

Ankenævnet for Forsikring

Den 11. september 2024 blev i sag nr. 101417:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskema af 26/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har bedt hhv. [selskab2], [klagerens bank] og [selskab3] flytte min ratepension og to gange livrenter fra PFA til dem.

I forhold til forsikringsbetingelserne står der at PFA kan kræve helbredsoplysninger i forbindelse med lukningen af mine ordninger.

Jeg klager over, at helbredsoplysninger nu er blevet til helbredsattest med blodprøver før de vil overføre ordninger i markedsrenter og uden yderligere forsikringer til andre institutter.

Jeg finder dette disproportionalt i forhold til, at jeg ved indtegnning og løbende indbetalinger til i PFA og som mangeårig kunde i PFA aldrig er blevet afkrævet helbredsoplysninger eller helbredsattest med tilhørende blodprøver. Ej heller har PFA på noget tidspunkt tilbudt et gratis helbreds-tjek/attest.

Jeg er derfor af den opfattelse at mit helbred indtil nu ikke har haft PFA's interesse.

Nu kommer kravet som jeg alene opfatter som chikane og et teknisk benspænd for at nægte at ville slippe mig som kunde.

Jeg har udfyldt helbredsoplysninger i henhold til forsikringsbetingelserne herom men syntes, at afkræve mig et lægebesøg er et indgreb i min ret til min krop.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101417

Det må være min ret at vælge, at gå til lægen eller ej såfremt jeg føler behov derfor og ikke at skulle pålægges dette af en tilfældig sagsbehandler hos et pensionsselskab som er midt i en proces at miste en kunde.

Endvidere finder jeg det påfaldende, at kravet kun stilles på den ene af mine to policer under overførsel, hvorfor jeg også sidder tilbage med en formodning om at dette er en beløbsbestemt proces som PFA kører pr. automatik. Der er nemlig værdiforskel mellem mine ordninger.

PFA anser jeg i øvrigt som et stort selskab med mange kunder og stort datasæt som jeg vil mene fint og uden mine blodprøver og helbredsattest i øvrigt og med rimelig kan skønne risikoen på mine ordninger uden, at dette skal påføre mig både tabt arbejdsfortjeneste, ulejlighed og et lægebesøg.

For en god ordens skyld kan jeg oplyse, at jeg ikke har anmeldt nogen forsikringskrav overfor PFA på noget tidspunkt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At mine ordninger bliver overført til andet institut som begæret uden lægebesøg."

Klageren har i brev af 2/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Til sagen oplysning har PFA nu overført den ene af mine to policer som er begæret overført.

Derfor vil jeg bede Ankenævnet foreholde PFA, hvorfor police nr. 2 så endnu ikke er overført når nu police nr. 1 er flyttet væk fra PFA.

Alt i alt handler sagen jo blot om at PFA slipper mig som kunde på det foreliggende grundlag."

Selskabet har den 8/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikrede er utilfreds med, at selskabet har stillet krav om indhentelse af en helbredsattest til brug vurderingen af forsikredes helbred ved anmodning om overførsel af forsikredes ordning til et andet institut. Forsikrede ønsker at få overført sin ordning uden afgivelse af anmodet helbredsoplysninger.

Selskabet har brug for en helbredsattest for tilstrækkeligt at kunne vurdere forsikredes helbred. Hvis selskabet ikke kan foretage den nødvendige helbredsbehandling, kan selskabet ikke overføre forsikredes ordning til et andet institut. Selskabet betaler forsikredes læge for udarbejdelse af helbredsattesten, men kompenserer i øvrigt ikke selskabets kunder for den anvendte tid, som der bruges ved udarbejdelse af attesten.

Hvilken type forsikring er der tale om?

Forsikredes ordning med policenummer ... blev oprettet den 10. oktober 2018 gennem [klagerens bank]. Ordningen indeholder en pensionsordning med opsparing til livspension.

Af forsikredes forsikringsvilkårene pkt. 1.21.1 (Bilag A) fremgår følgende:

'PFA Pension kan kræve, at ophævelsen kun kan ske, hvis PFA Pension først får oplysninger om den forsikredes helbredstilstand, som er tilfredsstillende for PFA Pension.'

Sagsfremstilling

Forsikrede har ønsket at få overført sin ordning til et andet institut. Med besked af 19. marts 2023 (Bilag B) meddelte selskabet, at en sådan overførsel forudsætter afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger, idet forsikredes pensionsordning indeholder en forsikring, der garanterer forsikrede en livsvarig pension.

Selskabet oplyste i besked af 19. marts 2023 (Bilag B), at alle kunder med en livsvarig livspension indgår i et forsikringsfællesskab med hinanden. Forsikringsfællesskabet fungerer i hovedtræk sådan, at de kunder, som opnår gennemsnitsalderen eller bliver endnu ældre, får overført penge fra de kunder, som ikke bliver så gamle. Hvis den forventede levealder er nedsat, er selskabet derfor nødt til at give afslag på at overføre pensionen ud af PFA for at sikre livsvarig pension til alle kunder.

Selskabet modtog den 20. marts 2024 en helbredserklæring (Bilag C). Heraf fremgår det, at forsikrede løbende indenfor de sidste 10 år har konsulteret, været undersøgt eller behandlet hos forsikredes læge. Det fremgår endvidere, at forsikrede i 2019 var henvist til fysioterapeut grundet hælsporer, og at han er ... cm høj [overvægtig].

Selskabet oplyste med besked af 20. marts 2024 (Bilag D), at selskabet havde brug for flere oplysninger for at kunne vurdere forsikredes helbred.

Forsikrede fremsendte efterfølgende klage (Bilag E), hvori forsikrede ønskede sine ordninger overført uden indhentelse af en helbredsattest, eller i så fald kompensation for den tid, som han brugte på at gå til lægen.

Selskabet har med afgørelse af 26. marts 2024 fastholdt kravet om indhentelse af en helbredsattest (Forsikredes bilag Klagesvar 26.03.2024).

Begrundelse for selskabets afgørelse

Hvis den forsikrede vil ophæve en pensionsordning med opsparing til livspension, kan selskabet kræve, at ophævelsen kun kan ske, hvis selskabet modtager tilfredsstillende oplysninger om den forsikredes helbredstilstand, jf. forsikringsvilkårenes pkt. 1.21.1.

På baggrund af forsikredes helbredserklæring har selskabet fundet det nødvendigt at indhente en helbredsattest til brug for at selskabet kan foretage en tilstrækkelig vurdering af forsikredes helbred. Selskabet bemærker, at dette endvidere følger retningslinjerne fra Videnscenter for Helbred og Forsikring, og at det er normal kutyme i branchen, at ordninger med en livrente kræver tilfredsstillende helbredsoplysninger ved overførsel til andet selskab, samt at afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger ikke er atypisk - hverken i forhold til PFA eller pensionsbranchen generelt.

Hvis selskabet ikke kan foretage den nødvendige helbredsbehandling, kan selskabet ikke overføre forsikredes ordning til et andet institut. Selskabet betaler forsikredes læge for at udarbejde en

helbredsattest, men kompenserer i øvrigt ikke selskabets kunder for den anvendte tid, som der bruges ved udarbejdelsen.

Konklusion

På baggrund af det anførte fastholder selskabet, at selskabet ikke kan overføre forsikredes ordning til et andet institut uden en tilstrækkelig vurdering af forsikredes helbred, som i denne sag kræver indhentelse af yderligere helbredsoplysninger.

Selskabet anmoder om, at forsikredes klage ikke tages til følge."

Klageren har i brev af 28/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget svaret fra PFA af 160524 som bekræfter min oplevelse af:

- at begreberne 'oplysning' - 'erklæring' - 'attest' - af PFA bruges vilkårligt og forgodt befindende og at det alene af forsikringsbetingelserne er anført 'helbredsoplysninger'

Jvf. nudansk ordbog dækker førnævnte begreber over forskelligheder af mere forpligtigende karakter, hvorfor jeg må fastholde, at jeg har opfyldt min oplysningspligt jvf. forsikringsbetingelserne.

Jeg vil understrege, at PFA i forbindelse med kravet om helbredsattest tillige kræver blodprøver, hvilket heller ikke er nævnt i forsikringsbetingelserne eller på anden vis fremgår af oplysninger udleveret af PFA på indtægningstidspunktet.

