at pensionserklæringen blev drøftet ved telefonsamtalen den 15/4 2019, og at emneteksterne i selskabets efterfølgende breve kunne misforstås som markedsføring, hvorfor hun ikke reagerede herpå. Klageren har anført, at hun har mistet muligheden for at tilknytte forsikringsdækning ved sygdom, inden hun igen blev syg, og at hun ikke ville have stået i denne situation, hvis selskabet havde sendt pensionserklæringen med rekommanderet post.

Selskabet har oplyst, at muligheden for at tilknytte forsikringsdækninger ved sygdom kræver ansættelse på normale vilkår i 3 år og indsendelse en erklæring, der bekræfter dette og accepteres af selskabet. Selskabet har anført, at klageren ikke har ret til forsikringsdækning ved sygdom, idet klageren ikke indsendte erklæringen i den periode, hun havde mulighed herfor. Brevet af 15/4 2019 blev fremsendt som fysisk post, idet erklæringen skulle udfyldes og returneres fysisk. Selskabet har oplyst, at selskabets brev ikke er modtaget som returpost. Selskabet har anført, at det ikke er dokumenteret, at der har været uregelmæssigheder i postgangen, der har bevirket, at det fysiske brev ikke skulle være kommet frem til klageren. Selskabet har anført, at klageren tillige via e-Boks i marts 2020 blev informeret om muligheden for at få forsikringsdækning ved sygdom knyttet til sin ordning, hvorfor klageren blev informeret om muligheden inden ophøret af den ordinære ansættelse i september 2020.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 3, at "pensionsaftalens indhold afhænger af, om medlemmet ved indmeldelse har indsendt pensionserklæring om, at medlemmet er omfattet af et nærmere beskrevet forbehold om invaliditet, førtidspension, invaliditetsydelse eller fleksjob. Hvis medlemmet er omfattet af et af forbeholdene, indeholder pensionsaftalen ingen dækning i tilfælde af invaliditet, som beskrevet under afsnittet 'Udbetaling ved invaliditet'".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilknytte forsikringsdækning ved sygdom til klagerens pensionsordning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i marts 2020 via e-Boks fremsendte et brev, der oplyste om muligheden for, at klageren kunne få forsikringsdækning ved sygdom. På dette tidspunkt var klageren fortsat i beskæftigelse.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har søgt om at få forsikringsdækning ved sygdom til klagerens pensionsordning, inden hendes ansættelse ophørte.

Ankenævnet for Forsikring

18.

101292

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren blev ansat på ordinære vilkår den 1/6 2016, og at selskabet den 4/6 2016 orienterede klageren om, at hun kunne få en almindelige pensionsordning, hvis hun opfyldte betingelserne, når hun havde været ansat i sit nye job i 3 år.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at selskabets brev fra april 2019 er en såkaldt servicemeddelelse, hvorfor det ikke påhviler selskabet at godtgøre/sandsynliggøre, at brevet er kommet frem til klageren. Det er ikke afgørende, om der i telefonsamtalen i april 2019 blev talt om muligheden for, at klageren kunne få forsikringsdækning ved sygdom.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings