

Ankenævnet for Forsikring

Den 8. januar 2025 blev i sag nr. 101352:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har individuel pensionsordning. I klageskema af 13/3 2024 har klageren bl.a. anført:

- "Fejlagtig og mangelfuld rådgivning ift. privat pensions- og forsikringsordning
Ved jobskifte ønsker jeg at oprette en ny privat pensionsordning hos Velliv, hvor jeg igennem en årrække har været kunde via min tidligere arbejdsgiver. (...)
- Desværre undlader Velliv at informere mig om at der fra deres synspunkt ikke er en ny aftale imellem os ift. genoptagelse af min pensions- og forsikringsaftale i tråd med den dækning jeg tidligere har valgt for min pensionsordning hos dem.
 - Jeg har et kort møde pr. telefon med Velliv kundeservice 16. marts 2023 for at genoptage mine aftaler. Her gør medarbejderen det klart at indbetalingerne fra min nye arbejdsgiver bare kan startes op og et rådgivermøde kan vente til senere.
 - Indbetalingerne fra min nye arbejdsgiver begynder 1. april 2023 og sker herefter hver måned - På intet tidspunkt fra 1. april gør Velliv mig eller min arbejdsgiver opmærksom på problematik omkring at der ikke er en aktiv pensions- og forsikringsaftale for mig hos Velliv.
 - Først 5 dage efter [min ægtefælle] kontakter Velliv kundeservice (17. sept. 2023) for at udsætte et møde pga. jeg er blevet alvorlig syg med kræft (1. sept) kommer der brev fra Velliv om at jeg IKKE har nogen aktiv aftale med dem (se bilag)
 - Jeg mener at Velliv med sin mangelfulde information og accept/opfordring til mine månedlige indbetalinger bør sidestilles som en gældende aftale og derved give mig ret til dækning ift. forsikring og kritisk sygdom
 - Der findes ifølge Velliv desværre ingen optagelser af det telefonmøde jeg har med Velliv kundeservice (16. marts 2023) hvor jeg bliver opfordret til blot at starte indbetalingerne.
 - Der bliver aftalt 2 rådgivermøder som jeg ikke tillægger afgørende betydning. På intet tidspunkt fremgår det i kommunikationen fra Velliv efter vores møde den 16. marts at det er kritisk vigtig med et rådgivermøde før end der er en bindende aftale (se bilag).

- Jeg har bedt Velliv svar på om de bruger samme type information i deres mødeindkaldelse mv. uagtet om det er en kollektiv eller privat ordning der skal holdes møde omkring. Formuleringen jeg modtager ift. et møde med rådgiver giver INGEN indikation om at jeg reelt set ikke har en gyldig ordning før dette møde har fundet sted. Det har jeg ikke kunne få svar på hos Velliv.
- Der afholdes et rådgivermøde 7. nov. 2023 hvor jeg gør det klart at jeg er helt uforstående overfor at der ikke skulle være en gældende aftale omkring pension og forsikring imellem os og derfra kører en længere proces med udveksling af synspunkter.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at Velliv anerkender deres fejl og ansvar ift. at de slet ikke har været tydelige i deres kommunikation til mig og min arbejdsgiver ift. min nye pensions aftale. De har fra april 2023 til september 2023 hver måned modtaget indbetalinger uden at have reageret med et opkald, en mail eller et brev ift. problem omkring vores aftale. Først da de bliver gjort opmærksom på jeg er alvorlig syg giver det anledning til at de sender information til mig om at vi ikke har nogen aftale med dem.

Velliv har ikke varetaget deres rådgiveransvar og jeg mener de ved stiltiende accept qua de mange måneders indbetalinger skal sidestille mig med den situation hvor vi havde en pensions- og forsikringsaftale i tråd med min tidligere ordning."

Selskabet har den 3/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har den 18. marts 2024 via ankenævnets portal, modtaget ... (i det følgende 'Klager') klage over Velliv (i det følgende 'Selskabet').

Klager anser at have nytegnet en privat pensionsordning i Selskabet på baggrund af en kort telefonisk henvendelse, og Klager er hertil utilfreds med, at Selskabet har betinget etablering af forsikringsdækninger af, at Klager afgiver tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Selskabets afgørelse

Selskabet hverken nytegner pensionsordninger eller opretter forsikringsdækninger, på et telefonisk eller andet mundtligt grundlag.

Selskabet har ingen firmapensionsaftale med Klagers aktuelle arbejdsgiver (i det følgende 'Arbejdsgiver')

Klagers Arbejdsgiver har af egen drift indbetalt pensionsbidrag for Klager til Selskabet.

For oprettelse af en pensionsordning mv. er Klager blevet informeret om at skulle booke et rådgivningsmøde.

Klager har gentagende booket rådgivningsmøder for efterfølgende at aflyse og senere booke møder på ny. Dette beror ikke på Selskabets forhold.

Selskabet skal fastholde, at etablering af forsikringsdækninger kræver, at Klager afgiver tilfredsstillende helbredsoplysninger. Klager er uden tvivl specifikt informeret om og bekendt med foranstående.

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

101352

Sagsfremstilling

Klager har tidligere haft forsikringsdækninger i Selskabet via Klagers tidligere ansættelsesforhold.

Dette tidligere ansættelsesforhold ophørte 31. juli 2022. Ifølge Selskabets oplysninger på Klagers eget initiativ.

Selskabet fik først kendskab til ovenstående 19. september 2022, da Klager kontaktede Selskabet herom. Selskabet fremsendte 21. september 2022 brev til Klager (Bilag A) med en anbefaling om at fortsætte pensionsordningen, hvis Klager eksempelvis er syg, og hertil en beskrivelse af Klagers muligheder; fortsætte pensionsordningen, opretholde forsikringsdækninger ved henstand etc.

Klager henvises desuden til at orientere sig yderligere om pensionsordningen via app og netpension. Klager blev indrømmet en frist frem til 1. november 2022 til at træffe beslutning om, hvad der skulle ske med pensionsordningen. Klager orienteredes om konsekvensen, at Klagers forsikringsdækninger i andet fald ville ophøre pr. 1. november 2022.

Klager blev specifikt orienteret om, at hvis Klager på et senere tidspunkt måtte ønske forsikringsdækninger i Selskabet, så vil Klager i givet fald skulle afgive nye helbredsoplysninger:

'Du skal give os nye oplysninger om dit helbred, hvis du på et senere tidspunkt ønsker at oprette forsikringer hos os.'

[Selskabets fremhævelse]

Klager kontaktede telefonisk Selskabets Rådgivningscenter 7. oktober 2022, hvorefter Selskabet efter aftale fremsendte Klager tilbud på fastholdelse af forsikringsdækningerne uden indbetaling. Selskabets tilbud af 21. oktober 2022 er vedlagt som Bilag B. Klager orienteredes om, at accepteres tilbuddet ikke, så ændres ordningen som beskrevet i Selskabets brev af 21. september 2022, Bilag A.

Klager besluttede sig for ikke at benytte sig af Selskabets tilbud. Klagers pensionsordning blev omskrevet til fripolice uden forsikringsdækninger med virkning fra 1. november 2022.

Den 16. marts 2023 kontaktede Klager telefonisk Selskabets Rådgivningscenter. Ved den telefoniske henvendelse talte Klager med en pensionsmedarbejder med mange års erfaring. Henvendelse var kort, med en registreret varighed på mindre end 5 minutter. Klagede ønskede en pensionsordning via Klagers nye arbejdsgiver. Selskabet konstaterede, at den oplyste arbejdsgiver ikke var kendt af Selskabet, og derfor ingen firmapensionsaftale havde i Selskabet.

Selskabet kan dog tilbyde kunder oprettelse af individuelle pensionsordninger med enten private indbetalinger eller via en arbejdsgiver, forudsat at en given kunde kan få arbejdsgiver til at varetage

indbetalingen af pensionsbidrag.

Oprettelse vil til enhver tid forudsætte at Klager afgiver begæring og helbredsoplysninger. Derfor blev Klager ved den telefoniske henvendelse 16. marts 2023 instrueret i at skulle booke et pensionsmøde med en pensionsrådgiver, hvor Klagers muligheder praktisk kunne blive gennemgået, Klagers lønforhold og forsikringsbehov kunne blive afdækket mv.

Den efterfølgende dag, den 17. marts 2023, bookede Klager et pensionsmøde til afholdelse 10. maj 2023. Klager aflyste dog efterfølgende mødet og bookede nyt møde ultimo juni, for efterfølgende at aflyse også dette møde. Foranstående gentager sig i perioden juli-oktober 2023, frem til at der afholdes pensionsmøde med kunden 7. november 2023. (Se nærmere nedenfor).

Samtidig med ovenstående bemærkede Selskabets Kundeservice, at der medio april 2023 påbegyndes indbetalinger til Selskabet i Klagers navn fra en virksomhed Selskabet ikke kender og derfor ingen aftale har med om foranstående. Selskabets Kundeservice kunne dog samtidig se, at Klager havde booket ovenstående pensionsmøde til den 10. maj 2023, hvorfor Selskabet handlede i tillid til, at det her blev afklaret bl.a. hvilken pensionsløsning Klager ønskede samt hvem indbetaler er, således at der kunne blive etableret en indbetalingsaftale.

Selskabet modtog løbende indbetalinger i Klagers navn, samtidig med at Klager som beskrevet gentagende booker og aflyser pensionsmøder. Grundet foranstående forløb, fandt Selskabet det derfor

nødvendigt at henvende sig direkte til virksomheden, der foretog indbetalingerne, for en afklaring og opfordring til at virksomheden skal informere Klager om at tage et pensionsmøde. Selskabets brev af 22. september 2023 er vedlagt som Bilag C. (Brevet er desuden vedlagt af Klager).

Den 6. oktober 2023 er Selskabets Kundeservice i telefonisk kontakt med Klager og sender efterfølgende på ny Klager et link til mødebooking.

Pensionsmødet med Klager afholdes som beskrevet 7. november 2023. På mødet oplyser Klager at være syg med kræft. Med denne oplysning, og henset til, at der er tale om en individuel ordning, vidste pensionsrådgiveren af erfaring, at Klager med sikkerhed ikke kan få oprettet risikoforsikringer ved individuel helbreds vurdering, hvilket Klager blev informeret om.

Samme dag, efter pensionsmødet, fremsendte Klager mail til pensionsrådgiveren. Klager (v. ægtefællen) tilkendegav at være ked af, at Selskabet – efter Klagers opfattelse – ikke stod ved en aftale om pensionsordning og forsikringsdækning, som Klager anså at have indgået ved den korte telefoniske henvendelse til Selskabet 16. marts 2023.

Selskabet besvarede henvendelsen ved mail af 16. november, og fremsendte bl.a. begæring uden forsikringsdækninger til Klagers accept og underskrift, i overensstemmelse med pensionsmødet. Mailkorrespondancen er vedlagt som Bilag D.

Klager tiltrådte begæringen ved underskrift af 20. november 2023, Bilag E. Klager skrev på begæringen under på, at Klager alene ønskede opsparing til pension og ingen risikodækninger på nær udbetaling ved død, gældende fra den førstkomende første i henhold til Selskabets tagningsregler, 1. december 2023.

På begæringen bliver Klager bl.a. oplyst om og skriver under på, at;

- 'Pensionsordningen forudsætter, at Velliv modtager en underskrevet indbetalingsaftale fra din arbejdsgiver inden den dato, hvor pensionsordningen starter.'
- 'Indbetales der til pensionsordningen inden den aftalte startdato, bliver indbetalingen ikke investeret/forrentet før tidligst den aftalte startdato.'

Klagers arbejdsgiver tiltrådte samtidig en Indbetalingsaftale ved underskrift af 17. november 2023.

Som Bilag F er vedlagt mailkorrespondance fra november-december 2023 mellem Klager og afdelingschefen for Selskabets Rådgivningscenter, der redegør for det passerede.

I mail af 28. november 2023 skrev Klager, at (uddrag):

'Jeg er helt overens med det du skriver ift. den tidligere ordning [...] og dialogen jeg havde af flere omgange med jer omkring muligheden for at ændre til en privat aftale jf. jeres tilbud. Som du selv beskriver og finder frem til gennem div. dokumenter, så var der en god og meget fin dialog og skriftlig kommunikation omkring disse forhold.

Men jeg valgte efter mine møder med jer IKKE at tage imod jeres tilbud om en privat ordning, da det ville være blevet meget dyrt for min lille opsparing som en fortalte mig, da jeg ikke vidste hvor længe jeg skulle gå ledig.'

[...]

'Det der er min klage og anke imod Velliv er altså ikke at Velliv lukker den 'gamle' ordning ned tilbage i 2022, da det beror på en tydelig og klar kommunikation i både skrift og tale mht. hvad der vil ske samt hvilke muligheder der er. Men det jeg slet ikke forstår, og som du heller ikke skriver meget omkring i din mail er at der efter samtalen med jeres kundecenter den 16. marts åbenbart ikke er oprettet en ny ordning for min pension og forsikring i tråd med det jeg havde fået tidligere.'

I mail af 6. december 2023 tilkendegav Klager sin frustration, baseret på følgende antagelser; 'at Klager havde indgået en mundtlig aftale om pensionsordningen telefonisk den 16. marts 2023, Samt at Klagers nye Arbejdsgiver løbende har indbetalt bidrag for Klager uden at Selskabet havde reageret.

Den 15. februar 2024 henvender Klager sig til Selskabets Klageansvarlige, Bilag G. Klager skriver at Klager ikke kan acceptere, at Selskabet 'nægter' at have en aftale med Klager, motiveret med Klagers telefoniske henvendelse til Selskabet 16. marts 2023, det forhold at Klagers nye Arbejdsgiver har indbetalt pensionsbidrag til Selskabet, og forhold omkring afgivelsen af helbredsoplysninger.

Ved brev af 27. februar 2024, Bilag H, modtog klager svar fra Selskabets Klageansvarlige, der har gennemgået forløbet og ikke kan imødekomme Klager.

Sammenfatning og vurdering

Der er ingen uenighed om, at Klager valgte ikke at videreføre forsikringsdækninger fra det tidligere ansættelsesforhold.

Der kan ikke være uenighed om, at Klager specifikt var oplyst om og bekendt med konsekvensen af ovenstående; at hvis Klager senere ønskede forsikringsdækninger, så skulle Klager afgive fornyede helbredsoplysninger til vurdering af om der kan oprettes forsikringsdækninger.

Selskabet henviser til Bilag A og F.

Klager har den 16. marts 2023 kontaktet Selskabets Rådgivningscenter telefonisk af egen drift.

Ved anmodninger om oprettelse af pensionsordning og/eller oprettelse af forsikringsdækninger, giver Rådgivningscentret den relevante information; kunden skal booke rådgivningsmøde, indivi-

duelle ordninger kræver helbredsoplysninger, kundens arbejdsgiver skal være indstillet på at ville overføre pensionsbidrag og tiltræde indbetalingsaftale.

Selskabet har ingen optagelser eller anden gengivelse af Klagers konkrete og kortvarige telefoniske henvendelse til Selskabet 16. marts 2023, hvorfor det faktiske indhold af samtalen af gode grunde ikke kan dokumenteres.

Det kan med sikkerhed oplyses, at Klager ved den korte telefoniske samtale var i kontakt med en erfaren pensionsmedarbejder i Selskabet med flere års ansættelse i Selskabets Rådgivningscenter og mange års erfaring i pensionsbranchen.

Etablering af forsikringsdækninger vil med sikkerhed altid ske på et skriftligt grundlag, hvilket ikke kan overraske Klager henset til informationen Klager modtog – og processen i forbindelse hermed – ved Klagers tidligere anmodning om tilbud, Bilag A og B, samt Bilag F.

Selskabets Rådgivningscenter kan samtidig med budskabet om at kunden skal booke et rådgivningsmøde, bl.a. orientere om, at der på Selskabets åbne website findes en indbetalingsvejledning til arbejdsgivere. Arbejdsgivere vil også uden foranstående kunne finde Selskabet som betalingsmulighed/kreditor i majoriteten af løn- og indbetalingssystemer.

Ønsker en kunde, at arbejdsgiver kan iværksætte indbetalingen straks, kan Rådgivningscentret ikke afholde kunden fra at initiere dette. Men oprettelsen af pensionsordningen og placeringen af indbetalingen vil være betinget af, at Selskabet modtager det relevante skriftlige grundlag, herunder eksempelvis Kend-Din-Kunde-procedurer og afklaring af den skattemæssige behandling af indbetalingerne.

Klager havde som opfordret af Selskabet ved Klagers telefoniske henvendelse 16. marts 2023, booket et pensionsmøde til afholdelse den 10. maj 2023. Som beskrevet skyldes det ikke Selskabets forhold, at Klager gentagende booker og aflyser pensionsmøder.

Henset til, at Selskabet løbende modtog indbetalinger i Klagers navn fra en virksomhed Selskabet ingen aftale havde med, og henset til, at den forventede afklaring ikke blev opnået, når Klager kontinuerligt aflyste pensionsmøder, valgte Selskabet at række ud til den virksomhed der foretog indbetalingerne, for på den måde at forsøge at få en afklaring samt appellere til, at Klager fik afholdt pensionsmødet, Bilag C.

Selskabet kan til nævnets orientering desuden konstatere, at Klager 6 gange er logget ind på Klagers pensionsordning via enten app eller netpension i perioden 16. marts 2023 til 1. november 2023. Ved login vil Selskabets kunder få adgang til oplysninger om opsparing og eventuelle forsikringsdækninger.

Klager har ved sine henvendelser til afdelingschefen for Selskabets rådgivningscenter (Bilag F) og Selskabets Klageansvarlige (Bilag G) hæftet sig ved, at der i Selskabets mails vedrørende mødebooking indgår sætningen 'tilpasser din pensionsordning', hvilket Klager anser for udtryk for, at Klager dermed atter har en pensionsordning med forsikringsdækninger i Selskabet – uagtet enhver anden information Klager har modtaget fra Selskabet.

Selskabet skal bemærke, det citerede ikke alene er ude af kontekst og mod Klagers bedre vidende,

men også først er modtaget af Klager ved den reminder-mail, som Selskabet fremsender kort før et aftalt pensionsmøde. Allerede når Klager booker et pensionsmøde fremsendes en mødebekræftelse.

Begge mails er for en god ordens skyld vedlagt som Bilag I.

Klagers afslutter klagen med at anse, at Selskabet har et rådgivningsansvar for det passerede, uagtet at Klager skriftligt og telefonisk er informeret om, at ønsker Klager forsikringsdækninger, kræver det afgivelse af helbredsoplysninger, og uagtet at det skyldes Klagers forhold, at Klagers pensionsmøder gentagende aflyses. At Klager i november 2023 desværre er syg og ikke har mulighed for at afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger, kan ikke bebrejdes Selskabet."

Klageren har i brev af 24/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kunne som udgangspunkt ønske, at selskabet Velliv havde brugt blot en lille andel af den tid, det må have taget dem at fremstille deres skriftlige svar på min klagesag på en kort e-mail tilbage i marts måned omkring forretningsgang og deres krav til en nyttegnet privat pensions- og forsikringsaftale. Så havde jeg ikke stået i denne her fortvivlende situation.

1) Fremstillingen Velliv laver af klagen er IKKE korrekt ift. det, der er min reelle anke over selskabet. De fremfører, at jeg skulle være utilfreds med, at selskabet har betinget sig, at der skal afgives tilfredsstillende helbredsoplysninger, hvilket er forkert. Min klage går derimod på, at selskabet ikke giver mig fyldestgørende information om proces ift. etableringen af en privat pensions- og forsikringsaftale. Jeg ville uden problemer have kunnet afgive fejlfrie helbredsoplysninger, hvis jeg var blevet bedt om dette tidligere i forløbet.

2) Da jeg af egen drift kontakter Velliv, både for afklaring ift. den tidligere kollektive aftale, jeg havde gennem [tidligere arbejdsgiver] tilbage i 2022 samt her senest ved oprettelsen af en ny privat aftale, har jeg kun haft de bedste intentioner for ny aftale. Jeg havde tillid til, at processen var i de bedste hænder hos selskabet. Havde informationen, som Velliv nu fremfører i deres argumentation, om vigtigheden af møde med rådgiver og afgivelse af nye helbredsoplysninger, fremgået fra begyndelsen, så havde jeg naturligvis ageret anderledes ift. at få et møde med deres rådgiver.

3) I sin fremstilling af forløb (s.3) får Velliv det til at se ud som om, det er dem der af eget initiativ kontakter min arbejdsgiver for at få en afklaring ift. min aftale og de indbetalinger, der er foretaget siden april måned af min arbejdsgiver. Men der er en vigtig detalje, som de udelader. Fordi jeg (via

min mand) er igen den, der tager initiativ til at kontakte selskabet, da akut opstået sygdom har gjort, at jeg er indlagt på [hospital]. Jeg får ultimo august 2023 flere anfald af mavesmerter og gennemgår en udredning for mistanke om galdesten. Den 1. september 2023 får jeg besked om, at der er en tumor, de ikke kan sige, hvad er. Forud for dette har jeg intet fejlet og ville frem til dette forløb i august måned have kunne afgive fuldstændig fejlfrie oplysninger ift. mit helbred. Jeg gennemgår den 11. september 2023 en større operation på [hospital]. 3 uger senere viser det sig at være kræft, de har fjernet. Derfor har jeg ikke mulighed for at have det rådgivningsmøde, der var ombooket til 18. sept 2023. Det er min mand, der kontakter jeres kundeservice ift. at mødet skal udsættes, og at jeg desværre er blevet alvorlig syg. Vedhæftet er kopi af mailkorrespondance med Velliv kundeservice (Se bilag X). Blot 4 dage efter denne information om, at jeg er alvorligt

syg, er delt med Velliv sender de brevet til min arbejdsgiver, hvor de for første gang gør opmærksom på, at der i deres optik ikke er nogen aftale.

4) Der foreligger INGEN dokumentation ift. den information, jeg modtager fra selskabet den 16. marts 2023, som det også ses i svar fra selskabet. Uagtet erfaring og historik hos en rutineret medarbejder i selskabet vil jeg påstå, at der er sket en fejl i kommunikationen, når jeg kan gå ud af dette telefonmøde i den tro, at vi har en gyldig aftale, og at mødet med rådgiver blot er for at finjustere detaljerne.

5) Velliv fremfører det som værende nærmest utopi, at man skulle kunne lave en aftale om forsikring og pension pr. telefonmødet, jeg havde den 16. marts 2023. Men som privatperson er det umuligt at gennemskue, at netop sygdom og pension kræver et rådgivermøde, når langt de fleste andre forsikringer, vi har på hus, hjem, bil m.v. tegnes via et simpelt telefonopkald. I det lys burde Velliv være ekstra tydelige i deres kommunikation omkring proces og krav.

6) Velliv fremfører, at den information, de har givet mig tilbage i 2022 ift. ophør af tidligere kollektiv ordning, burde betyde, at jeg er fuldt ud informeret om alle detaljer ift. krav og proces. Er det rimeligt at støtte sin informationstilgang på noget, der ligger 4-5 måneder forud for vores dialog om en nyttegning/privat ordning? Selskabet er, ud fra det, de skriver på s. 3, fuldt ud bevidste om både indbetalinger, der foregår forkert, og en kunde der ikke er dækket eller har en gyldig aftale i selskabet. Selvom det sker 2 gang så finder Velliv det ikke ulejligheden værd at skrive eller ringe og gøre opmærksom på problem med de udskudte møder.

7) Som det fremgår af dialogen, jeg har haft med Velliv efter min sygdom, blev vi rådgivet til at få lavet en aftale ift. de indbetalinger, der lå passivt hos Velliv. Rådgiver fortalte os i den forbindelse, at der IKKE var nogen chance for, at jeg ville kunne afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger med en nylig kræftdiagnose. Derfor indgik jeg en aftale med Velliv omkring pensionsopsparing, men uden forsikringer ud over den obligatoriske livsforsikring på 10.000 kr. På det tidspunkt, jeg taler med Velliv, er skaden sket, som rådgiver forklarede ift. mit forløb. Så det faktum, at jeg skriver under på et dokument 20. november 2023, har ingen relevant betydning for den klage, jeg har indgivet imod Velliv og deres manglende information i tidsrummet mellem 16. marts 2023 (første telefonmøde) og 22. september 2023, hvor de sender deres brev om, at der ikke foreligger en aftale mellem os.

8) Velliv fremfører (s. 5), at der kontinuerligt er aflyste møder, hvilket, jeg mener, er en overdriivelse af de faktiske forhold. Konkret er der tale om 2 møder, der bliver udsat. Dog uden at det giver anledning til, at den meget observante kundeservice, som Velliv beskriver, de har haft på sagen finder anledning til at kontakte mig eller arbejdsgiver ift. problematikken det afleder:

- a. 10. maj 2023 (Første mulige tidspunkt i booking system)*
- b. 28. juni 2023 (1. udsættelse)*
- c. 18. sept. 2023 (2. udsættelse)*

*Det skal bemærkes at tiderne jeg booker er de tidligste muligheder der er tilgængelige for mig i Vellivs mødebookingsystem. Ergo er første ledige tid 10. maj, og da den aftale desværre viser sig at kollidere med et kursus, må jeg udsætte til næstkommende første tid, der er 28. juni osv.

9) I sin sammenfatning og vurdering (s.4) skriver Velliv, at de giver mundtlig relevant information på deres møder, men at man desværre ikke har optagelse af den samtale, jeg havde med deres

kundecenter den 16. marts 2023. Burde man ikke som stort forsikringsselskab kunne dokumentere, at information omkring noget så vigtigt som pension, liv og sygdom foreligger skriftligt, så der INGEN tvivl er hos hverken mig som kunde eller selskabet omkring de krav til nytegnning og den proces som Velliv har for disse kunder. Havde de opfyldt dette basale krav fra en ny kunde så havde en ny aftale inkl. forsikringer m.v. kunne være indgået i tide inden sygdom.

10) Det er korrekt, at Velliv ikke har nogen indflydelse på, at jeg er blevet syg. Men de har et ansvar ift. den mangelfulde information, der har været fra deres side efter min første kontakt til dem og frem til de får besked fra mig, om jeg er blevet alvorlig syg."

Selskabet har i brev af 7/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabets må forstå Klagers argumentation sådan, at når Klager i forsikringsselskaber der tegner privatforsikringer, iflg. Klager kan etablere forsikringer til husstanden angiveligt udelukkende baseret på et telefonopkald – fx indboforsikring, husforsikring, bilforsikring, rejseforsikring, hunde-forsikring etc. – så har Selskabet som pensionsselskab, af denne årsag – efter Klagers opfattelse – en særlig forpligtelse til at gøre Klager opmærksom på, at foranstående ikke er tilfældet i Selskabet.

Det er ikke korrekt.

Når Klager tegner sådanne privatforsikringer, indbo-, husforsikring mv., vil det efter Selskabets opfattelse desuden tilsvarende være baseret på et skriftligt fundament; tilbud, accept og endelig aftale. Komplexiteten er dog forventeligt mindre og processen alt andet lige kortere.

Klagers argumentation harmonerer heller ikke med, at Klager i overensstemmelse med Selskabets praksis, ved den korte telefoniske henvendelse 16. marts 2023 blev instrueret i at booke et pensionsmøde.

Pensionsmøder tilbydes fysisk eller online, og har en varighed af typisk 1 time. På pensionsmødet vil individuelle behov og ønsker til forsikringer, indbetaling, opsparingsmuligheder, begunstigelse og investering blive drøftet. Rådgivningen sker ved et rådgivningsværktøj, hvor kunden bl.a. grafisk præsenteres for anbefalinger og valg/fravalg. Forud for pensionsmødet er kunden opfordret til at fremsende Selskabet rapport fra Pensionsinfo samt gennemgå Selskabets Investeringsguide (Bilag I).

Selskabets instruks synes ikke at have efterladt tvivl ved Klager, idet Klager allerede dagen efter booker et pensionsmøde.

Som citeret ovenfor, angiver Klager, at den telefoniske henvendelse 16. marts 2023 gav Klager den tro, at hun nu havde 'en gyldig aftale'.

Selskabet skal hertil bemærke, at

- Klagers pensionsordning i Selskabet har været uden indbetaling og uden forsikringsdækninger (fripolice) siden 1. november 2022, hvilket Klager med sikkerhed er informeret om og bekendt med.

Med Klagers egne ord (Bilag F);

- '...så var der en god og meget fin dialog og skriftlig kommunikation omkring disse forhold. Men jeg valgte efter mine møder med jer IKKE at tage imod jeres tilbud om en privat ordning...' og
- '...beror på en tydelig og klar kommunikation i både skrift og tale mht. hvad der vil ske samt hvilke muligheder der er.'
- Klager med sikkerhed var informeret om og bekendt med, at ønskede Klager på et senere tidspunkt at etablere forsikringsdækninger, så krævede det at Klager afgav tilfredsstillende helbredsoplysninger (Bilag A og F),
- Klager efter den telefoniske henvendelse til Selskabet 16. marts 2023, intet tilbud, bekræftelse, aftale eller lignende modtog fra Selskabet, og Klagers pensionsordning fremstod for Klager uændret som fripolice uden forsikringsdækninger,
- Klager i perioden 16. marts 2023 til 1. november 2023, 6 gange er logget ind på Klagers pensionsordning via Selskabets app og/eller netpension;
 - 16. marts 2023: netpension
 - 5. maj 2023: netpension
 - 6. oktober 2023: netpension
 - 26. oktober 2023: app
 - 26. oktober 2023: netpension
 - 1. november 2023: netpension

Selskabet skal yderligere bemærke, at

- det har formodningen imod sig, at Selskabets Rådgivningscenter skulle have tilkendegivet, at Klager telefonisk kunne og havde indgået en 'aftale', der straks og uden yderligere etablerede pensionsordning og forsikringsdækninger for Klager, uagtet enhver information Klager i det øvrige modtog og havde modtaget fra Selskabet – og hertil, at pensionsmødet Klager instrueres i at booke, 'blot er for at finjustere detaljerne' (jf. Klagers kommentar af 24. maj 2024 til nævnet),
- måtte det have stået Selskabets Rådgivningscenter klart, at Klager angiveligt anså den korte telefoniske henvendelse 16. marts 2023 som en 'aftale', der straks og uden yderligere etablerede pensionsordning og forsikringsdækninger for Klager, uagtet enhver information Klager i det øvrige modtog og havde modtaget fra Selskabet, ville den indlysende og antagelige reaktion være, at Selskabets Rådgivningscenter korrigerede en sådan af Klager tilkendegivet vildfarelse.

Det er Klager der har bevisbyrden for, at Selskabets kommunikation har været fejlbehæftet. En sådan bevisbyrde har Klager ikke løftet.

Klager har heller ikke bevist, at der telefonisk er indgået en aftale som påstået af Klager.

En telefonisk aftale som påstået af Klager, er desuden ikke forenelig med Selskabets procedurer og praksis.

Selskabet bestrider at der telefonisk er indgået en aftale som påstået af Klager.

Pensionsmøder; booket, aflyst, afholdt

- 17. marts booker Klager et pensionsmøde til afholdelse 10. maj 2023, for efterfølgende at aflyse mødet

Ankenævnet for Forsikring

12.

101352

- 17. maj 2023 booker Klager et pensionsmøde til afholdelse 28. juni 2023, for efterfølgende at aflyse mødet
- 12. juli 2023 booker Klager et pensionsmøde til afholdelse 18. september 2023, for efterfølgende at aflyse mødet ved mail fra Klagers ægtefælle til Selskabets Booking (Klagers Bilag X)
- 22. september skriver Selskabets Kundeservice til virksomheden der fortager indbetalinger i Klagers navn (Bilag C)
- 6. oktober 2023 er Selskabets Kundeservice i telefonisk dialog med Klager, og fremsender atter et mødelink til Klager
- Klager booker pensionsmøde, der afholdes 7. november 2023."

Klageren har i brev af 12/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg må jo desværre erkende, at jeg ikke lavede en optagelse af den omdiskuterede samtale, som jeg havde med Velliv ift. oprettelse af min HELT nye pensions- og forsikringsaftale, dengang jeg begyndte mit arbejde Jeg stiller mig lidt uforstående over for, at det er mig som privatkunde, der ifølge Vellivs udlægning bærer alt ansvar og hele bevisbyrden for, hvad der er sagt og gjort ved denne samtale. Det er trods alt Velliv, der har muligheden for at gemme optagelser af deres telefonmøder med kunden. Det virker i den optik lidt specielt, at den i mit tilfælde desværre er blevet slettet fra deres systemer.

Jeg har også diskuteret situationen med flere juridiske eksperter, som stiller sig meget uforstående over for det faktum, at selskabet lader mine indbetalinger gå ind på min konto hos Velliv, men uden nogen form for reaktion/advarsel fra dem. Først fra det tidspunkt, hvor jeg fortæller dem, jeg er blevet syg, tager de affære, som det allerede er fremført i min fremlægning af forløb.

Jeg håber virkelig, ankenævnet vil tage stilling til det helt centrale spørgsmål fra min side, der går på hvor længe et selskab (Velliv) passivt kan modtage mine indbetalinger måned efter måned uden at gøre opmærksom på, at der ikke ligger en gyldig aftale i deres system. Hvornår er der tale om stiltiende accept af en aftale?"

Selskabet har i brev af 17/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet optager samtaler med kunder, hvis kunden samtykker til optagelsen. Enhver optagelse slettes automatisk efter 6 måneder.

Klager har ikke samtykket til optagelse, hvorfor der ingen optagelse er foretaget, og ingen optagelse er slettet.

Det passerende skyldes Klagers forhold.

Allerede ved den telefoniske henvendelse 16. marts 2023, er Klager instrueret i at booke et pensionsmøde, som forudsætning for Klagers ønske om en pensionsordning.

Indbetalinger kan tidligst placeres på en ordning ('konto') for Klager, når Selskabet har modtaget de relevante oplysninger mv.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

101352

Der blev foretaget indbetalinger i Klagers navn fra en virksomhed Selskabet ikke kendte og ingen aftale havde med. Selskabet har handlet i tillid til, at Klager bookede og fik afholdt pensionsmøde. Selskabet har uden for normal procedure rakt ud til virksomheden som foretog indbetalingerne, for bl.a. at appellere til, at Klager fik afholdt pensionsmødet (Bilag C).

Der blev i perioden april-oktober 2023 indbetalt sammenlagt ca. 16.000 kr. i Klagers navn."

Nævnets sekretariat bad den 27/4 2024 selskabet bl.a. oplyse, hvad selskabet gjorde med indbetalingerne frem til den 22/9 2023, herunder oplyse om indbetalingerne blev placeret i klagerens "gamle ordning". Selskabet har i brev af 27/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Ad rådgivningsmøder"

Der er ingen uenighed om, at Klager har booket og aflyst rådgivningsmøder.

Ekstrakt fra Selskabets bookingsystem er vedlagt som Bilag J I-II.

- 17. marts 2023 booker Klager pensionsmøde til afholdelse 10. maj 2023
 - Bookingbekræftelse af 17. marts 2023 kan ikke længere hentes i Selskabets system
 - Mødereminder af 5. maj 2023 vedlagt
- 8. maj 2023 booker Klager pensionsmøde til afholdelse 28. juni 2023
 - Tidligere ved fejl oplyst booket 17. maj 2023, hvilket rettelig var datoen hvor Selskabets Kundeservice internt fulgte op på om Klager havde foretaget en ny booking
 - Bookingbekræftelse af 8. maj 2023 vedlagt
 - Mødereminder af 23. juni 2023 vedlagt
- 27. juni 2023 booker Klager pensionsmøde til afholdelse 18. september 2023
 - Tidligere ved fejl oplyst booket 12. juli 2023, hvilket rettelig var datoen hvor Selskabets Kundeservice internt fulgte op på om Klager havde foretaget en ny booking
 - Bookingbekræftelse af 27. juni 2023 vedlagt
 - Mødereminder af 13. september 2023 vedlagt
- 7. oktober 2023 booker Klager pensionsmøde til afholdelse 7. november 2023
 - Bookingbekræftelse af 7. oktober 2023 vedlagt
 - Mødereminder af 2. november 2023 vedlagt

Ad indbetalinger

...

Som beskrevet i Selskabets skrivelse af 3. maj 2024, fremgår følgende af Selskabets begæring:

- 'Pensionsordningen forudsætter, at Velliv modtager en underskrevet indbetalingsaftale fra din arbejdsgiver inden den dato, hvor pensionsordningen starter.'
- 'Indbetales der til pensionsordningen inden den aftalte startdato, bliver indbetalingen ikke investeret/forrentet før tidligst den aftalte startdato.'

Indbetalingerne kan tidligst placeres, når Selskabets har modtaget de relevante oplysninger (begæring og indbetalingsaftale), jf. ovenstående og Selskabets skrivelse af 17. juni 2024.

Uagtet hvilken ordning der indbetales til, kan Selskabet hverken placere eller skatteindberette indbetalinger før Selskabet kender den skattemæssige behandling af indbetalingerne ved indbetales/arbejdsgiver, se Selskabets skrivelse af 3. maj 2024.

Forsikringsdækninger forudsætter afgivelse af helbredsoplysninger. Se Selskabets skrivelse af 3. maj 2024 og Bilag A.

Ad logins app og netpension

Systemdokumentation for Klagers oplyste logins er vedlagt som Bilag K I-VI."

Ankenævnet for Forsikring

15.

101352

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 21/9 2022 fremgår bl.a.:

"Vi har fået besked om, at du er fratrådt dit job ved ... d. 31. juli 2022. Du skal derfor beslutte, hvad der skal ske med din pensionsordning og give os besked inden den 1. november 2022.

Din sundhedsforsikring ophørte den dag, du fratrådte.

Bevar din økonomiske tryghed, hvis du er blevet syg eller ikke er i arbejde

Vi anbefaler, at du fortsætter din pensionsordning hos os, især hvis du:

- er blevet syg – eller dine helbredsmæssige forhold er ændret – så du ikke har mulighed for at få tilbudt dine nuværende forsikringer på samme vilkår i et andet pensionselskab
- ikke får tilsvarende forsikringer i en eventuel ny pensionsordning
- er arbejdsledig

Er du i en af disse situationer, opfordrer vi dig til at ringe eller skrive til os hurtigst muligt.

Dine muligheder

Du har forskellige muligheder, når du er fratrådt. Du kan:

- fortsætte din pensionsordning med indbetaling fra en ny arbejdsgiver
- fortsætte din pensionsordning ved selv at indbetale
- fastholde din pensionsordning uden forsikringer og uden indbetaling
- fastholde din pensionsordning med forsikringer og uden indbetaling
- overføre din pensionsordning til anden pensionsleverandør

...

Du skal give os besked inden den 1. november 2022

...

Hører vi ikke fra dig

Hører vi ikke fra dig inden den 1. november 2022, ændrer vi ordningen til en pensionsordning uden indbetaling, og dine forsikringer ophører. Det kan få stor betydning for dig, hvis du ikke har forsikringer andre steder. Betydningen er særlig stor, hvis du er syg, eller dine helbredsforhold har ændret sig. Du skal give os nye oplysninger om dit helbred, hvis du på et senere tidspunkt ønsker at oprette forsikringer hos os."

Af mødeindkaldelse af 5/5 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg glæder mig til at rådgive dig om din pension onsdag den 10. maj 2023 kl. 11:00.

På mødet gennemgår vi din livssituation og dine ønsker til fremtiden og tilpasser din pensionsordning ud fra det.

...

Inden vores møde må du gerne gøre dig nogen tanker om:

- Dine forventninger til mødet
- Din økonomi, hvis du bliver syg og ikke kan arbejde
- Hvad du økonomisk forventer, når du går på pension
- Hvordan dine pårørende skal være dækket ved din død
- Hvorvidt din pensionsordning stadig er investeret korrekt."

Ankenævnet for Forsikring

16.

101352

Af selskabets mail af 18/9 2023 fremgår bl.a.:

"Mange tak for din mail. Jeg har aflyst [klagerens] møde, hvor hun får en mail fra os med aflysningen, der står også et link, hvor hun kan booke et nyt møde, når hun er klar til dette.

Vi ønsker [klageren] rigtig god bedring."

Af selskabets brev til klagerens arbejdsgiver af 22/9 2023 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget indbetalinger fra jer den 1. april 2023 til 1. september 2023 på 13.046,82 kr. med reference til [klageren] og CPR-nr. Vi har dog ikke registreret en pensionsordning, der passer til denne medarbejder, og derfor vil vi gerne høre fra jer.

Hvis det er korrekt, at I ønsker at indbetale til Velliv på vegne af den nævnte medarbejder, har vi brug for oplysninger om, hvilken pensionsordning medarbejderen ønsker. Send derfor dette link <https://velliv.dk/booketmoede> til din medarbejder, så hun kan booke et rådgivningsmøde med Velliv. Dette sikrer, at jeres medarbejder får præcis den ordning, som hun har brug for.

Hvis vi ikke hører fra jer

Medarbejderen skal have booket et møde med os inden for en måned. Kan vi ikke se, at medarbejderen har bestilt tid, opretter vi en pensionsordning med indbetaling til opsparing, dvs. uden forsikringer. I skal være opmærksomme på, at vi som udgangspunkt ikke kan returnere indbetalingerne til jer, når pensionsordningen først er blevet oprettet."

Af selskabets mail af 16/11 2023 fremgår bl.a.:

"Da du taler med min kollega i starten af 2023, ser vedkommende at forsikringsdækningerne allerede er bortfaldet tilbage i november 2022. Hvis du skal have nye forsikringsdækninger, skal vi have tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Indbetalinger på pensionsordningen

Der er indbetalt til [klagerens] pensionsordning siden 1. april 2023 fra ... Her kan I se de faktiske indbetalinger:

April 2023:	2.652 kr.
Maj 2023:	3.142 kr.
Juni 2023:	3.142 kr.
Juli 2023:	967 kr.
August 2023:	3.142 kr.
Oktober 2023:	3.142 kr.

Jeg sender tilbud på pensionsordning fra vores underskriftsportal 'Pensionbroker' med ... som arbejdsgiver uden forsikringsdækninger lige om lidt."

Af begæring om pensionsordning 20/11 2023 fremgår bl.a.:

"Startdato: 1. december 2023
Din pensionsordning starter pr. den aftalte dato."

Ankenævnet for Forsikring

17.

101352

Af eksempel på standard mødebekræftelse fremgår bl.a.:

"Jeg glæder mig til at rådgive dig om din pensionsordning [tid].

Vi holder rådgivningsmødet via teams, så du kan følge med i gennemgangen på din computer.
Du deltager på mødet ved at klikke på linket her.

Det er en god idé at finde et sted, hvor du har mulighed for at tale om dine private forhold. For at logge på mødet skal du have adgang til din mail og internettet.

Du vil modtage en mail med flere informationer 5 dage før vores aftale.

Hvis du ønsker at ændre møddatoen, skal du gå ind på [link] og flytte tidspunktet. Bliver du forhindret på selve dagen, så ring til Velliv Booking på 7033 4200."

Af eksempel på standard remindermail fremgår bl.a.:

"Jeg glæder mig til at rådgive dig om din pension [tid].

{Du deltager på mødet ved at klikke på linket her.}

På mødet gennemgår vi din livssituation og dine ønsker til fremtiden og tilpasser din pensionsordning ud fra det.

For at jeg kan rådgive dig bedst muligt, skal jeg bede dig om, at du inden mødet:

...

Inden vores møde må du gerne gøre dig nogen tanker om:

Dine forventninger til mødet

Din økonomi, hvis du bliver syg og ikke kan arbejde

Hvad du økonomisk forventer, når du går på pension

Hvordan dine pårørende skal være dækket ved din død

Hvorvidt din pensionsordning stadig er investeret korrekt."

Nævnet har fået forelagt selskabets bookingbekræftelse af 8/5 2023, reminder af 23/6 2023, bookingbekræftelse af 27/6 2023, reminder af 13/9 2023, bookingbekræftelse af 7/10 2023, og reminder af 2/11 2023

Nævnet udtaler:

Klageren var via sin tidligere ansættelse omfattet af en pensionsordning med forsikringsdækninger i selskabet. Ansættelsesforholdet ophørte den 31/7 2022, og klageren tog ikke imod selskabets tilbud om fastholdelse af forsikringsdækningerne uden indbetaling, hvorfor forsikrings-

dækningerne ophørte pr. 1/11 2022. Klageren talte den 16/3 2023 med selskabet, idet hun var startet i ny ansættelse og ønskede en ny pensionsordning. Selskabet havde ikke en firmapensionsaftale med klagerens nye arbejdsgiver, som fra april 2023 til september 2023 indbetalte i alt 13.046,82 kr. til selskabet. I samme periode bookede og aflyste klageren pensionsmøder med selskabet. Selskabet henvendte sig til arbejdsgiveren den 22/9 2023, idet selskabet ikke havde registreret en pensionsordning, der passede til klageren. Selskabet bad klageren om at booke et pensionsmøde inden for en måned. Klageren og selskabet afholdt pensionsmøde den 7/11 2023, hvor klageren fik oplyst, at hun ikke kunne få oprettet risikoforsikringer ved individuel helbreds vurdering, idet klageren havde kræft. Klageren ønsker, at pensionsordningen – med tilhørende forsikringer – skal anses for indgået den 1/4 2023.

Klageren har anført, at selskabet i telefonsamtalen den 16/3 2023 gjorde det klart, at indbetalingerne fra den nye arbejdsgiver kunne startes op, hvorfor klageren troede, at hun havde oprettet en pensionsordning. Klageren har anført, at selskabet på intet tidspunkt gjorde opmærksom på, at der ikke var oprettet en pensionsordning, og at selskabet først 5 dage efter – at hun fik udsat et pensionsmøde på grund af kræftsygdommen – sendte brev om, at hun ikke havde en aktiv aftale. Klageren tillagde ikke pensionsmøderne afgørende betydning, og selskabet informerede hende ikke om, at der først var tale om en bindende aftale, når hun havde holdt et rådgivermøde. Klageren har anført, at selskabet ikke har "varetaget deres rådgiveransvar og jeg mener de ved stiltiende accept qua de mange måneders indbetalinger skal sidestille mig med den situation hvor vi havde en pensions- og forsikringsaftale i tråd med min tidligere ordning." Klageren har anført, at der "foreligger INGEN dokumentation ift. den information, jeg modtager fra selskabet den 16. marts 2023, som det også ses i svar fra selskabet ... vil jeg påstå, at der er sket en fejl i kommunikationen, når jeg kan gå ud af dette telefonmøde i den tro, at vi har en gyldig aftale, og at mødet med rådgiver blot er for at finjustere detaljerne". Klageren har anført, at andre forsikringer kan oprettes ved et telefonopkald, hvorfor selskabet burde have været mere tydelige i sin kommunikation. Klageren har oplyst, at hun kunne have afgivet fejlfrie helbredsoplysninger i marts 2023.

Selskabet har anført, at selskabet hverken nytegner pensionsordninger eller opretter forsikringsdækninger på mundtligt grundlag. Selskabet har ikke en firmapensionsaftale med klagerens arbejdsgiver, og arbejdsgiveren har af egen drift indbetalt pensionsbidrag for klageren. Selskabet har anført, at klageren ved ophøret af det tidligere arbejdsforhold blev orienteret om, at hun skulle afgive nye helbredsoplysninger, hvis hun senere måtte ønske forsikringsdækning. Selskabet har anført, at klageren den 16/3 2023 fik oplyst, at hun skulle booke et pensionsmøde, hvor mulighederne, lønforhold og forsikringsbehov kunne blive afdækket. Selskabet har anført, at klageren fra juli til oktober 2023 bookede møder, som blev aflyst. Selskabet har anført, at der "medio april 2023 påbegyndes indbetalinger til Selskabet i Klagers navn fra en virksomhed Selskabet ikke kender og derfor ingen aftale har med om foranstående. Selskabets Kundeservice kunne dog samtidig se, at Klager havde booket ovenstående pensionsmøde til den 10. maj 2023, hvorfor Selskabet handlede i tillid til, at det her blev afklaret bl.a. hvilken pensionsløsning Klager ønskede samt hvem indbetaler er, således at der kunne blive etableret en indbetalingsaftale". Selskabet har oplyst, at klageren 6 gange loggede ind på sin pensionsordning fra 16/3 til 1/11 2023, og at hun derigennem kunne få oplysning om opsparing og eventuelle forsikringsdækninger.

Det fremgår af selskabets brev af 21/9 2022, at "Vi har fået besked om, at du er fratrådt dit job ved ... d. 31. juli 2022. ... Hører vi ikke fra dig inden den 1. november 2022, ændrer vi ordningen til en pensionsordning uden indbetaling, og dine forsikringer ophører. ... Du skal give os nye oplysninger om dit helbred, hvis du på et senere tidspunkt ønsker at oprette forsikringer hos os".

Det fremgår af selskabets brev til arbejdsgiveren af 22/9 2023, at "Vi har modtaget indbetalinger fra jer den 1. april 2023 til 1. september 2023 på 13.046,82 kr. med reference til [klageren] ... Vi har dog ikke registreret en pensionsordning, der passer til denne medarbejder, og derfor vil vi gerne høre fra jer. Hvis det er korrekt, at I ønsker at indbetale til Velliv på vegne af den nævnte medarbejder, har vi brug for oplysninger om, hvilken pensionsordning medarbejderen ønsker. Send derfor dette link <https://velliv.dk/booketmoede> til din medarbejder, så hun kan

Ankenævnet for Forsikring

20.

101352

booke et rådgivningsmøde med Velliv. Dette sikrer, at jeres medarbejder får præcis den ordning, som hun har brug for".

Det fremgår af eksempel på standard mødebekræftelse, at "Jeg glæder mig til at rådgive dig om din pensionsordning [tid]".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun den 16/3 2023 indgik en mundtlig aftale med selskabet om oprettelse af en pensionsordning med forsikringsdækninger. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har givet klageren en berettiget forventning om, at der efter telefonopkaldet var oprettet en pensionsordning med forsikringsdækninger. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens nye arbejdsgiver ikke havde en firmapensionsaftale med selskabet, og at en aftale om oprettelse af individuel pensionsordning med forsikringsdækninger sædvanligvis skal indgås skriftligt. Nævnet bemærker, at ordningens indhold – herunder forsikringsdækningerne og prisen herfor – skal fastlægges og dermed aftales ved en individuel pensionsordning, som efter omstændighederne tillige kan forudsætte, at kunden afgiver tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har afgivet helbredsoplysninger i forlængelse af den 16/3 2023. Nævnet bemærker, at klageren den 21/9 2022 fik oplyst, at hun skulle give nye helbredsoplysninger, hvis hun på et senere tidspunkt ønskede at oprette nye forsikringer hos selskabet.

Nævnet har henset til, at arbejdsgiverens indbetalinger blev foretaget i den periode, hvor der blev booket og derefter aflyst et antal rådgivningsmøder.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

101352

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck