

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. september 2025 blev i sag nr. 102694:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har forsikring ved tab af erhvervsevne. I klageskema af 30/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at klage over en afgørelse fra PFA Pension vedrørende min forsikring for tab af erhvervsevne.

Baggrund:

Jeg blev pensionist i 2022 og har i denne forbindelse flere gange telefonisk henvendt mig til PFA for at få rådgivning om mine rettigheder i forhold til min forsikring for tab af erhvervsevne. Under disse samtaler blev jeg mundtligt informeret af PFA's medarbejdere om, at jeg ikke var berettiget til udbetaling, selvom min første sygdom opstod inden for den seks måneders ansøgningsfrist.

For nylig har jeg indsendt en ansøgning om udbetaling og modtaget en afgørelse, hvor PFA igen afviser min ansøgning. Som begrundelse oplyser de, at jeg i 2021 modtog en pensionsoversigt, hvor ansøgningsfristen fremgår, og at fristen for ansøgning er overskredet. Jeg mener dog, at jeg på baggrund af den misvisende rådgivning, jeg modtog i 2022, blev frataget muligheden for at ansøge inden for den relevante periode.

Min klage:

Jeg er af den opfattelse, at jeg hverken er blevet korrekt informeret om mine rettigheder eller rådgivet om konsekvenserne af at lade forsikringen udløbe. Tværtimod har jeg modtaget information, som direkte modsagde mine faktiske rettigheder, og som påvirkede min mulighed for rettidigt at gøre brug af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102694

Jeg mener, at dette er et klart eksempel på mangelfuld og misvisende rådgivning fra PFA's side, og at jeg som følge heraf uberettiget har fået afvist min ansøgning. Jeg finder det derfor nødvendigt, at Ankenævnet for Forsikring tager stilling til denne sag.

Ønske om afgørelse:

Jeg beder Ankenævnet om at vurdere, hvorvidt jeg har ret til udbetaling af min forsikring for tab af erhvervsevne, samt hvorvidt PFA har handlet i overensstemmelse med god skik for forsikrings-selskaber i deres rådgivning af mig.

Jeg vedhæfter følgende dokumentation til brug for behandlingen af sagen: Korrespondance med PFA.

Jeg ser frem til jeres vurdering og håber på en retfærdig løsning.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ønske om afgørelse:

Jeg beder Ankenævnet om at vurdere, hvorvidt jeg har ret til udbetaling af min forsikring for tab af erhvervsevne, samt hvorvidt PFA har handlet i overensstemmelse med god skik for forsikrings-selskaber i deres rådgivning af mig."

Selskabet har den 6/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Police [ordning1] blev oprettet den 1. januar 2019 via Klagers ansættelse hos [virksomhed]. Policen indeholdt aldersopsparing, samt forsikringsdækninger ved Kritisk Sygdom, Tab af Erhvervsevne og Død.

Da indbetalingerne ophørte ultimo september 2020, blev policen ændret til en ordning uden forsikringsdækninger den 1. januar 2021.

Hvad handler tvisten om- parternes overordnede synspunkter

Klager påstår, at PFA har rådgivet ham forkert, da han angiveligt henvendte sig flere gange i 2022 for at få rådgivning om sine muligheder i forhold til udbetaling af Tab af Erhvervsevne.

Klager mener, at PFA har frtaget ham muligheden for at ansøge om udbetaling af tab af erhvervsevne på grund af forkert rådgivning.

PFA er af den overbevisning, at selskabet ikke har rådgivet Klager forkert om muligheden for udbetaling ved tab af erhvervsevne.

Det skyldes, at forsikringsdækningen ved tab af erhvervsevne på police [ordning1] ophørte den 1. januar 2021. Klager havde herefter 6 måneder til at anmelde en skade.

Fristen for at anmelde en skade var således overskredet i 2022, og det var derfor korrekt rådgivning, hvis en eller flere rådgivere i 2022 har sagt til Klager, at han ikke (længere) var berettiget til at søge om udbetaling af forsikringsdækninger fra policen.

Sagsfremstilling

Indbetalingen til police [ordning1] ophørte ultimo september 2020.

PFA sendte i den forbindelse et brev til Klager i e-Boks den 3. oktober 2020.

Det fremgik af brevet, at Klagers forsikringsdækninger på policen ville bortfalde den 1. januar 2021, hvis PFA ikke havde hørt fra Klager inden denne dato. Brevet fra den 3. oktober 2020 er fremlagt som Bilag 1.

Klager reagerede ikke på brevet, og han fik derfor et nyt brev den 9. januar 2021, hvoraf det fremgik, at forsikringsdækningerne var ophørt, og at Klager kunne ansøge om dækning for skader i seks måneder efter, at forsikringerne var ophørt, og at Klager efter denne frist ville miste sin ret til udbetaling.

PFA anbefalede, at Klager kontaktede selskabet hurtigst muligt. Brevet fra den 9. januar 2021 er fremlagt som Bilag 2.

PFA bemærker i øvrigt, at police [ordning1] blev tegnet den 1. januar 2019, og at Klager har oplyst, at første sygedag var den 21. juni 2018.

Det er en betingelse for at opnå ret til en forsikringsydelse, at forsikringsbegivenheden sker i forsikringstiden. Dette fremgik af punkt 3.1 sidste afsnit i Klagers pensionsvilkår af 3. december 2020. Pensionsvilkår af 3. december 2020 for police [ordning1] er fremlagt som Bilag 3.

For overblikkets skyld gør PFA Ankenævnet opmærksom på, at Klager tidligere har haft en forsikringsdækning ved invaliditet på en anden police i PFA, police [ordning2]. Denne forsikringsdækning ophørte imidlertid den [medio 2021], da Klager var fyldt ... år.

Det fremgik tydeligt af punkt 3.5 i pensionsvilkårene, at en skade skulle anmeldes indenfor 6 måneder efter forsikringens ophør.

PFA har ikke været vidende om, at Klager skulle have mistet sin erhvervsevne varigt inden denne dato, og selskabet har derfor ikke haft anledning til at rådgive Klager om at ansøge om udbetaling fra denne police inden forældelsesfristen.

Pensionsbevis af 24. januar 2001 for police [ordning2] er fremlagt som Bilag 4.

Pensionsvilkår af 24. januar 2021 for police [ordning2] er fremlagt som Bilag 5.

Konklusion

Da Klager ikke reagerede på PFA's breve af 3. oktober 2020 og 9. januar 2021 er forsikringsdækningerne på police [ordning1] bortfaldet den 1. januar 2021, og fristen for at anmelde en skade overskredet den 30. juni 2021.

PFA har således ikke rådgivet Klager forkert, hvis Klager henvendte sig i 2022 om udbetaling af tab af erhvervsevne.

Klager overskred fristen for at anmelde tab af erhvervsevne på police [ordning2] den [medio 2021], hvilket var seks måneder efter, at han var fyldt ... år.

PFA har således ikke rådgivet Klager forkert, hvis Klager henvendte sig i 2022 om udbetaling af tab af erhvervsevne."

Klageren har i brev af 26/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skulle have modtaget to breve i min e-boks, d. 9 januar og d. 3 oktober 2024. Dog har jeg ikke modtaget dem, men PFA siger at de er afsendt. Jeg blev senior pensionist i 2022 grundet mit helbred. Dokumentation kan også afhentes hos min egen læge."

Selskabet har i brev af 6/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"De breve, som PFA henviser, er sendt til Klager i e-Boks henholdsvis den 3. oktober 2020 og den 9. januar 2021, og ikke, som Klager anfører, den 9. januar 2024 og den 3. oktober 2024.

Klager bør fremlægge dokumentation fra e-Boks for, at e-Boks fejlagtigt ikke har fremsendt brevene af 3. oktober 2020 og 9. januar 2021 til Klager."

Klageren har i brev af 16/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg gav fuldmagt til e-boks, for at følge op på manglende e-breve. De kan se, at jeg ikke har modtaget e-breve fra PFA. Jeg vedhæfter mailene jeg har modtaget fra eboks."

Selskabet har i brev af 27/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har ikke dokumenteret, at han ikke fik brevene fra PFA i sin e-Boks den 3. oktober 2020 og den 9. januar 2021. Ifølge KMD blev de nævnte breve indlæst i Klagers e-Boks henholdsvis den 7. oktober 2020 og den 10. januar 2021.

Klager har derimod dokumenteret, at han ikke (længere) har brevene i sin indbakke i e-Boks.

PFA bemærker fortsat, at police [ordning1] blev tegnet den 1. januar 2019, og at Klager har oplyst, at hans første sygedag var den 21. juni 2018.

Det er en betingelse for at opnå ret til en forsikringsydelse, at forsikringsbegivenheden sker i forsikringstiden. Dette fremgik af punkt 3.1 sidste afsnit i Klagers pensionsvilkår af 3. december 2020. Pensionsvilkår af 3. december 2020 for police [ordning1] er tidligere fremlagt som Bilag 3.

Af den grund vil Klager ikke være berettiget til udbetaling af dækning ved tab af erhvervsevne, da forsikringsbegivenheden, ud fra PFA's oplysninger, ikke er sket i forsikringstiden."

Klageren har i brev af 31/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at jeg ikke var sygemeldt på de datoer, som PFA nævner. Jeg kan fremskaffe en lægerapport, der præciserer den korrekte dato. Jeg er dog overbevist om, at min sygemelding fandt sted efter tegningen af forsikringen.

Vedlagt finder I en besked fra e-Boks, der dokumenterer, hvornår jeg har modtaget breve fra PFA i tidshorisonten fra 03.oktober 2020 og 09. januar 2021."

Ankenævnet for Forsikring

5.

102694

Selskabet har i brev af 3/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"PFA har modtaget Klagers svar fra den 28. februar 2025. Ifølge den af Klager vedlagte besked fra e-Boks brugersupport, har Klager ikke modtaget et brev fra PFA i e-Boks den 10. januar 2021.

PFA har imidlertid modtaget følgende indlæsningsfil fra KMD over breve, som selskabet har sendt til Klager i E-Boks i perioden den 7. oktober 2020 til den 10. januar 2021.

EBOKS008005Kvitteringsliste 00000000000000002020-10-07-10.12.43

EBOKS009006000000000162505P [REDACTED] DK20201004

.115451.TXB101.5870 00000000036837300Indsættelsen er foretaget

EBOKS008005Kvitteringsliste 00000000000000002020-10-22-09.41.36

EBOKS009006000000000162505P [REDACTED] DK20201021

.183702.CFADHOC3.2067 00000000008535700Indsættelsen er foretaget

EBOKS008005Kvitteringsliste 00000000000000002021-01-10-

09.06.06.48

EBOKS009006000000000162505P [REDACTED] DK20210110

.061935.TXB101.7939 00000000003045300Indsættelsen er foretaget

Det fremgår således af indlæsningsfilen fra KMD, at der er indlæst en fil til e-Boks den 10. januar 2021.

PFA skal derfor anmode Klager om at kontakte e-Boks Brugersupport for at afklare, om e-Boks brugersupport eventuelt har overset brevet fra den 10. januar 2021, da de gennemgik

Klagers post fra PFA, eller om brevet ikke er modtaget hos e-Boks.

Forsikringsydelsen

PFA bemærker fortsat, at police [ordning1] blev tegnet den 1. januar 2019, og at Klager har oplyst, at hans første sygedag var den 21. juni 2018.

Det er en betingelse for at opnå ret til en forsikringsydelse, at forsikringsbegivenheden sker i forsikringstiden. Dette fremgik af punkt 3.1 sidste afsnit i Klagers pensionsvilkår af 3. december 2020. Pensionsvilkår af 3. december 2020 for police [ordning1] er tidligere fremlagt som Bilag 3.

Alene af den grund vil Klager ikke være berettiget til udbetaling af dækning ved tab af erhvervsevne, da forsikringsbegivenheden, ud fra PFA's oplysninger, ikke er sket i forsikringstiden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev af 3/10 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Ny opdateret pensionsoversigt

Da vi har ændret din pensionsordning, får du her en opdateret pensionsoversigt.

Se her, hvad der er ændret, og hvornår det er sket:

Den 1. september 2020

- Den aftalte indbetaling er ændret

Den 1. oktober 2020

- **Indbetalingen til din pensionsordning er stoppet – men det er dine fordele i PFA ikke**

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at din indbetaling er stoppet og gerne vil hjælpe dig med at finde ud af, hvad der nu skal ske med din ordning. Nedenfor kan du få et hurtigt overblik over, hvad der gælder i din situation, og på næste side kan du læse mere om dine muligheder og fordele i PFA. Vi har også vedlagt en oversigt over din ordning.

...

Kontakt os og få en anbefaling, der matcher dine behov

Du har dine forsikringer indtil den 1. januar 2021, hvor de bortfalder, hvis du ikke gør noget. Ønsker du fortsat at være forsikret, er det derfor vigtigt, at du kontakter os, gerne så hurtigt som muligt. Hvis vi ikke hører fra dig inden den nævnte dato, vil du få en indbetalingsfri ordning, som består af din opsparing.

Du kan ringe til os på 70 12 50 00, så vi kan hjælpe dig med at finde den rigtige løsning. Husk også, at du altid kan få overblik over din opsparing og dine forsikringer på mitpfa.dk.

Få overblik på mitpfa.dk

Log på mitpfa.dk og få overblik over din opsparing, dine forsikringer og de præcise forhold, der gælder for dig. Du kan også se dit Pensionstal og få en forsmag på din fremtid.

...

Mere om dine muligheder og fordele i PFA

...

Du har disse muligheder, hvis du er fratrådt uden nyt job:

- Du kan selv fortsætte indbetalingen. På den måde fortsætter du med at spare op og være forsikret, selvom du i en tid står uden for arbejdsmarkedet.
- Du kan få en ordning med indbetalingspause. På den måde fortsætter du med at være forsikret, da betaling for forsikringer og administration i perioden vil blive trukket fra din opsparing.
- Du kan få en indbetalingsfri ordning. En indbetalingsfri ordning består af din opsparing, og betalingen for administrationen bliver trukket fra din opsparing. Det kan være en god løsning, hvis du har fået forsikringer i et andet selskab.
- I visse tilfælde kan du få din pensionsopsparing udbetalt mod et gebyr og en afgift til staten på op til 60 procent.

...

Derfor kan det være klogt at bevare dine forsikringer

Der kan ske ændringer med priser og vilkår, uanset hvilken mulighed du vælger. Det er dog ofte en god ide at bevare dine forsikringer, indtil din situation er afklaret. For mister du først dine forsikringer hos PFA, kan du nemlig blive bedt om at afgive oplysninger om dit helbred hos os eller hos dit nye selskab – og har du tidligere haft problemer med dit helbred, kan det påvirke de dækninger, du kan få."

Ankenævnet for Forsikring

7.

102694

Af pensionsoversigt af 3/10 2020 fremgår bl.a.:

"Pensionsoversigt | Dine forsikringer pr. 3.10.2020

PFA Kritisk sygdom

PFA Kritisk sygdom er en forsikring, der dækker ved visse kritiske sygdomme.

Engangsudbetaling (skattefri)

152.512 kr.

PFA Erhvervsevne

PFA Erhvervsevne er en forsikring, der dækker ved nedsat erhvervsevne.

Løbende udbetaling på op til 40,00 % af din løn – årligt op til

238.264 kr.

Hvis 40,00 % af din løn er mindre end 97.200 kr., kan udbetalingen dog være op til 97.200 kr.

Forhøjet løbende udbetaling ved ressourceforløbsydelse

Ja

Indbetalingsikring

Ja

PFA Liv

PFA Liv sikrer dine efterladte ved din død.

Engangsudbetaling (skattefri) på 150,00 % af din løn, dog min. 486.008 kr.

(rateforsikring omregnet til engangsbeløb)

893.492 kr.

Udbetaling af den del af din livspension, der er sikret

Ja

Ved din død udbetales også værdien af din opsparing til ratepension

Ja"

Af selskabets brev af 9/1 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Der er sket ændringer i din pensionsordning

Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. januar 2021 er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet.

Du kan senest ansøge om udbetaling fra en forsikring seks måneder efter, at forsikringen er ophørt. Efter denne frist mister du din ret til udbetaling.

Du får her en ny pensionsoversigt, som giver et hurtigt overblik over, hvordan din ordning ser ud nu."

Af pensionsoversigt af 9/1 2021 fremgår bl.a.:

"Pensionsoversigt | Dine forsikringer pr. 9.1.2021

PFA Liv

PFA Liv sikrer dine efterladte ved din død.

Engangsudbetaling

10.000 kr.

Ved din død udbetales også værdien af din opsparing til ratepension

Ja

Udbetaling ved død vil ske til 'nærmeste pårørende"

Ankenævnet for Forsikring

8.

102694

Af pensionsoversigt af 24/1 2021 til dækning 2 fremgår bl.a.:

"Generelt om forsikring

Her kan du læse mere om, hvordan du er forsikret, hvis du får problemer med helbredet eller dør.

Hvis indbetalingen ikke er stor nok til at betale for forsikring, service, rådgivning og andre omkostninger, kan din forsikring blive nedsat eller bortfalde.

...

PFA Erhvervsevne

Engangsudbetaling..... 120.000 kr.

Du kan normalt få udbetalt beløbet, hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver varigt nedsat med mindst 2/3 inden den 1. i måneden, efter du er fyldt ... år. Pengene kan tidligst blive udbetalt 12 måneder efter, din erhvervsevne blev nedsat i tilstrækkelig grad.

Beløbet er skatte- og afgiftsfrit.

Indbetalingssikring..... Ja

Indbetalingssikring betyder, at PFA indbetaler til din pensionsordning, så den fortsætter, mens din erhvervsevne er nedsat. Indbetalingssikringen gælder længst til den ..., hvor indbetalingerne skulle være stoppet.

Din indbetalingssikring træder i kraft, når du opfylder betingelserne for at få en løbende udbetaling ved nedsat erhvervsevne."

Af anmeldelse af 27/8 2024 fremgår bl.a.:

"Din sygdom

Hvornår var din første sygedag? 21.06.2018

Hvilken sygdom er hovedårsagen til din sygemelding (din nedsatte erhvervsevne)? KOL (kronisk obstruktiv lungesygdom)

Hvis din sygdom ikke fremgår på oversigten ovenfor, bedes du anføre den her. Mine fødder og min ryg gjorde ondt

Hvornår fik du første gang symptomer på din sygdom? 21.08.2020

...

Hvornår søgte du første gang læge for dine symptomer? 21.06.2018

...

Har du endnu en sygdom med indflydelse på din erhvervsevne (sekundær sygdom)? Ja

Hvilken sygdom har næstmest betydning for din erhvervsevne? Fordøjelsessygdom efter kirurgisk indgreb

...

Hvornår fik du første gang symptomer på din sygdom? 21.06.2005

...

Hvornår søgte du første gang læge for dine symptomer? ... 21.06.2005

...

Hvornår søgte du første gang om førtidspension? 18.01.2022

Er du tilkendt førtidspension? Ja

Fra hvilken dato er du tilkendt førtidspension? 22.07.2022"

Ankenævnet for Forsikring

9.

102694

Af selskabets udaterede besked til klageren fremgår bl.a.:

"Indbetalingen ophørte, og police [ordning1] blev omskrevet til en fri police uden forsikringsdækninger, fordi du ikke reagerede på vores breve af 3. oktober 2020 og 9. januar 2021.

Det fremgik af brevet fra den 3. oktober 2020, at dine forsikringsdækninger ville bortfalde den 1. januar 2021, hvis vi ikke havde hørt fra dig inden denne dato. Vi hørte ikke fra dig, og du derfor fik et nyt brev den 9. januar 2021, hvoraf det fremgik, at du kun kunne ansøge om dækning for skader i en begrænset periode.

Du fik begge breve i e-Boks.

Du indbetaler 321,84 kr. pr. måned til police [ordning2]. Du har en dækning ved kritisk sygdom på 60.000 kr., samt en skattefri engangsudbetaling ved død på 200.000 kr. på policen. Jeg vedhæfter en kopi af din seneste pensionsoversigt."

Af klagerens brev af 9/1 2025 til e-boks brugersupport fremgår bl.a.:

"Før vi kan foretage rettelser i e-Boks på baggrund af din forespørgsel, skal vi bruge en selvlavet underskrevet fuldmagt, der skal indeholde følgende:

Dato: 15.01.2025

...

Præcis beskrivelse af hvad e-Boks må udføre og accept heraf:

Jeg giver hermed e-Boks tilladelse til at: finde ud af om, jeg har modtaget post fra PFA, fra datoerne: 3.oktober 2020 og 9. januar 2021."

Af brev af 16/1 2025 fra e-boks brugersupport til klageren fremgår bl.a.:

"Der ligger ingen breve i din private e-Boks fra PFA fra de oplyste datoer. Har du yderligere spørgsmål, er du velkommen til at skrive tilbage til os."

Af udklip fra klagerens e-boks fremgår bl.a.:



Af brev af 31/1 2025 fra e-boks brugersupport til klageren fremgår bl.a.:

"Der er modtaget 3 dokumenter mellem 3/10 2020 og 2021-01-10 fra PFA.

Modtaget: 2020-10-07 10:12 Dokumentnavn: Brev fra PFA Pensionsoversigt – ifølge vores logs er det slettet af dig 2021- 10-05 14:17

Modtaget: 2020-10-22 09:42 Dokumentnavn: Brev fra PFA' – ifølge vores logs er det slettet af dig 2021-10-05 13:56

Modtaget: 2020-11-27 08:36 Dokumentnavn: Brev fra PFA' – ifølge vores logs er det slettet af dig 2021-10-05 14:17"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for dækning 1 fra 3/12 2020:

"3. Generelle pensionsvilkår for forsikringer

3.1. Hvornår gruppeforsikringen dækker

En del af gruppepensionsordningen består af gruppeforsikringer. Gruppeforsikringerne begynder på det tidspunkt, der følger af samarbejdsaftalen mellem forsikringstageren og PFA Pension.

...

Det er en betingelse for at opnå ret til en forsikringsydelse, at forsikringsbegivenheden sker i forsikringstiden.

...

3.3. Forsikringstiden

Forsikringstiden er perioden fra, at den forsikrede er dækket af forsikringen, og frem til forsikringen ophører. Forsikringen ophører senest på det tidspunkt, der fremgår af pensionsbeviset.

...

3.6. Anmeldelse

En begivenhed, som kan give ret til udbetaling, skal anmeldes til PFA Pension på en måde, som fastsættes af PFA Pension.

Ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for dækning 2 fra 24/1 2021:

"3.3. Forsikringstiden

Forsikringstiden er perioden fra, at den forsikrede er dækket af forsikringen, og frem til forsikringen ophører. Forsikringen ophører senest på det tidspunkt, der fremgår af pensionsbeviset.

...

3.5. Anmeldelse

En begivenhed, som kan give ret til udbetaling, skal anmeldes til PFA Pension på en måde, som fastsættes af PFA Pension.

Ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling."

Nævnet udtaler:

Klageren har været omfattet af to dækninger ved tab af erhvervsevne i selskabet. Klageren blev sygemeldt den 21/6 2018 som følge af kronisk obstruktiv lungesygdom. Klageren blev omfattet af ordning1 den 1/1 2019, som gav ret til løbende udbetalinger ved tab af erhvervsevne. Indbetalingerne fra klagerens arbejdsgiver ophørte ultimo september 2020, og policen blev ændret til en fripolice uden forsikringsdækninger pr. 1/1 2021. Ordning2 gav ret til engangsudbetaling ved tab af erhvervsevne. Forsikringsdækningen ophørte medio 2021 på grund af klagerens alder. Klageren blev tilkendt førtidspension pr. 22/7 2022. Den 27/8 2024 søgte klageren om udbetaling ved tab af erhvervsevne.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringsbegivenheden ikke er sket i forsikringstiden, og at klageren har anmeldt sit eventuelle krav for sent. Klageren ønsker udbetaling ved tab af erhvervsevne og en vurdering af "hvorvidt PFA har handlet i overensstemmelse med god skik for forsikringsselskaber i deres rådgivning af mig".

Klageren har anført, at selskabets rådgivning har været mangelfuld og misvisende. Klageren har anført, at han i flere telefonsamtaler i 2022 blev "mundtligt informeret af PFA's medarbejdere om, at jeg ikke var berettiget til udbetaling, selvom min første sygdom opstod inden for den seks måneders ansøgningsfrist". Klageren har anført, at han på baggrund af den misvisende rådgivning i 2022 blev frataget muligheden for at søge inden for den relevante periode. Klageren har anført, at han hverken er blevet korrekt informeret om sine rettigheder eller rådgivet om konsekvenserne af at lade forsikringen udløbe. Klageren har anført, at "tværtimod har jeg modtaget information, som direkte modsagde mine faktiske rettigheder, og som påvirkede min mulighed for rettidigt at gøre brug af forsikringen". Klageren har anført, at han ikke har modtaget selskabets breve af 3/10 2020 og 9/1 2021.

Selskabet har anført, at klageren ikke reagerede på selskabets breve af 3/10 2020 og 9/1 2021, og at forsikringsdækningerne på ordning1 derfor bortfaldt den 1/1 2021. Selskabet har anført, at fristen for at anmelde en skade på ordning1 udløb den 30/6 2021. Selskabet har anført, at

Ankenævnet for Forsikring

12.

102694

klageren har modtaget brevene af 3/10 2020 og 9/1 2021 i sin e-Boks, og at "ifølge KMD blev de nævnte breve indlæst i Klagers e-Boks henholdsvis den 7. oktober 2020 og den 10. januar 2021". Selskabet har anført, at forsikringsdækningen på ordning2 ophørte den 1/6 2021, på grund af klagerens alder, og at en eventuel skade skulle anmeldes indenfor 6 måneder efter forsikringens ophør. Selskabet har anført, at selskabet ikke har været vidende om, at klageren skulle have mistet sin erhvervsevne varigt inden denne dato, og at selskabet ikke har haft anledning til at rådgive klageren om at ansøge om udbetaling fra ordningerne inden udløbet af anmeldelsesfristen. Selskabet har anført, at det var korrekt rådgivning, hvis en eller flere rådgivere i 2022 har sagt, at klageren ikke var berettiget til at søge om udbetaling.

Det fremgår af selskabets brev af 3/10 2020 til klageren vedr. ordning1, at "indbetalingen til din pensionsordning er stoppet – men det er dine fordele i PFA ikke. ... Du har dine forsikringer indtil den 1. januar 2021, hvor de bortfalder, hvis du ikke gør noget. Ønsker du fortsat at være forsikret, er det derfor vigtigt, at du kontakter os, gerne så hurtigt som muligt. Hvis vi ikke hører fra dig inden den nævnte dato, vil du få en indbetalingsfri ordning, som består af din opsparring".

Det fremgår af selskabets brev af 9/1 2021 til klageren vedr. ordning1, at "din pensionsordning den 1. januar 2021 er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet. Du kan senest ansøge om udbetaling fra en forsikring seks måneder efter, at forsikringen er ophørt. Efter denne frist mister du din ret til udbetaling".

Det fremgår af pensionsoversigt af 24/1 2021 til ordning2, at forsikringen giver ret til "engangsudbetaling: 120.000 kr. Du kan normalt få udbetalt beløbet, hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver varigt nedsat med mindst 2/3 inden den 1. i måneden, efter du er fyldt ... år".

Det fremgår af brev af 31/1 2025 fra e-boks brugersupport til klageren, at "der er modtaget 3 dokumenter mellem 3/10 2020 og 2021-01-10 fra PFA. Modtaget: 2020-10-07 10:12 Doku-

Ankenævnet for Forsikring

13.

102694

mentnavn: Brev fra PFA Pensionsoversigt – ifølge vores logs er det slettet af dig 2021-10-05 14:17 ... Modtaget: 2020-10-22 09:42 Dokumentnavn: Brev fra PFA' – ifølge vores logs er det slettet af dig 2021-10-05 13:56 ... Modtaget: 2020-11-27 08:36 Dokumentnavn: Brev fra PFA' – ifølge vores logs er det slettet af dig 2021-10-05 14:17".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.3 til ordning1, at det er en betingelse for at opnå ret til en forsikringsydelse, at forsikringsbegivenheden sker i forsikringstiden. Det fremgår af punkt 3.6, at "ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.5 til ordning2, at "ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling".

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren har modtaget selskabets breve af 3/10 2020 og 9/1 2021 og er informeret om konsekvensen af ophør af indbetaling til ordning1. Nævnet bemærker, at det fremgår af e-Boks brugersupports brev af 31/1 2025, at klageren den 5/10 2021 har slettet selskabets brev af 7/10 2020.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet på ordning1 og ordning2 har afvist at behandle klagerens eventuelle krav om udbetaling ved tab af erhvervsevne. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet i strid med god skik eller ydet en mangelfuld rådgivning, som kan begrunde, at selskabet ifalder et erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens forsikringer på ordning1 bortfaldt den 1/1 2021, og at klageren skulle have søgt om udbetaling senest den 30/6 2021, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.6. Klagerens forsikringer på ordning2 bortfaldt medio 2021 pga. klagerens

Ankenævnet for Forsikring

14.

102694

alder, og klageren skulle have søgt om udbetaling senest ultimo 2021, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.5. Nævnet bemærker, at anmeldelsesfristerne i forsikringsbetingelserne er i overensstemmelse med bestemmelsen i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 6.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ikke forud for anmeldelsesfristernes udløb ses at være gjort bekendt med klagerens sygemelding eller årsagen til ophøret af indbetalinger, hvorfor selskabet ikke har haft særlig anledning til at rådgive klageren om at foretage rettidig anmeldelse. Efter det oplyste blev selskabet først bekendt med klagerens sygdomsforløb i forbindelse med klagerens telefoniske henvendelser i 2022.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klagerens henvendelser til selskabet i 2022 skete efter udløbet af anmeldelsesfristerne i 2021, og at det således ikke har været forkert rådgivning, hvis selskabet telefonisk har oplyst, at klageren ikke kunne anmelde sit eventuelle krav.

Nævnet bemærker, at klageren har kunnet se udløbstidspunktet for engangsbetøbet på ordning2 i pensionsoversigten af 24/1 2021, idet ordning2 ophørte, når klageren nåede en vis alder.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

102694