Derfor beder jeg ankenævnet indrømme mig overførsel af min ordning til anden udbyder på det foreliggende grundlag."

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

"Selskabet noterer sig forsikredes bemærkninger, men fastholder det tidligere anførte i svarbrev af 8. maj 2024 til ankenævnet. Selskabet har endvidere følgende kommentar til fremsendte indlæg.

Forsikrede har i indlæg af 28. maj 2024 anført, at der alene i forsikringsbetingelserne er anført 'helbredsoplysninger', og at kravet om blodprøve ikke er nævnt i forsikringsbetingelserne eller oplysninger udleveret på tegningstidspunktet.

Selskabet skal hertil bemærke, at det af forsikringsbetingelserne (Bilag A) fremgår, at selskabet kan kræve helbredsoplysninger, som er tilfredsstillende. Selskabet finder ikke, at der i sagen foreligger tilfredsstillende helbredsoplysninger til brug for vurderingen af forsikredes helbred. Selskabet har fulgt retningslinjerne for Videntcenter for Helbred og Forsikring, hvorefter det er relevant at indhente en helbredsattest med blodprøve.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101417

Det er desuden normal kutyme i branchen, at ordninger med en livrente kræver tilfredsstillende helbredsoplysninger ved overførsel til andet selskab, og at der tages udgangspunkt i retningslinjerne for Videncenter for Helbred og Forsikring.

Selskabet har herefter ikke flere kommentarer til sagen og henviser i øvrigt til anførte i svarbrev af 8. maj 2024. Sagen kan efter selskabets vurdering afgøres på det foreliggende grundlag, såfremt der ikke fremkommer væsentlige nye oplysninger i sagen."

Nævnets sekretariat har den 9/7 2024 bedt selskabet om at besvare en række spørgsmål. Selskabet har den 2/8 2024 besvaret sekretariatets henvendelse. I brevet har selskabet til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget nedenstående spørgsmål fra nævnet, som beder selskabet om at oplyse:

1. hvilke konkrete helbredsmaessige forhold hos klageren, der har fået selskabet til at ønske, at der indhentes en helbredsattest med blodprøve?

Selskabet indhenter helbredsattest med nye lipider, hvis kunden er ældre end 50 år og har et BMI over 31, idet der ifølge retningslinjerne fra Videncenter for Helbred og Forsikring er en statisk risiko for hjerte-kar-sygdom.

Selskabet bemærker, at klageren, der er [50'erne], har oplyst, at han har en højde på ... cm og vejer ... kg, svarende til et BMI på 37,3 (bilag C).

2. hvilken helbredsattest selskabet ønsker at indhente, og hvad selskabet ønsker at tage blodprøver for hos klageren?

Selskabet ønsker at indhente: FP 100 – Helbredsattest med nye lipidprøver (bilag F), som tages ved en supplerende blodprøve.

3. om det er normal praksis i selskabet at bede om en helbredsattest med blodprøve i en sag som den foreliggende?

Ja, det er normal praksis.

Selskabet bemærker, at der er tale om en privat pensionsordning oprettet udenfor ansættelsesforhold (bilag G), og at klagerens anmodning om overførsel til andet selskab (bilag H) derfor ikke kan behandles efter eventuelt mere lempelige regler i brancheaftalerne om hverken jobskifte eller leverandørskifte.

Selskabet bemærker i forlængelse heraf, at selskabet følger retningslinjerne fra Videncenter for Helbred og Forsikring.

I henhold til selskabets interne regler, vil selskabet se bort fra oplysningerne om klagerens BMI i tilfælde af, at der ikke er tale om andre symptomer/sygdomme. Selskabet har således behov for at kunne udelukke eventuelle andre risikomarkører i forbindelse med et forhøjet bmi.

4. i hvilke situationer og hvorledes Videncenter for Helbred og Forsikring anviser, at der indhentes en helbredsattest med blodprøver?

Ankenævnet for Forsikring

6.

101417

Videnscentret anviser indhentelse af helbredsattest med blodprøver på ordninger, i de situationer hvor selskabet stiller med krav om afgivelse af en helbredserklæring - f.eks. på private pensionsordninger med livsvarig pension - hvis kunden er over 50 år og oplyser om et BMI over 31 og/eller hvis kunden anfører andre risikomarkører som f.eks. Forhøjet blodtryk og andre hjerte-kar sygdomme og/eller hvis der er andre sygdomme, hvor der kræves en helbredsattest for at kunne vurdere selskabets risiko ved tilbagekøb /overførsel af livsvarige pensioner.

I den konkrete sag anviser videnscenteret, at der skal indhentes HA med lipider, når selskabet tager klagerens oplysninger om alder, højde og vægt ind i det metaboliske beregningsskema på videnscenterets hjemmeside (bilag I)."

Klageren har i brev af 21/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder mit oprindelige klagegrundlag da jeg fortsat ikke kan se i mine papirer at PFA har krav på både helbredsattest samt blodprøver – det er tillige for mig meget uforståeligt at de nævnte bemærkninger fra PFA om blodprøver først så langt henne i denne anke proces præciseres. Jeg sidder fortsat tilbage med den følelse som PFA skriver til mig i deres første afvisnings brev til mig – nemlig 'at blive taget med bukserne nede' – jeg mener fortsat at PFA tiltager sig urimelige proportioner i forhold til mit helbred som ikke fejler noget og beder om fuld lægeerklæring og tilhørende blodprøver uden at dette i min proces er blevet forklaret og afgrænset - og dette fremgår som jeg ser det ej heller af policebetingelserne på indtegnings tidspunktet. Jeg beder om at mit oprindelige klagegrundlag giver mig medhold."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget kopi af helbredsattesten FP 100 og udskrift fra det metaboliske beregningsskema på Videncenter for Helbred og Forsikrings hjemmeside. Det fremgår af helbredsattest udfyldt af klageren den 20/3 2024:

1	Har du inden for de sidste 10 år konsulteret, været undersøgt eller behandlet hos følgende behandlere?	NEJ JA	Hvis JA, udfyldes her: <i>NB: Spørgsmålene omfatter både psykiske og legemlige lidelser, dog er ukomplicerede børnesygdomme og kortvarige forkølelser undtaget</i>
	a. Læge eller speciallæge	☐ ☒	Behandler 
			Årsag <i>Alm. Konsultationer</i>
			Hvornår? <i>Løbende over 10 år</i>
			Har du følger/gener? ☒ Nej ☐ Ja, hvilke? _____

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

101417

3	Har du inden for de sidste 10 år været henvist til laboratorium, ambulatorium eller andet behandlingssted, herunder røntgenklinik og fysiurgisk klinik?	NEJ ☐ JA ☒	Hvis JA, udfyldes her: Hvor? [Fysioterapeut] For hvad? Hælesporer Hvornår? 2019 måned/år Har du følger/gener? ☒ Nej ☐ Ja, hvilke?
14	Hvad er din højde og vægt?	Højde [redacted] cm Vægt [redacted] kg	

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1.21 Ophævelse af Letsikringen

1.21.1 Den forsikredes ophævelse af Letsikringen

Den forsikrede kan ophæve Letsikringen og få værdien af opsparingen og Individuel KundeKapital udbetalt med de fradrag, der er nævnt nedenfor.

Værdien af opsparingen og Individuel KundeKapital beregnes efter de til enhver tid gældende regler, som PFA Pension har anmeldt til Finanstilsynet.

I værdien af opsparingen og Individuel KundeKapital fratrækkes PFA Pensions til enhver tid gældende omkostning for service ved ophævelse og den afgift til staten, der er fastsat i lovgivningen.

Ved ophævelsen bortfalder Letsikringen, og alle forsikringer ophører straks. Efter ophævelsen dækker de forsikringer, der indgik i Letsikringen, ikke længere, hverken for forsikringsbegivenheder, der var indtrådt før ophævelsen, eller for forsikringsbegivenheder, der indtræder samtidig med eller efter ophævelsen.

PFA Pension kan kræve, at ophævelsen kun kan ske, hvis PFA Pension først får oplysninger om den forsikredes helbredstilstand, som er tilfredsstillende for PFA Pension."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning blev oprettet i 2018. Klageren anmodede om at få ordningen overført til et andet pensionsselskab. Selskabet meddelte, at overførslen forudsatte afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger, idet klagerens pensionsordning indeholdt en forsikring, der garanterede klageren en livsvarig pension. Klageren udfyldte den 20/3 2024 en helbredserklæring, hvorefter selskabet bad om, at klageren fik egen læge til at udfylde en helbredsattest og tage en blodprøve. Klageren ønskede ikke at afgive yderligere helbredsoplysninger. Selskabet

afviste at overføre klagerens ordning til et andet pensionsselskab, idet selskabet ikke kunne overføre ordningen uden tilstrækkelig vurdering af klagerens helbred.

Klageren ønsker at få overført sin ordning uden afgivelse af de pågældende helbredsoplysninger. Klageren har anført, at selskabet med rimelighed kan skønne risikoen uden at påføre ham tabt arbejdsfortjeneste, ulejlighed og et lægebesøg. Klageren har anført, at det alene fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet kan kræve helbredsoplysninger, og at selskabet nu kræver en helbredsattest med tilhørende blodprøve. Klageren har anført, at kravet er disproportionalt i forhold til, at han ved indtegning og løbende indbetalinger til selskabet aldrig er blevet afkrævet helbredsoplysninger eller helbredsattest med tilhørende blodprøve. Klageren har anført, at kravet om et lægebesøg er et indgreb i retten til at bestemme over egen krop, og at kravet opfattes som chikane og et teknisk benspænd for overførslen.

Selskabet har anført, at selskabet kan kræve tilfredsstillende helbredsoplysninger – i dette tilfælde en helbredsattest med nye lipidprøver, som tages ved en supplerende blodprøve – ved ophævelse af en pensionsordning med opsparing til livspension efter forsikringsbetingelsernes punkt 1.21.1. Selskabet har anført, at det er normal kutyme i branchen, at ordninger med en livrente kræver tilfredsstillende helbredsoplysninger ved overførsel. Selskabet har fulgt retningslinjerne for Videntcenter for Helbred og Forsikring. Selskabet har anført, at klagerens BMI er over 31, og at Videnscenter for Helbred og Forsikring i den situation anviser, at der skal indhentes en helbredsattest med lipider. Selskabet har behov for at kunne udelukke eventuelle andre risikomarkører i forbindelse med et forhøjet BMI, og selskabet vil i henhold til sine interne regler se bort fra oplysningerne om klagerens BMI i tilfælde af, at der ikke tale om andre symptomer/sygdomme. Selskabet betaler klagerens læge for at udarbejde en helbredsattest, men selskabet har afvist at kompensere klageren for den anvendte tid, som der bruges ved udarbejdelsen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101417

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.21.1, at "PFA Pension kan kræve, at ophævelsen kun kan ske, hvis PFA Pension først får oplysninger om den forsikredes helbredstilstand, som er tilfredsstillende for PFA Pension".

Det fremgår af udskrift fra det metaboliske beregningsskema på Videncenter for Helbred og Forsikrings hjemmeside, at "ved overvægt svarende til et BMI på 31 eller derover indhentes BLA for personer under 50 år og HA med nye lipider for personer som er 50 år og ældre. NB: I tilfælde med overvægt uden andre risikomarkører for hjerte-kar-sygdom bør du være opmærksom på F&P's anbefalinger for risikovurdering af overvægt samt selskabets interne retningslinjer på området".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har krævet yderligere helbredsoplysninger til vurdering af klagerens helbred. Nævnet har ikke grundlag for at pålægge selskabet at kompensere klageren for den tid, han skal bruge på at indhente en helbredsattest og få taget en blodprøve.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens pensionsordning indeholder en forsikring, der garanter klageren en livsvarig pension, og at selskabet efter forsikringsbetingelsernes punkt 1.21.1 kan kræve at få tilfredsstillende oplysninger om klagerens helbredstilstand inden ophævelsen. Et krav om blodprøve og helbredsattest kan i den konkrete sag ikke anses for at være et uproportionalt krav fra selskabets side.

Nævnet har også lagt vægt på klagerens alder og BMI på 37,3, samt at det fremgår af udskrift fra det metaboliske beregningsskema på Videncenter for Helbred og Forsikrings hjemmeside, at der ved overvægt svarende til et BMI på 31 eller derover indhentes helbredsattest med nye lipider for personer, der er 50 år eller ældre.

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

Som følge heraf

Ankenævnet for Forsikring

10.

101417

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand