

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. september 2025 blev i sag nr. 102420:

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 pensionsordning med tilhørende forsikringer. I klageskema af 12/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Tidligere arbejdsgiver tilbageholdt min pension efter at have lovet at udbetale den til mig. To måneder efter endt ansættelse (i slut juni) udbetaler tidl. arbejdsgiver 2 måneders pension til Velliv. Jeg kontakter Velliv i slut juni, oplyser at jeg er fratrådt og beder om at få pengene udbetalt eller ført væk. Velliv sender min henvendelse videre internt (start juli), og spørger egen kundeservice 'hvad de skal gøre med pengene'.

De vender aldrig retur til mig på min henvendelse, men opretter mig (slut juli) og har taget betaling for dækninger indtil november – uden jeg var klar over det. I slut juli modtager jeg en besked om at 'de har brug for mere information fra mig-brev', og at jeg kan booke et møde med dem for at de kan 'færdiggøre min pensionsordning'. Det tolker jeg som svar på min henvendelse og booker i august det først mulige møde, som var d. 2. oktober.

På mødet d. 2. oktober, oplyser rådgiver at de har trukket – og vil trække for dækninger – fra marts til november, da de først i slut september er blevet oplyst jeg er fratrådt. Selskabet vil ikke vedkende sig min henvendelse fra slut juni (påstår de ikke kendte mig), og siger de først blev opmærksom på at jeg var fratrådt i september. Det til trods for at de kun har modtaget én dobbeltindbetaling på mig i juni, og at jeg har mailen de har videresendt internt hvor min henvendelse er vedhæftet (de havde altså sat min henvendelse ifm. indbetalingen inden de oprettede mig)

Jeg modtager et brev om fratrædelse samme dag som mødet, hvor de oplyser at jeg er fratrådt 2. maj (korrekt er slut april), og at jeg beholder mine forsikringer til 1. nov. med mindre jeg kontakter dem (hvilket jeg forsøger, men de oplyser jeg har en måneds opsigelse – så ja...)

I perioden hvor jeg har klaget, har de yderligere trukket 427 kr., til trods for at de lovede at stoppe opkrævningerne for oktober (d. 8 oktober stod der 3000 kr., d. 12. oktober).

At de trækker flere penge efter jeg klager til deres klageansvarlige, og at deres klageansvarlige ikke giver nogen respons tilbage på min klage, gør at jeg er nødsaget til at bringe klagen videre til jer. Jeg rammer en mur med både rådgiver og klageansvarlige.

TO – Jeg har oplevet ikke at kunne hente vilkårene for pensionen ned selv, da jeg får fejl på siden, hver gang jeg åbner dokumenterne i min indbakke... Det endte jeg dog med at få løst med hjælp fra en ven.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener ikke at de kan opkræve for dækninger, jeg ikke ønskede eller vidste jeg havde. Jeg mener at de bevidst har handlet imod mine ønsker, og ikke kontaktet mig, for at kunne opkræve for dækninger så længe som muligt. I min oprindelige kontakt gjorde jeg opmærksom på at jeg var fratrådt og at jeg ikke kunne logge ind på deres side. Jeg mener ikke de har løftet deres ansvar ift. at reagere på min henvendelse.

Jeg vil have pengene retur for dækningerne, da jeg ikke kunne bruge dem i april, marts (under ansættelsen) og ikke vidste de stadig kørte – helt frem til november."

Klageren har i brev af 15/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Blot en tilføjelse ift. hvorvidt Velliv vidste min ansættelse var ophørt. Da de modtager indbetalinger i slut juni, får de en startdato: 1. marts og hvad der svarer til to indbetalinger (beløb pr måned fremgår af aftalen). Havde ansættelsen ikke ophørt, ville de have fået for fire måneder: marts, april, maj og juni. For mig gør det endnu mere tydeligt at de godt vidste ansættelse var ophørt allerede i juni. Jeg mener ikke de burde have oprettet mig i deres system overhovedet – taget i betragtning af beløbets størrelse, samt hvad de nu også oplyser de tager i admin gebyr for at ændre aftalen til inaktiv og for at flytte pengene væk.

Afslutningsvis har Velliv kontaktet mig. Vel og mærke efter den frist jeg gav dem, før jeg gik videre med sagen (og også efter at jeg skrev til dem at sagen nu var videregivet).

Her kommer de med et udspil, som jeg stadig mener tilgodeser dem mere, end hvad jeg mener de har krav på."

Selskabet har den 11/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har forstået klagen således, at Klager er utilfreds med, at Velliv (i det følgende 'Selskabet')

- har oprettet en pensionsordning til Klager, samt
- opkrævet betaling for forsikringerne frem til 1. juli 2024

Selskabet fastholder, at

- være berettiget og forpligtet til at oprette en pensionsordning til Klager, samt
- have krav på præmiebetaling for tre måneder (for perioden 1. april til 1. juli 2024), dvs:
 - to måneder, som svarer til antal af måneder Klager var i ansættelsesforholdet samt
 - præmie for en måneds aftalebestemt henstand

Ankenævnet for Forsikring

3.

102420

Det skal bemærkes, at Klager (jf. oplysninger fra arbejdsgiver) blev ansat pr. 1. marts 2024 og fratrådte pr. 2. maj 2024. Klager skulle dermed være indtrådt i pensionsordningen pr. 1. marts 2024 – men ved en fejl er pensionsordningen først oprettet i Selskabet med datoen 1. april 2024.

Klager skulle rettelig have betalt for forsikringerne i fire måneder (dvs. svarende til to måneders ansættelse + to måneders henstand (fra 1. marts til 1. juli), men har kun betalt for forsikringerne i tre måneder. Selskabet vil ikke opkræve præmie for en ekstra måned.

Sagsforløb

Den 28. juni 2024 modtog Selskabet en forespørgsel fra Klager. Ved denne kontakt var Klager endnu ikke oprettet i Selskabets system. Klager ønskede oplyst, om det var muligt at få udbetalt pensionsbidraget, eller få det overført til en pensionsordning hos andet selskab. Klagers besked blev videresendt internt og blev desværre ikke besvaret.

På baggrund af en tilmelding fra Klagers arbejdsgiver blev Klager efterfølgende oprettet i Selskabets system. I henhold til firmapensionsaftalen indgået mellem Selskabet og arbejdsgiver blev Klager omfattet af en obligatorisk pensionsordning i Selskabet. Selskabet modtog to måneders pensionsbidrag fra Klagers arbejdsgiver.

Den 23. juli fik Klager tilsendt et velkomstbrev samt en pensionsoversigt (bilag er vedlagt af klager som 'Velkomstbrev' og 'Velliv-pensionsordning'). Af pensionsoversigten fremgår oprettelsesdatoen med den 1. april 2024 – denne skulle, som angivet ovenfor, have været med oprettelsesdatoen 1. marts 2024, dvs. fra ansættelsesdatoen.

I september 2024 sendte vi en indbetalingspåmindelse til Klagers arbejdsgiver, da vi kun havde modtaget pensionsbidrag for to måneder. I den forbindelse var vi desværre ikke opmærksomme på, at Klager i sin tidligere henvendelse til os havde refereret til sin arbejdsgiver, som 'tidligere arbejdsgiver'.

Den 26. september modtog vi besked fra arbejdsgiveren om, at Klager var fratrådt pr. 2. maj 2024.

Den 27. september fik Klager tilsendt fratrædelsesbrevet 'Hvad skal der ske med din pensionsordning, efter du er fratrådt?'. Af fratrædelsesbrevet fremgår, at forsikringerne ville fortsætte frem til den 1. november 2024 (dvs. i en såkaldt henstandsperiode). Hvis ikke Klager ønskede at beholde forsikringerne, skulle hun give os besked. (Klagers bilag: Velliv_fratrædelse)

Klager var efterfølgende i dialog med en medarbejder i Selskabet, idet hun ikke fandt det rimeligt, at hun skulle betale for forsikringerne frem til 1. november 2024. Pensionsordningen blev på baggrund af henvendelsen ændret til fripolice pr. 1. oktober 2024.

Den 8. oktober sendte Klager en klage, idet hun var utilfreds med sagsforløbet og at hun skulle betale præmie frem til 1. oktober 2024.

Af besvarelsen dateret den 14. oktober 2024 fremgår, at fripolicedatoen blev ændret fra 1. oktober 2024 til den 1. juli 2024, hvilket betød, at Klager ikke skulle betale for forsikringerne efter den 1. juli 2024. Ændringen er sket med henvisning til, at Klagers første henvendelse til Selskabets var

den 28. juni, hvor hun forespurgt til, om det var muligt at få udbetalt pensionsbidraget, eller få det overført til en pensionsordning hos andet selskab.

Vi tilbød dertil at overføre værdien af pensionsordningen til andet selskab gebyrfrit. Vi har den 28. oktober modtaget en overførselsanmodning og den 31. oktober overført depotet til andet selskab gebyrfrit.

Begrundelse for Selskabets afgørelse

Indledningsvis beklager vi sagsforløbet. Vi fastholder imidlertid, at vi ikke kan slette Klagers pensionsordning med tilbagevirkende kraft og udbetale pensionsbidraget direkte til hende, heller ikke selvom Klager i den konkrete sag henvendte sig til Selskabet, før Selskabet de facto oprettede pensionsordningen i sit kundesystem.

Af velkomstbrevet fremgår, at 'Du kan ikke fortryde din pensionsordning Din pensionsordning er en obligatorisk pensionsordning gennem din arbejdsgiver, og du har derfor ikke mulighed for at fortryde din pensionsordning'.

Klagers pensionsordning er skattemæssigt oprettet som led i en pensionsordning mellem Klager og dennes tidligere arbejdsgiver. Arbejdsgivers indbetalinger til en obligatorisk firmapensionsordning er ikke medregnet i den lønindkomst, som Klagers arbejdsgiver oplyser til Skattestyrelsen. Arbejdsgiveren skal altså fratrække indbetalingen til pensionsordningen i den ansattes løn, før der beregnes og indeholdes A-skat. Der er såkaldt 'bortseelsesret' som betyder, at Klager ikke skal medregne arbejdsgiverens indbetaling til pensionsordningen, når medarbejderen opgør sin skattepligtige indkomst.

Vi er forpligtet til at oprette pensionsordningen, i henhold til firmapensionsaftalen indgået mellem Klagers arbejdsgiver og Selskabet. Idet indbetalingen er sket af midler, som ikke er beskattet, kan vi ikke slette eller annullere pensionsordningen med tilbagevirkende kraft og udbetale pensionsbidraget direkte til Klager, jf. pensionsbeskatningsloven. Hvis pensionsbidraget skulle udbetales til Klager, ville der være tale om en 'disposition', som ville medføre en afgift på 60%, Vi henviser til Klagers bilag 'Velliv-pensionsordning' under 'bilag beskatningsregler', som beskriver beskatningsregler for pensionsordninger oprettet efter aftale med arbejdsgiver.

Det fremgår af bilaget under 'Fratrædelsesbestemmelser' (Klagers bilag 'Velliv-pensionsordning'), at bestemmelserne supplerer forsikringsbetingelserne og gælder for forsikringer, hvor en arbejdsgiver indbetaler til pensionsordningen.

I afsnittet 'Henstand' står bl.a. anført, at når indbetalingen til pensionsordningen stopper efter fratrædelse, gives der henstand, uden at forsikringerne nedsættes. Forsikringerne kan i de fleste tilfælde opretholdes i op til 12 måneder.

Klager har været ansat i virksomheden i to måneder. Efter ansættelsesforholdet ophør blev Klager automatisk omfattet af aftalebestemt henstand. Det betyder, at Klager bevarer forsikringerne i henstandsperiode, selv om der ikke indbetales til pensionsordningen. Præmien blev fratrukket i Klagers depot.

Ankenævnet for Forsikring

5.

102420

Med henvisning til Klagers første kontakt til Selskabet, som var i mail af 28. juni 2024, har vi accepteret at ændre ordningen til fripolice pr. næstkommende første i måneden, dvs. pr. 1. juli 2024.

Klager skulle have betalt for to måneders henstand (fra 1. maj til 1. juli), men da pensionsordningen er oprettet med en måneds forsinkelse, dvs. først fra 1. april 2024 og frem til 1. juni 2024, har Klager dermed også kun betalt for en måned og ikke to måneders henstand. Vi vil ikke opkræve for en ekstra måned.

Det er Selskabets opfattelse, at i henhold til aftalegrundlaget og da Selskabet har været i risiko i forhold til forsikringerne, er Selskabet berettiget til præmie indtil forsikringerne er bragt til ophør."

Klageren har i brev af 7/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne have tilsendt en opgørelse, hvor Velliv klargør hvad det er de har opkrævet for og hvad de har fået indbetalt.

Jeg er stadig uforstående overfor at Velliv vælger at oprette mig, når de har modtaget min henvendelse. Aftalen med arbejdsgiver var at jeg skulle have pengene udbetalt. At de ender hos Velliv, er derfor en fejl fra arbejdsgivers side i min optik. Men Velliv kontakter hverken mig eller arbejdsgiver for at afklare forholdene. Som de selv skriver i en intern besked (som de har videregivet til mig) så kunne de have valgt at tilbagebetale pengene til arbejdsgiver, i stedet for at oprette mig. De vælger at oprette mig – uden kontakt til mig eller arbejdsgiver – og trækker for dækninger, velvidende om at jeg ikke har kunnet gøre brug af dækningerne de tager sig betalt for.

Opsigelsesdatoen Velliv siger arbejdsgiver har oplyst er stadig ikke korrekt."

Selskabet har i brev af 22/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Efter opfordring fra Klager har vi vedlagt en kontooversigt, se bilag A.

Klagers skrivelse giver ikke anledning til yderligere kommentarer, idet vi henviser til vores tidligere skrivelse af 11. november 2024. Det er således vores opfattelse, at nævnet kan afgøre sagen på det foreliggende grundlag."

Klageren har i brev af 27/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"De har fremlagt deres udlæg af sagen, jeg har allerede udlagt min.

Jeg er stadig ekstremt utilfreds med deres håndtering af situationen, og fastholder at det fra mit perspektiv, at Velliv har oprettet en pension og sundhedsforsikring på mig, velvidende om at jeg ikke ønskede den og ikke kunne gøre brug af den. At de afskriver det som flere små 'fejl' godtager jeg ikke.

Jeg oprettede sagen for at få hjælp, da det ikke er nemt at begå sig i som almen ansat. Jeg ved ærligt talt ikke hvad jeg skal gøre, eller hvordan jeg skal forholde mig til det. Jeg vil bare gerne have sagen afsluttet. Velliv har flere gange fået forlænget fristerne. Jeg har ikke en jura afdeling, jeg kan støtte mig op af. Jeg forstår ikke dokumentsystemet, hvor jeg skal kigge henne herinde... Jeg

Ankenævnet for Forsikring

6.

102420

har læst de tre seneste dokumenter, men hvis det er meningen jeg skal gå ind og vurdere om tallene er korrekte mm. og hjælpen ikke kommer igennem jeres vurderinger eller ekspertise, så er jeg nødt til at finde retshjælp."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets interne mails fremgår bl.a.:

"28. juni 2024

...

Besked fra velliv.dk til Rådgivningscenter:

...

Besked: Hej, Jeg kan forstå at min tidligere arbejdsgiver har indbetalt pension til jer for to måneder. Er det muligt at få det udbetalt, hvis ikke, så vil jeg gerne have det overført til min eksisterende pensionsordning hos [andet pensionsselskab]. Hvordan klares det nemmest? TO kan jeg ikke logge ind på jeres side med Mit ID ...

...

5. juli 2024

...

Fra: Velliv

Til: Velliv Kundeservice-1

...

Vi har modtaget en indbetaling, men der er ingen aftaler oprettet. Skal aftalen oprettes og indbetalingerne placeres, eller vil det give bedst mening at returnere dem til arbejdsgiver?"

Af pensionsoversigt af 1/7 2024 fremgår bl.a.:

"Pensionsoversigt pr. 01.07.2024

...

Indbetaling

Pensionsgivende løn

Den årlige pensionsgivende løn	411 .552,00 kr.
--------------------------------	-----------------

Indbetalingen udgør 11,000% af den årlige løn.

Dækningsgivende løn

Den årlige dækningsgivende løn	411 .552,00 kr.
--------------------------------	-----------------

Præmie

Den månedlige ind betaling inkl. Arbejdsmarkedsbidrag	3.772,56 kr.
---	--------------

Arbejdsmarkedsbidrag, som videresendes til Skattestyrelsen	293,86 kr.
--	------------

Af den månedlige indbetaling betales desuden til Sundhedsforsikring via Tryg Forsikring

231,44 kr.

Forsikringsdækningen er ikke vist i oversigten.

Betalingsperiode

Indbetaling inkl. arbejdsmarkedsbidrag sker forud den 1. i hver måned, første gang den 01.04.2024 og sidste gang den ...

Forsikringsdækninger

Den samlede månedlige betaling for forsikringsdækninger med solidarisk pris 574,35 kr.

Udbetaling ved pensionering er fastsat på baggrund af uændret indbetaling til opsparing. Det er forudsat, at betalingen for forsikringsdækninger med solidarisk pris er uændret. Ændring af den solidariske pris for forsikringsdækninger betyder, at udbetalingen ved pensionering bliver ændret.

...

Stillingsskift

Fratrædelse

De dele af pensionsordningen, der kan oprettes på individuelle vilkår fra fratrædelsestidspunktet, videreføres på de vilkår, med de dækninger og til den pris, der gælder for videreførte pensionsordninger på fratrædelsestidspunktet.

Prisen fastsættes ud fra forsikredes nye stillingsart og nye arbejdsgiver. Modtager Velliv ikke oplysninger om forsikredes nye stillingsart og nye arbejdsgiver, vil prisen for forsikringsdækninger blive fastsat ud fra den højeste risikovurdering, som Velliv tilbyder på tidspunktet fra fratrædelsen.

...

Beskatningsform 1: Pensionsordning med løbende udbetalinger, bortset fra ophørende alderspensioner

Indbetalinger

Der er fradrag for indbetalingerne. Arbejdsgiveren indbetaler beløbet til Velliv, og indbetalingerne opgives ikke som skattepligtig indkomst for medarbejderen.

Udbetalinger

Løbende udbetalinger til medarbejderen er skattepligtig personlig indkomst.

...

Disposition

Velliv afregner en afgift til staten ved disposition. Afgiften er på op til 60,00% af forsikringens samlede værdi. Disposition er fx tilbagekøb, belåning eller anden pantsætning og indsættelse af begunstigede, der ikke er omfattet af Pensionsbeskatningsloven.

Velliv indberetter og afregner årligt pensionsafkastskat til Skattestyrelsen af det afkast eller den rente, der indgår på forsikringen i ind- og udbetalingsperioden.

Afkast

Når der er betalt afgift, indberetter Velliv årligt afkast/rente i udbetalingsperioden til Skattestyrelsen. Afkast/rente kapitalindkomstbeskattes hos arvingen. Skatten afregnes til Skattestyrelsen direkte via arvingens årsopgørelse.

Beskatningsform 2 og 9: Rateforsikring i pensionsøjemed, herunder ophørende alderspensioner

Indbetalinger

Der er fradrag for indbetalingerne. Arbejdsgiveren indbetaler beløbet til Velliv, og indbetalingerne opgives ikke som skattepligtig indkomst for medarbejderen.

I 2024 kan den samlede fradragsberettigede indbetaling til rateforsikring i pensionsøjemed og op-hørende alderspensioner højst udgøre 63.100 kr. om året. Beløbet reguleres hvert år.

Udbetalinger

Løbende udbetalinger til medarbejderen er skattepligtig personlig indkomst.

...

Disposition

Velliv afregner en afgift til staten ved disposition. Afgiften er på op til 60,00% af forsikringens sam-lede værdi. Disposition er fx tilbagekøb, belåning eller anden pantsætning og indsættelse af be-gunstigede, der ikke er omfattet af Pensionsbeskatningsloven.

Afkast

Velliv indberetter og afregner årligt pensionsafkastskat til Skattestyrelsen af det afkast eller den rente, der indgår på forsikringen i ind- og udbetalingsperioden.

Hvis forsikringen konverteres til løbende udbetalinger, efter der er betalt afgift, indberetter Velliv årligt afkast/rente i udbetalingsperioden til Skattestyrelsen. Afkast/rente skal kapitalindkomstbe-skattes hos arvingen. Skatten afregnes direkte via arvingens årsopgørelse til Skattestyrelsen."

Af klagerens udklip fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"

Opsparing Ordningens værdi Samlet opsparing den 8. oktober 2024 3.000 kr. Se fordeling af opsparing >	Afkast Samlet afkast i år 3,4 % / 127 kr. Se fordeling af afkast >
Indbetalinger Samlet indbetaling år til dato 7.545 kr. Seneste indbetaling for 1. juni 2024 7.545 kr. Se mere om dine indbetalinger >	Forsikringer Nedsat erhvervsevne Løbende maksimal udbetaling 18.177 kr./md. Visse kritiske sygdomme Hvis du bliver syg 100.000 kr. Hvis dine børn bliver syge 100.000 kr. Ved død I alt 414.552 kr. Sundhed Betaling til forsikringer Samlet pris 564 kr./md.
Forventet udbetaling Kan ikke hente data	
Opsparing Ordningens værdi Samlet opsparing den 12. oktober 2024 2.573 kr. Se fordeling af opsparing >	Afkast Samlet afkast i år 3,48 % / 127 kr. Se fordeling af afkast >

...

Indbetalinger

Samlet indbetaling år til dato	7.545 kr.
Seneste indbetaling for 1. juni 2024	7.545 kr.

[Se mere om dine indbetalinger >](#)

Forsikringer

Ved død I alt	2.573 kr.
Betaling til forsikringer Samlet pris	0 kr./md.

[Læs mere om dine dækninger >](#)

Forventet udbetaling

ⓘ Kan ikke hente data

Omkostninger

Årlig omkostning i pct. (ÅOP) og i kr. (ÅOK)

Det er ikke muligt at vise omkostningerne for din pensionsordning endnu, da din aftale er oprettet i en periode vi endnu ikke har opgjort årsregnskab for. Omkostningerne for et år

Indbetalinger

Her kan du få et overblik over indbetalinger, overførsler og indskud til din pension. Beløbene er før afregning af arbejdsmarkedsbidrag og er afrundede til nærmeste krone.

Indbetalingshistorik

Indbetalinger i 2024

7.545 kr.

2024

Juni 2024 7.545 kr. ▾

Aftalt indbetaling

Samlet aftalt indbetaling 0 kr./md.

Vil du indbetale ekstra?

Ønsker du at indbetale ekstra kan du gøre det hurtigt og nemt ved at trykke [her](#)

Vi anbefaler at du tager vores [investeringsguide](#) for at få hjælp til at finde den investeringsprofil, der passer bedst til dig.

Pensionsoversigt

ⓘ Der skete en fejl, prøv venligst igen

Udviklingen af din opsparing

Alle år [Seneste 12 måneder](#)



Ankenævnet for Forsikring

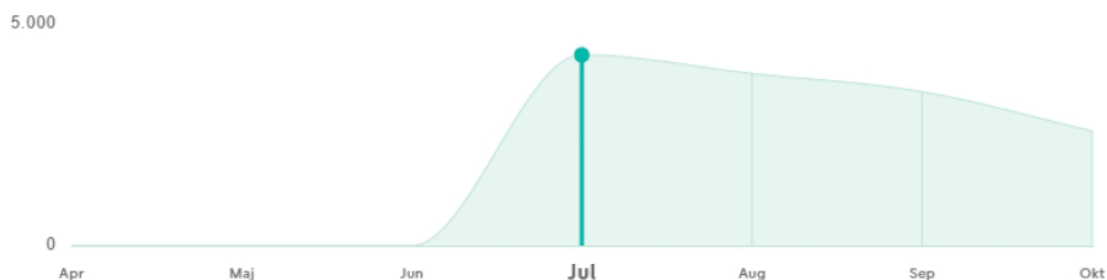
10.

102420

Opsparet pr. juli 2024

4.279 kr.

Din opsparing ved udgangen af den sidste dag i den viste måned.



VækstPension

4.279 kr. ▼

Af selskabets brev af 27/9 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Hvad skal der ske med din pensionsordning, efter du er fratrådt?"

Vi har fået besked om, at du er fratrådt dit job ved ... den 2. maj 2024. Du skal derfor beslutte, hvad der skal ske med din pensionsordning og give os besked inden den 25. oktober 2024.

Du beholder dine forsikringer frem til den 1. november 2024. Vil du ikke beholde dækningerne, så giv os besked på velliv.dk/mitpensionsvalg og udfyld blanketten 'Mit pensionsvalg'.

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
- overføre din pensionsordning til anden pensionsleverandør

Dine muligheder er nærmere beskrevet på velliv.dk/vejledning. Her kan du også læse mere om omkostninger og gebyrer.

Du skal give os besked inden den 25. oktober 2024

Når du har besluttet dig for, hvad der skal ske med din ordning, udfylder du blanketten 'Mit pensionsvalg' på velliv.dk/mitpensionsvalg og sender den til os, så vi kan ændre pensionsordningen efter dine ønsker.

Hører vi ikke fra dig

Hører vi ikke fra dig inden den 25. oktober 2024, vil ordningen blive ophævet, hvis din opsparing er mindre end 12.300 kr. den 1. november 2024. Efter betaling af gebyr samt afgift til Skattestyrelsen, vil en eventuel overskydende værdi blive udbetalt til din NemKonto. Er din opsparing større end 12.300 kr. den 1. november 2024, 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 mailkorrespondance mellem selskabet og klageren fremgår bl.a.:

"3. oktober 2024

...

Jeg har talt med vores kundeserviceafdeling om din sag.

Kort fortalt så er sagen den, at vi opretter en pensionsordning til dig ultimo juni 2024 med startdato pr. 1. april 2024, som vi får oplyst fra din arbejdsgiver.

Pr. ultimo september 2024 får vi oplyst, at du fratræder pr. maj 2024. Din pensionsordning fortsætter så med forsikringsdækninger løbende måned + 1 måned.

Du har haft forsikringsdækningerne siden 1. april og frem til november 2024, som du også skal betale for. Ønsker du ikke forsikringsdækningerne, kan du sende os en mail om nu, at dækningerne skal nulstilles, og det vil ske pr. 1. oktober 2024.

...

3. oktober 2024

...

Jeg vil meget gerne have tilsendt de vilkår du henviser til, da jeg stadig er uforstående overfor situationen.

Jeg mener at dækningerne og opkrævningerne burde have været ophørt en måned efter min ansættelse ophørte (i slut april - ikke 2. maj). At der går kludder i det, fordi min chef først indbetaler i juni, gør sagen kringlet, men jeg mener ikke det giver jer ret til at opkræve indtil november - eller oktober for den sags skyld. I har ikke fået flere indbetalinger og ikke reageret på dét.

I har heller ikke reageret på min henvendelse i slut juni, hvor jeg pr. jeres kontaktformular oplyser, at min ansættelse var ophørt, og at jeg gerne ville have pengene udbetalt eller samlet min pension.

Ift. at intet er forløbet efter bogen, gør det ikke nemt for mig at navigere i. Jeg har sendt dig en anden mail forud for denne, som jeg gerne vil have svar på, da jeg er nødt til at søge hjælp ude fra på sagen.

Jeg ved godt det ikke er mange penge for jer, men det er det for mig, specielt når det er penge der er blevet vasket ud med badevandet...

Hvis I har et udspil til en løsning, må I meget gerne kontakte mig.

...

7. oktober 2024

...

Hvor har I forsøgt at kontakte mig d. 5. Juli? For jeg kan ikke finde noget fra jer i mine indbakker?

...

Den 7. okt. 2024

...

Nu har jeg gennemgået din sag endnu engang, og her er hvad, der er sket i din sag.

1. Du sender en mail til os den 28. juni 2024, som vi besvarer den 5. juli 2024. Vi kan se, at der ikke er oprettet en aftale og spørger til, om vi skal returnere pengene eller der skal oprettes en aftale. Vi hører aldrig fra dig.
2. Vi opretter din pensionsordning i juli måned 2024, da vi får besked fra din arbejdsgiver om, at du skal ind i den obligatoriske ordning. Vi får besked om, at pensionsordningen skal oprettes pr. 1. april 2024. Vi sender policetillæg m.m. til dig, hvor du kan se, hvad du er dækket af på pensionsordningen.
3. Vi rykker din arbejdsgiver den 24. september 2024 for vi kan se, at der ikke er kommet flere pensionsbidrag. Den 26. september 2024 får vi at vide, at du er fratrådt og sender fratrædelsesbrevet, hvor der står, hvad der vil ske min din pensionsordning.
4. Du har booket et pensionsmøde den 2. oktober 202 (som du gør den 5. august 2024), hvor jeg fortæller, at du har været dækket af forsikringerne siden 1. april 2024 og derfor skal betale for det. Du kan se, at policetillægget og fratrædelsesbrevet, at du har forsikringsdækningerne.
5. Du har mulighed for at skrive til os her i oktober måned, at du ønsker at fravælge forsikringsdækningerne, og de kan slettes pr. 1. oktober 2024.
6. Hører vi ikke fra dig, vil vi udbetale værdien på din pensionsordning – gebyr -afgift, og beløbet vil blive indsat på din NemKonto.

Som jeg har nævnt på vores møde og igen her i mailen, så er din sag kørt, som den skal, og vi kan ikke gøre mere.

...

7. oktober 2024

...

I har videresendt min besked til jeres egen kundeservice – og ikke svaret mig – d. 5. Juli. Det fremgår af mailen du sendte til mig i toppen.

...

7. oktober 2024

...

Det må du altså undskylde, det så jeg ikke i farten.

Men herefter får vi besked fra din arbejdsgiver om, at du skal ind i pensionsordningen og sender dig materialet, og her har du jo haft mulighed for at kontakte os. Vi har et rådgivningscenter, som sidder ved telefonen og kan altid hjælpe dig.

...

7. oktober 2024

...

Jeg har kontaktet jer og I er ikke vendt tilbage til mig.

Ankenævnet for Forsikring

13.

102420

Jeg informerer jer om at min **tidligere arbejdsgiver** har indbetalt - altså er I også allerede i juni oplyst om at jeg er fratrådt stillingen. I oplyses også om at jeg ønsker pengene udbetalt, eller alternativ overført til [andet pensionsselskab], jeg ønsker dermed ikke dækninger eller at blive oprettet i jeres system.

Jeg har kæmpet i 2 måneder, efter endt ansættelse, med min tidligere arbejdsgiver, alene for at få pengene udbetalt. Jeg ville værdsætte ikke at skulle igennem et forløb med jer også.

Så jeg vil bede jer endnu en gang om at gennemgå mit forløb og kontakte mig med et løsningsforløb jf. ovenstående.

Ellers ser jeg mig nødt til at gå videre med sagen til Ankestyrelsen, og vil i den forbindelse stadig gerne have tilsendt de vilkår du henviser til.

...

7. oktober 2024

...

Da du kontakter os første gang, kender vi dig ikke. Vi får først pensionsbidraget senere, men mangler stadigvæk tilmeldingsoplysninger fra din arbejdsgiver. Vi kan ikke oprette pensionen uden dem. Da vi får dem, opretter vi så din pensionsordning og sender dig materialet vedr. din pensionsordning i juli måned.

Vi kan ikke selv overføre pensionen til [andet pensionsselskab]. Da skal du kontakte dem for at udfylde en anmodning om overførsel, som de så skal sende til os.

Jeg kan desværre ikke gøre mere, da sagen er kørt, som den skal ud fra, hvornår vi har fået tilmeldingsoplysninger og besked om din fratrædelse. Ønsker du at stoppe med dine forsikringsdækninger nu, er det vigtigt, at du giver os besked om det her i oktober måned.

De vilkår du nævner er policetillæg og fratrædelsesbrevet, som du har fået tilsendt.

...

7. oktober 2024

...

Nej, jeg kan godt se at jeg ikke kommer videre her.

Jeg har gjort det klart i forrige kontakt til jer, at jeg ikke ønsker forsikringsdækninger i oktober, jeg ønskede dem heller ikke i juni...

Jeg har gennemgået brevene og jeres hjemmeside og finder ikke vilkårene der, men jeg noterer at du ikke kan fremsende dem.

...

7. oktober 2024

...

Du kan se, det vi har fremsendt ved at gå ind på vores hjemmeside og log dig ind på Mit Velliv med Mit ID og vælge Indbakken. Her er policeoversigt, fratrædelsesbrevet og andet, vi har sendt til dig.

Jeg sender besked om, at du ønsker at stoppe dine forsikringsdækninger pr. 1. oktober 2024 videre til vores kundeservice afdeling.

...

8. oktober 2024

...

Jeg vil gerne klage over det forløb jeg har haft med jer.

Efter at have kæmpet med min tidligere arbejdsgiver om at få udbetalt min pension for to måneder efter endt ansættelse (slut april), overfører de penge til jer slut juni.

I slut juni kontakter jeg jer med følgende besked: *'Hej, Jeg kan forstå at min tidligere arbejdsgiver har indbetalt pension til jer for to måneder. Er det muligt at få det udbetalt, hvis ikke, så vil jeg gerne have det overført til min eksisterende pensionsordning hos [andet pensionselskab]. Hvordan klares det nemmest? TO kan jeg ikke logge ind på jeres side med Mit ID Mvh ...'*

Den henvendelse hører jeg aldrig retur fra.

I juli får jeg en besked fra jer om at jeg kan booke et møde, jeg booker derfor et møde med den først ledige tid d. 2. oktober. Min antagelse er at det er 'svar' på min henvendelse og at jeg skal have et møde for at kunne komme videre med sagen.

Den 2. oktober afholder jeg et møde med ..., som informerer mig om at I: ikke kendte mig da jeg henvendte mig første gang, og at I først i september har fået at vide jeg fratrådte d. 2. maj (korrekt fratrædelse er slut april).

Derfor har I trukket mig for dækninger og vil gøre det frem til november – det er et halvt år efter min ansættelse endte.

I den efterfølgende korrespondance med ... skriver hun yderligere at I HAR vendt tilbage til mig d. 5. juli (på min besked fra juni) og aldrig hører retur fra mig.

Men der er i virkeligheden tale om at min besked videresendes internt til jeres kundeservice: *'Vi har modtaget en indbetaling, men der er ingen aftaler oprettet. Skal aftalen oprettes og indbetalingerne placeres, eller vil det give bedst mening at returnere dem til arbejdsgiver? ...'*

I har, med andre ord, været opmærksom på min henvendelse fra juni, inden I opretter mig i jeres system, som siger at jeg er fratrådt (jeg henviser til at det er tidl. Arbejdsgiver der har indbetalt til jer). Jeg gør det også klart i samme mail at jeg ønsker pengene udbetalt eller overført til [andet pensionselskab].

I vælger at ignorere min henvendelse og at I ikke modtager flere indbetalinger, opretter mig i jeres system og trækker mig for dækninger, velvidende om at det går imod mine ønsker og sker længe efter jeg er fratrådt.

Til trods for at jeg forsøger at løse sagen igennem dialog, så rammer jeg en mur i dialogen med Hun virker ikke lydhør, og har ikke og viser ikke interesse for at sætte sig ind i sagen: Hun kommer bl.a. med påstande, som belæg for jeres handlinger og hvad I har krav på. Når jeg modbeviser dem, taler hun udenom. Korrespondancen med ... fremgår nedenfor.

Jeg har forsøgt at ringe til jer, men bliver henvist til at klage igennem jeres kontaktformular eller pr. mail: kontakt@velliv.dk .

Da jeg ikke hørte tilbage sidste gang jeg brugte jeres kontaktformular, og har brug for at kunne dokumentere at jeg har henvendt mig, ser jeg mig nødsaget til at bruge jeres mail.

Jeg har talt med ankestyrelsen for forsikringer og opretter en sag hos dem på fredag d. 11. oktober, medmindre jeg hører fra jer inden med et konkret løsningsforslag.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102420

Da jeg ikke ved om jeg hører fra jer - eller hvor længe sagen kommer til at løbe, sætter jeg [andet pensionselskab] til at trække de resterende penge over til dem, så I ikke trækker flere penge mens sagen løber. Jeg kan se at der pt. står 3.000 kr.

Jeg er så skuffet over det her forløb.

Som ledig er selv lidt penge forskellen på om jeg kan få enderne til at mødes en måned mere. Min tidl. arbejdsgiver lovede at jeg ville få pengene udbetalt, men valgte at tilbageholde dem og i sidste ende: at overføre til jer.

Og nu skal jeg så til at kæmpe med jer, og er nødt til at overføre dem til [andet pensionselskab].

...

10-10-2024

...

Jeg har i sørget for, at der ikke bliver foretaget nogle ændringer på din pensionsaftale, før vi modtager en overførselsanmodning fra [andet pensionselskab].

Når du har underskrevet overførselsanmodningen, så må du meget gerne skrive til mig, så jeg kan sørge for, at vi ekspederer overførslen til [andet pensionselskab], straks vi modtager anmodningen."

Af kontooversigt af 22/1 2025 fra selskabet fremgår bl.a.:

"

	Tilvækst (i kr.)	Fradrag (i kr.)	I alt (i kr.)
Opsparing pr. 1. april 2024			0
Indbetalinger efter arbejdsmarkedsbidrag	6.957		
Afkast	144		
Ændringsgebyr		805	
Anvendt til administration		438	
Anvendt til forsikringsdækning		1.693	
Anvendt til sundhedsforsikring		442	
Gebyr ved overførsel til [REDACTED]		0	
I alt	7.101	3.378	3.723
Overført til [REDACTED]			3.723

"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"§ 2. Hvornår begynder og ophører selskabets ansvar

...

Answarets ophør

Forsikringsdækningen ophører samtidig med forsikringens ophør (fx ved udløb, død, skift til anden pensionsleverandør, fratrædelse) eller opsigelse.

Ved manglende præmiebetaling ophører dækningen efter betingelsernes bestemmelse i § 6 om præmiebetaling.

...

§ 6. Præmiebetaling

...

Senere præmier

Betales senere præmier ikke senest 3 uger efter modtagelsen af påkrav, sender selskabet en skriftlig påmindelse til forsikringstageren. Påmindelsen, der vil blive sendt tidligst 2 uger efter udløbet af betalingsfristen, vil indeholde nærmere oplysninger om retsvirkningerne af manglende betaling, herunder at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 3 uger efter modtagelsen af påmindelsen. Selskabet kan opkræve et gebyr for udsendelsen af påmindelsen.

Ved ophør af forsikringsaftalen gælder, at forsikringen omskrives til en pensionsordning uden indbetaling, jf. betingelsernes bestemmelse i § 12 om standsning af præmiebetalingen.

...

§ 12. Standsning af præmiebetalingen

Når selskabets ansvar er ophørt (se § 6. Senere præmier), ændres forsikringen til en pensionsordning uden indbetaling med nedsatte forsikringsbeløb, hvis den har opnået en mindsteværdi. Er forsikringens værdi under mindsteværdien, tilbagekøbes forsikringen. Selskabet fastsætter til enhver tid størrelsen af mindsteværdien, der anmeldes til Finanstilsynet. Har forsikringen ikke opnået nogen værdi, bortfalder den.

Ændring til pensionsordning uden indbetaling sker i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler, der anmeldes til Finanstilsynet.

Pensionsordning uden indbetaling dækker med de forsikringsbeløb, der kan opnås for værdien.

...

Ved fratrædelse

Forsikringen tilhører den forsikrede, og kan – efter nærmere aftale med selskabet i de fleste tilfælde – videreføres enten gennem en ny arbejdsgiver eller af forsikrede selv.

Henstand

Stopper indbetalingen straks efter fratrædelsen, gives der henstand, uden at forsikringsdækningerne derved nedsættes. Dækningerne kan i de fleste tilfælde opretholdes i op til 12 måneder.

Findes der forsikringsdækninger med beskatningsform 5 – livsforsikring uden fradragsret, og henstandsperioden fortsætter udover 3 måneder, kan forsikringsdækningen ikke opretholdes uden indbetaling.

Pensionsordning uden indbetaling

Hvis indbetalingen stopper, ændres forsikringen straks, eller efter en henstandsperiode til en pensionsordning uden indbetaling og eventuelle solidariske dækninger ved død og ved sygdom bortfalder."

Nævnet udtaler:

Klageren blev ansat den 1/3 2024 og fratrådte pr. 2/5 2024. I juni 2024 indbetalte arbejdsgiveren to måneders pensionsbidrag til selskabet. Den 28/6 2024 meddelte klageren selskabet, at hun ville have den indbetalte pension udbetalt eller overført til et andet pensionsselskab. Sel-

Ankenævnet for Forsikring

17.

102420

skabet oprettede efterfølgende en pensionsordning til klageren med virkning pr. 1/4 2024. Pensionsordningen indeholdt forsikring ved nedsat erhvervsevne, kritisk sygdom, ved død og en sundhedsforsikring. Den 26/9 2024 oplyste klagerens tidligere arbejdsgiver til selskabet, at klageren var fratrådt den 2/5 2024. Klagerens forsikringer ophørte pr. 1/11 2024. Den 14/10 2024 ændrede selskabet forsikringernes ophørstidspunkt til 1/7 2024. Den 31/10 2024 overførte selskabet gebyrfrit pensionsopsparingen på 3.723 kr. til et andet pensionsselskab.

Selskabet har oplyst, at pensionsordningen ved en fejl blev oprettet den 1/4 2024 i stedet for den 1/3 2024, men at selskabet ikke vil opkræve præmie for marts måned. Selskabet har ved opgørelsen af pensionsopsparingen fratrullet præmie for perioden 1/4 2024 til 1/7 2024. Klageren ønsker "pengene retur for dækningerne, da jeg ikke kunne bruge dem i april, marts (under ansættelsen) og ikke vidste de stadig kørte – helt frem til november".

Klageren har anført, at selskabet ikke burde have oprettet pensionsordningen efter, at selskabet modtog henvendelsen af 28/6 2024. Klageren har anført, at "aftalen med arbejdsgiver var at jeg skulle have pengene udbetalt", og at det var en fejl fra arbejdsgiverens side, at pengene blev betalt til selskabet. Klageren har anført, at "som de selv skriver i en intern besked (som de har videresendt til mig) så kunne de have valgt at tilbagebetale pengene til arbejdsgiver, i stedet for at oprette mig". Klageren har anført, at selskabet oprettede forsikringerne uden at kontakte hende eller arbejdsgiver og trak for dækninger, som klageren ikke ønskede og ikke vidste, at hun havde. Klageren har anført, at selskabet bevidst har handlet imod hendes ønsker og ikke har kontaktet hende for at kunne opkræve præmie så længe som muligt.

Selskabet har oplyst, at "i henhold til firmapensionsaftalen indgået mellem Selskabet og arbejdsgiver blev Klager omfattet af en obligatorisk pensionsordning i Selskabet". Selskabet har anført, at selskabet har været berettiget og forpligtet til at oprette en pensionsordning til klageren, og at selskabet har krav på præmiebetaling for tre måneder. Selskabet har anført, at selskabet ikke kan slette pensionsordningen med tilbagevirkende kraft og udbetale pensionsbidraget til klageren, selvom klageren henvendte sig til selskabet, før pensionsordningen blev opret-

Ankenævnet for Forsikring

18.

102420

tet i kunde-systemet. Selskabet har anført, at hvis pensionsbidraget skulle udbetales til klageren, ville der være tale om en disposition, som ville medføre en afgift på 60%. Selskabet har anført, at selskabet har været i risiko i forhold til forsikringerne.

Det fremgår af klagerens mail af 28/6 2024 til selskabet, at "jeg kan forstå at min tidligere arbejdsgiver har indbetalt pension til jer for to måneder. Er det muligt at få det udbetalt, hvis ikke, så vil jeg gerne have det overført til min eksisterende pensionsordning hos [andet pensions-selskab]. Hvordan klares det nemmest?".

Det fremgår af selskabets interne mail af 5/7 2024, at "vi har modtaget en indbetaling, men der er ingen aftaler oprettet. Skal aftalen oprettes og indbetalingerne placeres, eller vil det give bedst mening at returnere dem til arbejdsgiver?".

Det fremgår af selskabets brev af 27/9 2024 til klageren, at "vi har fået besked om, at du er fratrådt dit job ved ... den 2. maj 2024. Du skal derfor beslutte, hvad der skal ske med din pensionsordning og give os besked inden den 25. oktober 2024. Du beholder dine forsikringer frem til den 1. november 2024".

Selskabet har fremlagt en opgørelse for klagerens opsparing frem til, at ordningen blev overført til det nye pensions-selskab. Selskabet har fratrukket arbejdsmarkedsbidrag fra pensionsbidragene og forsikringspræmie svarende til tre måneders dækning.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 2, at "forsikringsdækningen ophører samtidig med forsikringens ophør (fx ved udløb, død, skift til anden pensionsleverandør, fratrædelse) eller opsigelse".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "stopper indbetalingen straks efter fratrædelsen, gives der henstand, uden at forsikringsdækningerne derved nedsættes. Dækningerne kan i de fleste tilfælde opretholdes i op til 12 måneder".

Ankenævnet for Forsikring

19.

102420

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har oprettet en pensionsordning med forsikringsdækninger til klageren, og at selskabet har anset klagerens forsikringsdækninger for opretholdt indtil 1/7 2024. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale præmie til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet modtog to pensionsindbetalinger fra klagerens tidligere arbejdsgiver i juni 2024, og at arbejdsgiveren først den 26/9 2024 oplyste selskabet om, at klageren var fratrådt pr. 2/5 2024. Nævnet lægger til grund, at klageren blev omfattet af en firmapensionsordning som led i ansættelsen den 1/3 2024, og at selskabet derfor skulle oprette en pensionsordning til klageren i overensstemmelse med firmapensionsaftalen mellem selskabet og arbejdsgiveren.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren den 28/6 2024 meddelte selskabet, at klageren ønskede pensionsbidragene udbetalt eller overført til et andet pensionsselskab. Selskabet har herefter ladet forsikringerne udgå pr. 1/7 2024, og selskabet har været i risiko fra 1/4 2024 til 1/7 2024.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har begået fejl ved beregningen af pensionsopsparingen.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

102420

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings