

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. september 2024 blev i sag nr. 101912:

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 med forsikring ved visse kritiske sygdomme. I klageskema af 1/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"Sagen omhandler manglende forhøjelse af forsikringssum til 150.000 kr. for kritisk sygdom den 18/11 2015 og 23/3 2016.

1/10 2015 Jeg bliver ansat [hos klagerens arbejdsgiver] og tiltræder den obligatoriske forsikringsordning.

18. nov. 2015 Pensionsrådgivningsmøde med ..., Chefrådgiver PFA. Her bliver det aftalt at hæve dækningen for kritisk sygdom fra 100.000 kr. til 150.000 kr.

18. nov. 2015 13:50 (Se 2016 Kritisk Sygdom- Mail - RE_ Møde med PFA) Her bliver aftalen bekræftet skriftligt af ..., Chefrådgiver PFA

'Vi var enige om, at de dækning ved Tab af Erhvervsevne samt Dødsfaldsdækning var passende – dog kunne du godt tænke dig at forhøje din dækning ved Kritisk sygdom til 150.000 kr. Vi har aftalt at vi afventer vurderingen fra PFA mht. Erklæring om Erhvervsevne – hvis der falder positivt ud, forhøjer vi din Kritisk sygdom'

19. nov. 2015. Her modtager jeg nyt Pensions Bevis og nye pensionsvilkår.

Hvor jeg er forsikret for tab af erhvervsevne.

På dette tidspunkt må PFA have accepteret 'Erklæring om Erhvervsevne', ellers ville der have været taget et forbehold.

Dette må betyde at den mundtlige aftale af 18. nov. 2015, og den senere bekræftelse samme dag er en bindende aftale!!!

Ankenævnet for Forsikring

2.

101912

23/3-2016 (Se 2016 Kritisk Sygdom- Mail - RE_ Møde med PFA -Email af 23/3-2016)

Her indsendes nogle begunstigelseserklæringer, samtidig med at den allerede indgående aftale (18/11-2015) genbekræftes.

23.04.2024 Her forespørges PFA om status tidligere indgåede aftale? (Se KS 2024A PFA mail - 1)

13.5.2024 Her fralægger PFA ansvaret for den indgåede aftale. (Se KS 2024A PFA mail - 1)

PFA: 'Vi kan godt se ud fra mailen at intentionen har været at kritisk sygdomsforsikringen skulle forhøjes, men da der aldrig har været underskrevet et aftalegrundlag på ændringen af forsikringen kan vi desværre ikke forhøje den på bagkant.'

22.5.2024 Her klages til PFA's klage afdeling. (Se KS 2024M PFA mail - 2)

22.5.2024 Her afvises klagen (Se KS 2024M PFA mail - 2)

1/7-2024 Indbringelse for Ankenævnet for Forsikring

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Derfor anmodes Ankenævnet at pålægge PFA at honorere den indgåede aftale om forhøjelse af forsikringssum til 150 000 kr.

Aftalen er lavet både mundtligt og skriftligt, så den skulle være bindende for begge parter."

Klageren har i brev af 13/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I dag er der uploadet et dokument fra 8. jan. 2016, hvor PFA bekræfter at [klageren] vil være omfattet af Erhvervsevne forsikringen. Dvs. at det mindre forbehold er fjernet, som PFA chefrådgiver ... nævner i bilag '2016 Kritisk Sygdom- Mail - RE_ Møde med PFA' om 'PFA mht. Erklæring om Erhvervsevne'. Derfor skulle forsikringssummen for kritisk sygdom blive hævet til 150.000 kr."

Selskabet har den 18/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Police ... blev oprettet den 1. oktober 2015 via Klagers ansættelse hos [klagerens arbejdsgiver]. Policen indeholdt blandt andet en forsikringsdækning ved kritisk sygdom på 100.000 kr.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Klager mener, at han har indgået en bindende aftale med PFA om, at forsikringsdækningen ved kritisk sygdom skulle forhøjes fra 100.000 kr. til 150.000 kr.

PFA mener ikke, at Klager og PFA har indgået en bindende aftale om, at forsikringssummen ved kritisk sygdom skulle forhøjes fra 100.000 kr. til 150.000 kr. Forsikringssummen udgør derfor 100.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

3.

101912

Sagsfremstilling

Klager fik et pensionsbevis den 2. oktober og den 19. november 2015. Det fremgik heraf, at forsikringssummen ved kritisk sygdom udgjorde 100.000 kr. (Pensionsbeviserne fremlægges som Bilag 1 og Bilag 2).

Klager var i november 2015 til rådgivningsmøde om sin nye pensionsordning. Her gav Klager udtryk for, at han ønskede at forhøje sin forsikringsdækning ved kritisk sygdom fra 100.000 kr. til 150.000 kr.

Klagers erhvervsevne skulle vurderes, og rådgiveren skrev derfor i sit mødereferat til Klager, at hvis vurderingen af Klagers erhvervsevne faldt positivt ud, 'forhøjer vi din Kritisk Sygdom'.

Da vurderingen af Klagers helbred var afsluttet, fik Klager et brev om, at vurderingen var afsluttet, og at Klager var dækket som det fremgik af den allerede fremsendte pensionsoversigt. (Brevet fremlægges som Bilag 3).

Klager sendte herefter en mail i marts 2016, hvor han bad pensionsrådgiveren om at forhøje forsikringssummen til 150.000. Rådgiveren svarede ikke på mailen, og forsikringssummen blev ikke forhøjet.

Klagers mail var at betragte som et tilbud, som PFA hverken kvitterede for eller accepterede, og der blev derfor ikke indgået en bindende aftale om forhøjelse af forsikringssummen.

Begrundelse for PFA's afgørelse

Pensionsrådgiveren kvitterede ikke for Klagers mail fra marts 2016. Der blev således ikke indgået en bindende aftale imellem Klager og PFA. Klager kan derfor ikke have en berettiget forventning om, at forsikringssummen blev forhøjet.

Klager var igen til rådgivningsmøde i august 2017. Her blev Klagers pensionsordning gennemgået, og Klager fik i den forbindelse en Pensionsrapport. (Fremlægges som Bilag 4). Det fremgik tydeligt af pensionsrapporten (s. 6), at forsikringsdækningen ved Kritisk Sygdom udgjorde 100.000 kr.

Forsikringssummens størrelse har i hele perioden været synlig på Mit PFA og i de pensionsbeviser, som Klager løbende har fået tilsendt. Det burde derfor være tydeligt for Klager, at forsikringssummen ikke blev ændret i 2016.

Klager har derudover ikke betalt for en forhøjet forsikringssum.

Konklusion

Da Klager og PFA ikke har indgået en aftale om, at forsikringssummen ved kritisk sygdom skulle forhøjes fra 100.000 kr. til 150.000 kr., udgør forsikringssummen 100.000 kr."

Klageren har i brev af 4/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"1A. Jeg er uenig i PFA's udlægning af at der ikke er indgået en bindende aftale om forhøjelse af forsikringssum for kritisk sygdom fra 100.000 kr. til 150.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101912

1B. Der gælder ingen særlige regler om aftalens form, jf. 'Erhvervsretten i grundtræk' af Jan Kobbernagel.

2. Præcisering af sagsfremstillingen.

18. november 2015, bliver der afholdt pensionsrådgivningsmøde hos [klagerens arbejdsgiver], mellem [klageren] og ... (PFA), Chefrådgiver, Certificeret pensionsrådgiver.

2A: Her blev der indgået en mundtlig aftale om at forhøje kritisk sygdom fra 100.000 kr. til 150.000 kr., dog betinget af at 'Erklæring om Erhvervsevne' bliver accepteret.

Dette bliver bekræftet samme dag (18. november 2015 13:50) i en e-mail til [klageren].:

From: [redacted] [mailto:[redacted]@pfa.dk]
Sent: 18. november 2015 13:50
To: [redacted]
Subject: Møde med PFA

Hej [redacted]

Som aftalt på vores møde, har jeg vedhæftet Begunstigelseserklæring samt Fortsættelsesark, som du skal bruge. Når du har udfyldt dem – må du gerne sende dem retur til mig, så vil jeg sørge for de bliver lagt i din sag.

Vi var enige om, at de dækning ved Tab af Erhvervsevne samt Dødsfaldsdækning var passende – dog kunne du godt tænke dig at forhøje din dækning ved Kritisk sygdom til 150.000 kr. Vi har aftalt at vi afventer vurderingen fra PFA mht. Erklæring om Erhvervsevne – hvis der falder positivt ud, forhøjer vi din Kritisk sygdom.

Du ønsker at nedsætte din aktieandel og skifte Profil fra B til Profil A – det har du gjort på mødet.

Du vil nu overveje om du skal flytte din Pensionsordning fra [redacted] til PFA samt om du ønsker at forhøje din pensionsindbetaling – når du er afklaret hører jeg gerne fra dig – så jeg kan udfylde de nødvendige papirer.

Med venlig hilsen

[redacted]
Chefrådgiver
Certificeret pensionsrådgiver - Rådgivning Formue I
Sole Rådgivning
[redacted]

(Bilag: '2016 Kritisk Sygdom- Mail - RE_ Møde med PFA' (Uddrag))

8. januar 2016. Her modtager [klageren] brev fra PFA om at mine helbredsoplysninger er blevet godtaget. Dvs. at betingelsen 'Erklæring om Erhvervsevne' i pkt. 2A. er blevet godtaget af PFA.

Dette betyder at aftalen indgået den 18. november 2015, er fuldt gældende nu.

Det er efter min opfattelse uden betydning at PFA skriver i brevet af 8. januar 2016, 'Da vurderingen af Klagers helbred var afsluttet, fik Klager et brev om, at vurderingen var afsluttet, og at Klager var dækket som det fremgik af den allerede fremsendte pensionsoversigt. (Brevet fremlægges som Bilag 3).'

Da det blev aftalt den 18. november 2015, af forsikringssummen ville blive hævet fra 100.000 kr. til 150.000 kr., efterfølgende 'Erklæring om Erhvervsevne' i pkt. 2A. er blevet godtaget af PFA. Dvs. at forhøjelsen først ville træde i kraft efter den 8. januar 2016.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101912

23. marts 2016. Skriver jeg til pensionsrådgiveren vedr. nogle begunstigelseserklæringer, samt at jeg minder ham om tidligere indgået aftale om at øge kritisk sygdom til 150.000 kr.
Bilag: '2016 Kritisk Sygdom- Mail - RE_ Møde med PFA'

Jeg er uenig i PFA's fremstilling i at denne mail er:
'Klagers mail var at betragte som et tilbud, som PFA hverken kvitterede for eller accepterede, og der blev derfor ikke indgået en bindende aftale om forhøjelse af forsikringssummen.'

Der blev indgået en betinget bindende aftale den 18. november 2015, hvor betingelsen blev opfyldt den 8. januar 2016, og aftalen blev genbekræftet af mig den 23. marts 2016.

Konklusion:

Det er af uden betydning for sagen PFA har sendt mig fejlbehæftede oversigter på deres hjemmeside, og at jeg måske ikke betalt forhøjet præmie.

Det er meget svært gennemskueligt, hvad og hvem, der bliver betaler for de enkelte dele i en obligatorisk firmapensionsordning. Hvis der ikke er betalt præmie, så ligger fejlen hos PFA Pension.

Som tidligere skrevet, er jeg af den opfattelse at der blev indgået en aftale med PFA Pension om forhøjelse af forsikringssummen for kritisk sygdom fra 100.000 kr. til 150.000 kr.

Hvilket jeg beder Ankenævnet for forsikring om at give mig medhold i?!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af klagerens pensionsbevis af 2/10 2015, at forsikringssummen ved kritisk sygdom udgør 100.000 kr.

Det fremgår af selskabets pensionsrådgivers mail af 18/11 2015:

"Som aftalt på vores møde, har jeg vedhæftet Begunstigelseserklæring samt Fortsættelsesark, som du skal bruge. Når du har udfyldt dem – må du gerne sende dem retur til mig, så vil jeg sørge for de bliver lagt i din sag.

Vi var enige om, at de dækning ved Tab af Erhvervsevne samt Dødsfaldsdækning var passende – dog kunne du godt tænke dig at forhøje din dækning ved Kritisk sygdom til 150.000 kr. Vi har aftalt at vi afventer vurderingen fra PFA mht. Erklæring om Erhvervsevne – hvis der falder positivt ud, forhøjer vi din Kritisk sygdom.

Du ønsker at nedsætte din aktieandel og skifte Profil fra B til Profil A – det har du gjort på mødet.

Du vil nu overveje om du skal flytte din Pensionsordning fra ... til PFA samt om du ønsker at forhøje din pensionsindbetaling – når du er afklaret hører jeg gerne fra dig – så jeg kan udfylde de nødvendige papirer."

Det fremgår af klagerens pensionsbevis af 19/11 2015, at forsikringssummen ved kritisk sygdom udgør 100.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

6.

101912

Det fremgår af selskabets brev af 8/1 2016:

"Tak for de fremsendte oplysninger om dit helbred.

Vi er glade for at kunne meddele, at oplysningerne ikke har nogen betydning for din nye pensionsordning i PFA Pension.

Du er derfor dækket som det fremgår af den allerede fremsendte pensionsoversigt.

I vores vurdering har vi lagt afgørende vægt på, at du har været sygemeldt i 1997. Du har ikke været syg siden og arbejder 37 timer.

Vi gør opmærksom på, at vores vurdering er baseret på de foreliggende helbredsoplysninger, inkl. oplysninger om din arbejdstid. En eventuel udbetaling ved nedsat erhvervsevne er derfor betinget af, at der ikke fremkommer nye oplysninger, som viser, at din helbredsmæssige erhvervsevne alligevel var nedsat i dækningsberettigende grad, da vi oprettede din PFA Plus pensionsordning."

Det fremgår af klagerens mail af 23/3 2016 til selskabets pensionsrådgiver:

"Vedlagt er underskrevne erklæringer.

Du må gerne øge kritisk sygdom til 150.000 kr., som aftalt tidligere."

Det fremgår af pensionsrapport af 21/8 2017:

"Din Pensionsrapport er et resumé af din nuværende ordning – og den indeholder bl.a. de ændringer, som du har godkendt med dit NemID. Ændringerne fremgår også af den kvittering, som du kan finde på Mit PFA.

Husk, at Pensionsrapporten er et øjebliksbillede, som er dannet ud fra de oplysninger, som var til rådighed, da Pensionsrapporten blev dannet. Derfor anbefaler vi altid, at du tjekker dine aktuelle tal og oplysninger på Mit PFA.

Bagerst i Pensionsrapporten kan du se nogle af de forudsætninger, som ligger til grund for Pensionsrapporten. De detaljerede forudsætninger for bl.a. forsikring, pensionsprognose og pensionsplanen finder du på Mit PFA.

Pensionsrapporten indeholder ikke de ekstra informationer ('i-knapper'), som du kan læse på Mit PFA.

...

TILPAS FORSIKRINGER

Du kan her se dine nuværende forsikringstal og PFA's anbefalinger. Du kan også se dine nuværende forsikringsdækninger - og hvad du eventuelt har valgt.

Hvis du har ændret dine forsikringer og du skal aflevere helbredsoplysninger, kan ændringerne af forsikringsdækninger dog først træde i kraft, når helbredserklæringen med dine helbredsoplysninger er behandlet. Det gælder også forsikringsdækninger, som ikke kræver en helbedsvurdering, dvs. fx PFA Diagnose, PFA Helbredssikring og evt. PFA Kritisk sygdom. Så længe vi behandler din helbredserklæring, er dine forsikringsdækninger derfor uforandrede.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101912

Sidst i rapporten under 'Hvad indgår i anbefalingen til forsikring', kan du læse mere.

...

Tilpas PFA Kritisk sygdom

Kritisk sygdom forsikring - til dig

Nuværende dækning på ordningen:
100.000 kr.

"

Det fremgår af selskabets besked af 13/5 2024:

"Vi kan godt se ud fra mailen at intentionen har været at kritisk sygdomsforsikringen skulle forhøjes, men da der aldrig har været underskrevet et aftalegrundlag på ændringen af forsikringen kan vi desværre ikke forhøje den på bagkant."

Det fremgår af selskabets klageansvarliges besked af 22/5 2024:

"Tak for din klage om forhøjelse af dækning ved Kritisk Sygdom.

Jeg kan godt se, at du var i dialog med os om forhøjelse af din dækning ved Kritisk Sygdom i 2016, og at pensionsrådgiveren desværre ikke vendte tilbage på din henvendelse.

Du har dog efterfølgende haft mulighed for at bestille en forhøjelse af forsikringsdækningen og da der ikke er indgået en aftale om at forhøje dækningen, er din dækning 100.000 kr. på police ..., og 175.000 kr. på police ..."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning blev den 1/10 2015 oprettet med en forsikringssum ved kritisk sygdom på 100.000 kr. På rådgivningsmøde den 18/11 2015 ønskede klageren at forhøje summen til 150.000 kr. Klageren sendte den 23/3 2016 en mail til selskabets pensionsrådgiver, hvor han bad om forhøjelsen af forsikringssummen. Pensionsrådgiveren svarede ikke. Efter et rådgivningsmøde i august 2017 modtog klageren en pensionsrapport, hvor forsikringssummen ved kritisk sygdom udgjorde 100.000 kr. Da klageren i 2024 kontaktede selskabet, afviste selskabet, at der var indgået en aftale om forhøjelse af forsikringssummen. Klageren ønsker at forsikringssummen udgør 150.000 kr.

Klageren har anført, at der den 18/11 2015 blev indgået en aftale om forhøjelse af forsikringssummen ved kritisk sygdom til 150.000 kr., hvis selskabet kunne godkende helbredsoplysning-

gerne. Klageren har anført, at helbredsoplysninger ikke havde betydning for pensionsordningen, hvorfor selskabet i henhold til aftalen af 18/11 2015 skulle forhøje forsikringssummen, og at forhøjelsen burde være trådt i kraft den 8/1 2016. Klageren har anført, at han den 23/3 2016 mindede selskabet om den aftalte forhøjelse. Klageren har anført, at "det er meget svært gennemskueligt, hvad og hvem, der bliver betaler for de enkelte dele i en obligatorisk firmapensionsordning. Hvis der ikke er betalt præmie, så ligger fejlen hos PFA Pension".

Selskabet har anført, at klagerens mail af 23/3 2016 blev betragtet som et tilbud, som selskabet hverken kvitterede for eller accepterede, og at der derfor ikke blev indgået en aftale om forhøjelse af forsikringssummen. Selskabet har anført, at pensionsordningen blev gennemgået på et rådgivningsmøde i august 2017, og at klageren fik fremsendt en pensionsrapport, hvor forsikringssummen ved kritisk sygdom udgjorde 100.000 kr. Selskabet har anført, at forsikringssummens størrelse i hele perioden har været synlig på "Mit PFA" og i de pensionsbeviser, som klageren har fået tilsendt. Selskabet har anført, at klageren ikke kan have fået en berettiget forventning om, at forsikringssummen blev forhøjet, at det burde være tydeligt for klageren, at forsikringssummen ikke blev ændret i 2016, og at klageren ikke har betalt for en forhøjet forsikringssum.

Det fremgår af selskabets mail af 18/11 2015, at "vi var enige om, at de dækning ved Tab af Erhvervsevne samt Dødsfaldsdækning var passende – dog kunne du godt tænke dig at forhøje din dækning ved Kritisk sygdom til 150.000 kr. Vi har aftalt at vi afventer vurderingen fra PFA mht. Erklæring om Erhvervsevne – hvis der falder positivt ud, forhøjer vi din Kritisk sygdom".

Det fremgår af klagerens pensionsbevis af 19/11 2015, at forsikringssummen ved kritisk sygdom udgør 100.000 kr.

Det fremgår af selskabets brev af 8/1 2016, at "vi er glade for at kunne meddele, at oplysningerne ikke har nogen betydning for din nye pensionsordning i PFA Pension. Du er derfor dækket som det fremgår af den allerede fremsendte pensionsoversigt".

Ankenævnet for Forsikring

9.

101912

Det fremgår af klagerens mail af 23/3 2016, at "du må gerne øge kritisk sygdom til 150.000 kr., som aftalt tidligere".

Det fremgår af pensionsrapport af 21/8 2017, at "din Pensionsrapport er et resumé af din nuværende ordning – og den indeholder bl.a. de ændringer, som du har godkendt med dit NemID. Ændringerne fremgår også af den kvittering, som du kan finde på Mit PFA. Husk, at Pensionsrapporten er et øjebliksbillede, som er dannet ud fra de oplysninger, som var til rådighed, da Pensionsrapporten blev dannet. Derfor anbefaler vi altid, at du tjekker dine aktuelle tal og oplysninger på Mit PFA". Det fremgår, at forsikringssummen ved kritisk sygdom udgør 100.000 kr.

Det fremgår af selskabets besked af 13/5 2024, at "vi kan godt se ud fra mailen at intentionen har været at kritisk sygdomsforsikringen skulle forhøjes, men da der aldrig har været underskrevet et aftalegrundlag på ændringen af forsikringen, kan vi desværre ikke forhøje den på bagkant".

Det fremgår af selskabets klageansvarliges besked af 22/5 2024, at "jeg kan godt se, at du var i dialog med os om forhøjelse af din dækning ved Kritisk Sygdom i 2016, og at pensionsrådgiveren desværre ikke vendte tilbage på din henvendelse. Du har dog efterfølgende haft mulighed for at bestille en forhøjelse af forsikringsdækningen og da der ikke er indgået en aftale om at forhøje dækningen, er din dækning 100.000 kr. på police ...".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke i 2016 er indgået en aftale om forhøjelse af forsikringssummen til 150.000 kr. På den baggrund, og idet der ikke – ud fra god skik eller princippet om at parterne skal handle loyalt i kontraktforholdet – er grundlag for at statuere, at selskabet har givet klageren en berettiget forventning om, at forsikringssummen blevet forhøjet til 150.000 kr., kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 8/1 2016 meddelte, at klageren var dækket som det fremgik af den allerede fremsendte pensionsoversigt, og at det fremgår af de

Ankenævnet for Forsikring

10.

101912

pensionsoversigter – som klageren efterfølgende har modtaget – at forsikringssummen ved kritisk sygdom udgjorde 100.000 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke kunne forvente, at forsikringssummen i foråret 2016 blev forhøjet, når han ikke hørte fra selskabet efter hans mail af 23/3 2016.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren i august 2017 deltog i et rådgivningsmøde, og i den forbindelse fik klageren en pensionsrapport, hvor forsikringssummen fortsat udgjorde 100.000 kr.

Nævnet bemærker, at klageren først den 23/4 2024 ses at have kontaktet selskabet igen vedrørende forhøjelsen af forsikringssummen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck