

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102712:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sampension Livsforsikring A/S  
Tuborg Havnevej 14  
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har pensionsordning med forsikring ved visse kritiske sygdomme. I klageskema af 4/12 2024 har klageren bl.a. anført:

"Hermed indgives klage over Sampension vedrørende manglende oplysning, klarhed og information om ophør af forsikringsdækning i forbindelse med overførsel af min pension til en ny pensionskasse.

Jeg var kunde hos Sampension og blev i brev af den 26. juli 2023 informeret om, at min forsikringsdækninger ville fortsætte i 12 måneder fra ophør af indbetalinger til min pension, frem til den 1. juni 2024.

Jeg bliver diagnosticeret med kræft, en kritisk sygdom, i december 2023. Jeg kontakter Sampension med anmodning om udbetaling af forsikringsdækningen, men får oplyst, at jeg ikke længere er dækket.

Jeg henviser til brevet fra Sampension hvor det fremgår og bekræftes, at mine dækninger gælder frem til den 1. juni 2024.

Sampension henviser til brev af den 1. september 2023, hvori det bekræftes, at overførslen af pensionen til [andet pensionsselskab]. Brevet indeholder intet om ophør af forsikringen.

Jeg gør gældende, at jeg blev vejledt af Sampension telefonisk i forbindelse med overførslen til [andet pensionsselskab], hvor det blev bekræftet, at forsikringen ville være aktiv indtil 1. juni 2024, da Sampension havde tilbageholdt beløb til dækning af forsikringerne frem til denne dato.

# Ankenævnet for Forsikring

2.

102712

På denne baggrund anmoder jeg om dækning for kritisk sygdom. Alligevel får jeg i et brev af den 15. januar 2024 fra Sampension, som oplyser, at jeg ikke længere er omfattet af forsikringen, da jeg har overført min pensionsordning til [andet pensionsselskab].

Jeg indgav en formel klage til Sampension i januar 2024, hvor jeg fastholder mit krav på engangsudbetaling som følge af den kritiske sygdom. Jeg henviste til Sampensions brev af 26. juli 2023, hvoraf det fremgår, at mine forsikringer gælder frem til 1. juni 2024.

Jeg henviste også til en telefonisk samtale med en rådgiver fra Sampension i forbindelse med overførslen, hvor det blev bekræftet, at forsikringerne ville fortsætte uændret, uanset at pensionsordningen blev overført til et andet selskab.

I svaret fra Sampension af 30. januar 2024 bliver jeg oplyst, at jeg kun ville være berettiget til dækning, hvis jeg havde fået stillet en dækningsberettiget diagnose inden overførslen af pensionsordningen. Dog fremgår det af vilkårene hos Sampension i § 44, stk. 1, at jeg er berettiget til udbetaling ved visse kritiske sygdomme, hvis jeg opfyldte betingelserne, mens jeg stadig var dækket. Da jeg har skriftlig dokumentation på, at jeg var dækket frem til 1. juni 2024, og ikke på noget tidspunkt er blevet informeret om ophør af forsikringen, fastholder jeg, at jeg har en berettiget forventning om, at forsikringen fortsatte som angivet.

Jeg finder det forkasteligt, at den manglende dokumentation for den telefoniske rådgivning, som nu er til skade for min sag, skal komme mig til skade. Jeg fastholder derfor mit krav på engangsudbetaling for kritisk sygdom, da jeg på diagnosetidspunktet var dækket ifølge jeres egne skrivelser.

Jeg gør desuden gældende, at det er Sampension, der bærer bevisbyrden for, at jeg er blevet korrekt rådgivet i forbindelse med overførslen af min pensionsordning. Jeg står tilbage uden den berettigede udbetaling for min kritiske sygdom fra Sampension, grundet forkert rådgivning og ukorrekt vejledning.

Jeg er på intet tidspunkt orienteret om, at mine forsikringer er ophørte.

Sampension fastholder, at min forsikring vedrørende visse kritiske sygdomme ophørte den 1. september 2023, da jeg overførte min ordning til [andet pensionsselskab].

Jeg skal gøre gældende, at jeg ikke har fået oplyst, at min forsikring ville ophøre på den nævnte dato. Desuden kan jeg konstatere, at Sampension ikke har dokumenteret, at min forsikring er ophørt, men blot henvist til, at min pensionsordning er overført.

Det er efter min opfattelse ikke det samme. Såfremt dette accepteres af nævnet, vil det medføre en katastrofe for de kunder, som jeg selv, som ikke kan gennemskue, at fordi en pensionsordning opsiges, og der ikke gives tydelig og klar information om, at forsikringen derved også er ophørt.

Jeg skal henlede til god skik-principper, jf. Forsikringsaftaleloven og Finanstilsynets vejledninger, hvoraf det tydeligt fremgår, at Sampension har pligt til at informere mig klart og tydeligt om, at min forsikringsdækning ville ophøre ved overførslen. Da denne information ikke foreligger og da jeg har et brev hvoraf det fremgår at mine forsikringer dækker frem til den 1. juni 2024 uden yderligere information om hvornår forsikringen vil ophøre ved andre situationer og da der ikke frem-

går noget om forsikringerne i brevet i forbindelse med overførslen af min pensionsopsparing og da jeg samtidig er blevet telefonisk informeret om, at mine forsikringer vil dække, uanset om jeg overføre mine midler, da noget af min pension vil blive tilbageholdt, så kan jeg i min vildeste fantasi ikke se hvordan jeg skulle gennemskue, at mine forsikringer er ophørte? Jeg mener derfor, at jeg har en berettiget forventning om, at mine forsikringer fortsat var gældende på tidspunktet for min diagnose og derfor en berettiget forventning om udbetaling af min forsikring grundet min kritiske sygdom, inden for forsikringens gyldighedsperiode.

Manglen på information har medført, at jeg utilsigtet har lidt et tab. Jeg gør derfor gældende, at Sampension har handlet i uoverensstemmelse med deres informationspligt og god skik-principperne, hvilket har ført til et tab for mig.

Jeg er ikke ekspert i forsikringer eller pensionsordninger, hvorfor jeg netop kontakter Sampension for at få vejledning og rådgivning om min pensionsordning og forsikringer.

Hvis mine forsikringer skulle være ophørte, som Sampension påstår det, burde dette klart fremgå af Sampensions brev, hvilket det ikke gør.

Jeg fastholder derfor, at jeg har en berettiget forventning og krav på udbetaling fra min forsikring vedrørende kritiske sygdomme på tidspunktet for min diagnose i december 2023.

Jeg gør gældende, at Sampension har handlet erstatningspådragende og forsømt deres rådgivningsansvar.

Hvis jeg havde været informeret om, at mine forsikringer ikke ville gælde, ville jeg aldrig have overført min pension til [andet pensionsselskab].

Jeg gør gældende, at det er Sampension ansvar at sikre korrekt notatføring, korrekt og pålidelig rådgivning og ikke mindst tydelig og konkret information og dokumentation.

Sampension påstår, at det er mig som kunde, der skal løfte bevisbyrden for, at Sampension har givet tilsagn om dækning eller handlet ansvarspådragende i forbindelse med rådgivningen.

Jeg mener klart, at jeg har løftet denne bevisbyrde, da jeg på intet tidspunkt er blevet informeret om, at mine forsikringer er ophørt.

Jeg gør derfor gældende, at det er Sampension der har bevisbyrden for, at jeg ikke er rådgivet forkert og at jeg er informeret tydeligt og korrekt. Denne bevisbyrde har Sampension ikke løftet. Tværtimod kan jeg bevise, at Sampension har forsømt deres rådgivningsansvar og forsømt deres forpligtelse og derfor handlet ansvarspådragende.

Sampension har pligt til at rådgive kunder tydeligt, korrekt og tilstrækkeligt.

Sampension har i et brev oplyst mig, at de aldrig har været praktiseret i Sampension, at opsparede værdier ville blive tilbageholdt for at opretholde forsikringerne. Jeg har derfor kontaktet en tilfældig rådgivningsmedarbejder hos Sampension på netop samme måde som jeg gjorde i forbindelse med overførslen. Jeg optog samtalen, for at modbevise påstanden om, at det aldrig er blevet praktiseret.

Rådgivningsmedarbejderen bekræfter i telefonopkaldet det direkte modsatte af, hvad Sampension har oplyst mig. Jeg spurgte rådgivningsmedarbejderen generelt for at påse, om Sampensions påstand holder vand og det gjorde den ikke.

Rådgivningsmedarbejderen fortæller i samtalen, at hvis man har 2 policer så kan man godt beholde noget af ens opsparing. Det er således muligt at beholde noget af ens opsparing, til dækning og betaling af forsikringerne. Det er således ikke korrekt, at det ikke er noget, der ikke er praktiseret før. Sampension forsøger blot at bilde mig med løgne.

Når jeg kigger på min profil på Sampension, så kan jeg netop konstatere, at jeg har 2 policer. Jeg har derfor 2 policer, hvorfor jeg således kan beholde noget af min opsparing til dækning af forsikringerne. Såfremt det ikke er tilfældet, så har jeg omvendt påvist faktiske omstændigheder, som beviser, at jeg er blevet rådgivet forkert i 2023 i forbindelse med min overflytning til [andet pensionselskab], idet medarbejderen netop fortæller, at jeg godt kan beholde noget af min opsparing, som ellers efter Sampension påstand, aldrig har været en praksis.

Uagtet dette, så stemmer det oplyste fra rådgiveren som jeg optog, netop overens med hvad medarbejder/rådgiver i 2023 oplyste mig om, at jeg kunne beholde mine forsikringer, mens resten af min pension blev overført til [andet pensionselskab]. Så det er en muligt, og derved en praksis, uanset hvordan det vendes og drejes. Det er ikke mit ansvar, hvordan den enkelte rådgiver formulerer sig eller oplyser de forskellige muligheder, jeg kan bare konstatere, at det er muligt. Om rådgivningsmedarbejderen i 2023 henviste til de 2 policer eller set forkert eller hvordan denne har set på min sag, og deraf rådgivet mig, er heller ikke mit ansvar.

Uagtet dette, skal jeg dog fastholde, at jeg aldrig på skrift er blevet gjort opmærksom på, at mine forsikringer er ophørte. Og alene det forhold, er bevisligt, at jeg ikke er informeret om, at mine forsikringer er ophørte.

Jeg har til nævnets orientering også talt med 3 andre pensionselskaber som netop bekræfter, at det er muligt at beholde en del af sin pension til forsikringer og overføre resten til andet pensionselskab. Det er en praksis alle pensionselskaber har, oplyste de til mig.

Den her behandling jeg er blevet udsat for af Sampension er dybt kritisabelt og yderst forkastelig.

Jeg skal også påpege, at jeg har talt med andre rådgivere hos Sampension, som jeg desværre ikke har optaget, som også bekræfter, at det er en mulighed og en praksis hos Sampension. De kalder det en såkaldt deloverførsel, som det hedder, som bekræftes af de andre pensionselskaber jeg har talt med. De oplyser også, at uagtet deloverførsel, så er det muligt hos alle selskaber.

Jeg må derfor gøre gældende endnu engang, at Sampension har handlet ansvarspådrag-ende og culpøst i forbindelse med rådgivningen af mig og forsømt deres informations - og rådgivningsansvar, hvilket har haft et økonomisk tab hos mig.

Sampension har kunnet skrevet, at jeg skal være opmærksom på, at forsikringerne på aftalen er ophørt i forbindelse med overførslen. Det fremgår ikke. Ligesom der ikke fremgår et ord om mine forsikringer. Hvis nævnet accepterer, at Sampension blot kan slippe afsted med, at man som dø-

delig kunde skal kunne gennemskue og acceptere dette, så er vi først et sted vi ikke vil være. Og det vil også være i strid med reglerne på området. Se nedenfor.

Det er dybt urimeligt, at der ikke foreligger klar information eller konsekvensskrivelse eller andet, således man er klar informeret om, hvornår ens forsikringer gælder eller ej. Jeg har et brev hvor det fremgår, at jeg er dækket i 12 måneder, uden andet, hvorfor jeg har en berettiget og klar forventning om, at jeg er dækket af mine forsikringer hos Sampension.

Jeg må derfor fastholde, at Sampension som selskab er erstatningsansvarlig som følge af selskabets manglende og ansvarspådragende håndtering af min pensionsordning i forbindelse med overførsel til anden finansiel aktør.

Jeg mener bestemt, dels ud fra det dokumentation jeg har fået pr. brev om at min forsikring er gældende, dels da jeg ikke har fået noget om det modsatte, dels da medarbejderen i optagelsen bekræfter muligheden for at tilbageholde noget af pensionen og dels oplysningen fra andre rådgivningsmedarbejdere i Sampension om, at man godt kan beholde noget af sin ordning til dækning af forsikringerne, som er i tråd med hvad jeg blev oplyst af rådgiveren hos Sampension i forbindelse med min overflytning til [andet pensionsselskab], så har jeg bevist at Sampensions rådgivning og sagsbehandling har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at Sampension skal ifalde et erstatningsansvar.

Det er klart, at såfremt jeg var blevet informeret om, at mine forsikringer var bragt til ophør, så kunne jeg naturligvis ikke forvente, at de fortsat var gældende. Men når jeg får på skrift, at de er gældende og på skrift hverken ved overførslen eller efterfølgende får et brev om, at de ikke gælder, men tværtimod, så må jeg klart forvente i god tro, at mine forsikringer er opretholdt i Sampension.

Jf. Forsikringsaftaleloven som dækker forholdet mellem forsikringsselskaber og kunder, skal et forsikringsselskab informerer klart og præcist om ændringer i forsikringsdækningen. Hvis en dækning ophører, skal det meddeles på en måde, så kunden tydeligt forstår, hvornår dækningen stopper. Det er ikke tilfældet i nærværende sag.

Jf. pensionsaftalelovgivning har selskabet ansvaret for at gøre det klart for mig som kunde, at der er sket ændringer med mine forsikringsdækninger med skriftlig information. Det er ikke tilfældet i nærværende sag.

Jf. god Skik for Pensionsselskaber, skal pensionsselskaber handle gennemsigtigt og tydeligt. De har en pligt til at give mig korrekt og fyldestgørende information om konsekvenserne af, at når jeg flytter min opsparing.

Jeg har talt med ombudsmanden som har oplyst mig om, at forsikringsselskaber skal informere deres kunder klart og tydeligt om ændringer i dækningen. Det er ikke tilfældet i nærværende sag.

Jf. Ankestyrelsen har de oplyst mig, at de har praksis på området, som netop fastslår, at pensions-selskaber skal sikre, at deres kunder bliver informeret om eventuelle ændringer i dækning eller rettigheder, særligt når disse ændringer betyder, at kunden mister rettigheder, de ellers ville have haft. Det indebærer også, at ophør af dækning skal meddeles eksplicit til kunden, så denne har

mulighed for at vurdere konsekvenserne. Det er ikke tilfældet i nærværende sag. Tværtimod modsat.

Jf. forbrugerombudsmandens retningslinjer for god skik regler, fremgår det, at pensionsselskab skal agere åbent og gennemsigtigt over for deres kunder. I en udtalelse fra Forbrugerombudsmanden i 2018 er det blevet fremhævet, at ændringer i en kundes vilkår (forsikringsdækning) kræver klar kommunikation, så kunden har fuld forståelse af, hvad de mister eller får ændret. Det er ikke tilfældet i nærværende sag. Tværtimod modsat.

Jf. en kendelse fra Pengeinstitutankenævnet i 2015 om ændringer i kunders vilkår, er det understreget, at finansielle institutioner skal informere kunden, hvis en ydelse eller dækning ophører som følge af ændringer. De skal give rimeligt varsel, og kunden skal kunne forstå konsekvenserne klart og tydeligt.

Jf. finanstillsynets vejledning og kontrol fremgår det, at selskaber skal give korrekt information om forsikrings- og pensionsforhold, især ved ændringer. Det understøtter, at forsikringselskaber ikke kan undlade at informere kunden, hvis dækningen ophører på grund af ændrede forhold.

Jeg har kommunikeret med Sampension over flere omgange og da der ikke er kommet en løsning, så indsender jeg hermed denne klage med påstand om at Sampension har handlet ansvarspådragende og skal ifalde et erstatningsansvar for den manglende udbetaling af kritisk sygdom som jeg er berettiget til med procesrenter."

Selskabet har den 19/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører spørgsmålet om, hvorvidt dækningen ved visse kritiske sygdomme er bortfaldet i forbindelse med, at pensionsordningen er overført til et andet pensionsselskab.

## **Relevante og generelle forsikringsbetingelser**

Vilkårene for klagers pensionsordning vedlægges som bilag 1.

Det fremgår af § 56, stk. 1, at Sampension yder henstand med betaling af præmie til pensionsordningen, herunder præmie på gruppeforsikringer, hvis medarbejderen ophører med at betale præmie i forbindelse med, at medarbejderen fratræder sin stilling uden at gå på pension og uden at være omfattet af afsnit G (der vedrører invalidedækning). Henstandsperioden er normalt 12 måneder efter fratrædelsen, men der kan være aftalt en anden henstandsperiode i de individuelle vilkår.

Yderligere fremgår af § 59, stk. 6, at overfører medarbejderen værdien af pensionsordningen til en anden pensionsleverandør, er der ikke længere dækning fra pensionsordningen med virkning fra overførselstidspunktet.

## **Sagsfremstilling**

Pr. 1. september 2015 oprettede selskabet en pensionsordning til klager med police nr. [police1]. Indbetalingerne til ordningen ophørte den 27. december 2018, og forsikringsdækningerne bortfaldt efter 12 måneders henstand.

Den 1. juli 2020 blev klager på ny ansat i en pensionsgivende stilling, og selskabet oprettede en pensionsordning til ham med police nr. [police2].

Den 2. november 2020 kontaktede klager selskabet telefonisk med ønske om at sammenlægge de to policer (bilag 2). Selskabet sendte et tilbud på dette den 4. november 2020, og den 17. december 2020 sendte vi klager besked om, at policerne nu var sammenlagt. Klager fik samtidig oplyst, at han derefter kun havde én police - police nr. [police2] (bilag 3).

Pr. 31. december 2021 fratrådte klager den pensionsgivende stilling, men den 1. juni 2022 blev pensionsordningen genoptaget som følge af indbetalinger fra en ny arbejdsgiver tilhørende samme overenskomstområde. I den forbindelse kontaktede klager selskabet den 22. juli 2022, hvor han fik oplyst, at han stadig kun havde én police (bilag 4).

Den 1. juni 2023 fratrådte klager den seneste pensionsgivende stilling, og selskabet sendte derfor besked til klager om, at han var dækket af den normale henstandsperiode, der løb frem til den 1. juni 2024. Beskeden var vedhæftet en pensions- og forsikringsoversigt (bilag 5).

Selskabet modtog efterfølgende en anmodning om overførsel af ordningen til et andet pensions-selskab den 31. juli 2024 (bilag 6).

Overførslen blev gennemført pr. 1. september 2023. Samme dag sendte selskabet klager en besked om, at værdien var overført og pensionsordningen derfor var ophørt. Beskeden var vedhæftet et depotregnskab, hvor det fremgik, at værdien af pensionsordningen pr. 1. september 2023 var 0 kr. (bilag 7).

Klager kontaktede selskabet den 1. december 2023 og ønskede oplyst, hvor meget han var forsikret for. Pensionsrådgiveren oplyste, at klager ikke længere var dækket af nogen forsikringer, fordi pensionsordningen var overført til et andet selskab. Klager påstod under samtalen, at en rådgiver skulle have oplyst, at en del af pensionsordningens værdi ville blive tilbageholdt med det formål at bevare forsikringsdækningerne frem til den normale henstandsperiodes udløb den 1. juni 2024, trods overførslen. Den rådgiver, som nu talte med klager, oplyste, at det ikke kunne lade sig gøre, hvorfor det undrede hende, at klager skulle have fået en sådan besked. Der foreligger ikke nogen telefonreferater i sagen, der bekræfter, at klager skulle have haft en samtale med det angivne indhold (bilag 8).

Den 13. januar 2024 skrev klager til selskabet, at han ønskede at søge om udbetaling af dækning ved visse kritiske sygdomme som følge af kræft. Selskabet svarede den 15. januar 2024, at klager ikke havde nogen dækning, eftersom han havde overført pensionsordningen til et andet selskab (bilag 9).

Den 21. januar 2024 modtog selskabet en klage, hvor det fremgik, at klageren med henvisning til den samtale, han anførte at have haft med en af selskabets rådgivere om dette, og den besked han modtog efter sin fratrædelse, fortsat mente sig dækket af forsikringen ved visse kritiske sygdomme (bilag 10).

Selskabet besvarede klagen den 30. januar 2024 og fastholdt, at der ikke var dækning ved visse kritiske sygdomme for diagnoser stillet efter den 1. september 2023, hvor pensionsordningen blev overført (bilag 11).

Herefter skrev klager til selskabet igen den 20. september 2024 (bilag 12). Henvendelsen blev besvaret den 25. september 2024, og det blev igen fastholdt, at der ikke var ret til dækning, og at delvis overførsel af klagers pensionsordning ikke er mulig (bilag 13).

Den 4. oktober 2024 modtog selskabet endnu en mail fra klager (bilag 14). Mailen var vedhæftet en lydfil, der indeholdt en samtale mellem klager og en rådgiver i selskabet (bilag 14a). Det fremgår af den fremsendte fil, at rådgiveren oplyser, at hvis man har flere policer, er det muligt at overføre én af dem uden at miste sine dækninger på den anden police. Klager anførte, at han havde to policer og derfor kunne overføre sin pensionsordning uden at miste sine forsikringer.

Selskabet optager samtlige telefonsamtaler, og efter at have lyttet vores optagelser igennem måtte vi konstatere, at klager kun havde fremsendt noget af samtalen. Det fremgår af den del af samtalen, som klager undlod at fremsende, at rådgiveren oplyste, at hvis man overfører den police, der indeholder forsikringsdækninger, bortfalder de (bilag 15).

Mailen blev besvaret den 10. oktober 2024, og det blev igen fastholdt, at klager ikke havde ret til dækning (bilag 16).

## **Selskabets stillingtagen til klagen**

Selskabet fastholder, at klagers forsikringsdækninger bortfaldt den 1. september 2023, hvor hans pensionsordning blev overført til et andet selskab.

I den forbindelse gøres det gældende at:

- Det fremgår af klart af vilkårene for klagers pensionsordning, at dækningerne på pensionsordningen ophører ved overførsel til et andet selskab.
- Den meddelelse klager modtog i forbindelse med sin fratrædelse af den pensionsgivende stilling, er fremsendt før selskabet modtog anmodningen om overførsel til et andet pensionsselskab og udgør således ikke noget tilsagn om dækning efter overførslen er sket.
- Klager har modtaget meddelelse om, at hans pensionsordning var ophørt den 1. september 2023, hvilket naturligvis også indebærer, at der ikke længere er nogen forsikringsdækninger. Det er helt normalt og forventeligt, både i forhold til pensionsordninger og forsikringsforhold generelt, at de oprindelige dækninger bortfalder, når man skifter til et andet selskab.
- Klager har ikke søgt rådgivning hos selskabet i forbindelse med overførslen, og det bemærkes i øvrigt, at det er det modtagende selskab, der har den primære rådgivningsforpligtelse i forbindelse med en overførsel.
- Der foreligger ingen dokumentation i sagen for, at en rådgiver fra selskabet skulle have givet klager tilsagn om, at en del af pensionsordningens værdi ville blive tilbageholdt for at forsikringsdækningerne kunne opretholdes trods overførslen. Det skal i den forbindelse slås fast, at det er selskabets faste praksis at lave referater af samtlige telefonsamtaler. Det har desuden formodningen imod sig, at der skulle være givet et sådant tilsagn, da det ville være i strid med vilkårene for pensionsordningen og derfor ikke er selskabets praksis.
- Der foreligger et depotregnskab i sagen, hvor værdien af pensionsordningen angives til 0 kr. efter overførslen pr. 1. september 2023. Hvis klager reelt havde en forventning om, at en del af pensionsordningens værdi skulle være tilbageholdt som betaling for forsikringsdækninger, må det antages, at han ville have kontaktet selskabet, dengang han modtog det. Det har klager ikke gjort.



- Det er ikke korrekt, når klager henviser til, at han har to policer i selskabet. Policerne er på klagers anmodning blevet lagt sammen, og han har i øvrigt på egen foranledning fået oplyst telefonisk, at hvis man har flere policer, og der sker overførsel af den police, der indeholder forsikringsdækning, vil dækningerne bortfalde. Den del af samtalen har klager dog ikke ønsket at delagtiggøre hverken selskabet eller nævnet i.
- Klagers påstand om, at han har kontaktet tre andre pensionsselskaber og fået oplyst, at det er muligt i alle pensionsselskaber at deloverføre værdien af en pensionsordning og samtidig bevare sine forsikringer - hvilket i øvrigt skulle være bekræftet af flere af selskabets egne rådgivere - er også fuldstændig udokumenteret. Andre pensionsselskabers vilkår og praksis omkring overførsel er helt uden betydning for den nærværende sag, og selskabet bemærker igen, det har formodningen imod sig, at selskabets rådgivere skulle have udtalt sig som angivet af klager, da det ville være i strid med vilkårene for pensionsordningen og derfor ikke er selskabets praksis.
- Klager har således på ingen måde godtgjort, at han har haft en berettiget forventning om, at forsikringsdækningerne ville blive opretholdt, eller at han skulle have modtaget utilstrækkelig rådgivning.
- Overførslen af klagers pensionsordning er håndteret i overensstemmelse med vilkårene, og klager er blevet behørigt informeret om konsekvenserne. Selskabet har således ikke handlet ansvarspådragende, og der er ikke sket nogen overtrædelser af reglerne om god skik."

Klageren har i brev af 10/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det i klagen beskrevet, nedlagte påstande, anbringender og bevisligheder fastholdes. Sampensions svar af 19. december 2024 giver mig anledning til at fremkomme med følgende:

Ad. Sagsfremstillingen;

Jeg kontaktet Sampension forinden overførslen, med henblik på råd og vejledning og fik oplyst af medarbejderen, at der ikke vil ske noget med mine forsikringer, selvom jeg overførte min pensionsordning. Det har Sampension sjovt nok ikke med i sagsfremstillingen. Jeg skal derfor gøre gældende, at jeg talte med en rådgiver, forinden overførslen, og for at fremme Sampensions sag og argumenter så har de ikke medtaget dette i sagen eller 'glemt' at skrive notat fra samtalen med mig.

Jeg skal bestride, at bilag 7 skulle være udtryk for at mine forsikringer er ophørte. Jeg har ikke modtaget besked om, at mine forsikringer er ophørte.

Sampension skriver i bilag 5, at mine forsikringer dækker frem til d. 1. juni 2024, men man skriver intet om det i bilag 7. Hvorfor jeg ikke kan have andet indtryk end, at mine forsikringer fortsat er gældende. Det er Sampensions ansvar at der sker en information der er klar og tydelig. Alt det underforstået, er ikke til at forstå. Jeg bestrider derfor, at mine forsikringer som Sampension oplyser det, skulle være ophørt på tidspunktet for overførslen af min pension, når jeg dels har fået oplyst af medarbejderen, at dette ikke vil påvirke i forbindelse med overførslen og dels ikke klart kan læse, at dette skulle være ophørt.

jeg skal gøre gældende, at jeg har 2 policer, hvilket også fremgår af det skærmpoint, der er sendt med. Om Sampension rådgiver har vejledt forkert, i forhold til dette, i forhold til muligheden om at bruge den ene eller anden police, er ikke mit ansvar. Jeg fik oplyst, at det var muligt at beholde ens forsikringer. Det skal bemærkes, at min opkald var for at modbevise Sampensions påstand

om, at det aldrig var praktiseret, at man kunne beholde sine forsikringer, hvis man overførte sin pensionsopsparing. Det beviste netop, at Sampension og dennes direktør direkte løg overfor mig. Jeg kan derfor ikke stole på hvad Sampension skriver, når de direkte lyver om deres egen praksis. Den del af samtalen der blev sendt, var essensen og modbeviset for Sampensions løgne. Den del af samtalen, hvor medarbejderen oplyser, at dækningen vil forsvinde, har ingen betydning for nærværende sag og blev derfor undladt, da sagens kerne som klagen angår flere måneder tilbage, nemlig vedr. dels at jeg er blevet oplyst af medarbejderen i forbindelse med overførsel, at der ikke vil ske mine dækninger noget og dels at jeg ikke er informeret skriftligt om, at mine forsikringer er ophørte, som beskrevet ovenfor.

At rådgiveren i samtalen skulle have oplyst at det er bortfaldet, er mere et udtryk for, at rådgiverne på baggrund af mine klager til ledelsen er blevet instrueret i at oplyse dette, da Sampension har fundet ud af de har begået fejl, idet det ikke før er blevet oplyst.

Jeg skal desuden fastholde, at uagtet samtalen med rådgiveren i forbindelse med min opsøgende hjælp til rådgivning i forbindelse med overførslen af min pensionsordning, som Sampension "desværre" ikke har notatført, påfaldende nok, så er jeg fortsat ikke skriftligt blevet oplyst om, at mine forsikringer er ophørte i relation til min pensionsordning blev overført. Alene det forhold giver mig en berettiget forventning om at mine forsikringer er gældende og en berettiget forventning til udbetaling for min diagnose. Jeg skal bemærke, at Jeg aldrig vil overføre noget, uden rådgivning og derfor skal jeg fastholde, at jeg har talt med en rådgiver fra Sampension, som klart oplyste, at mine forsikringer fortsat vil gælde, forinden beslutningen om overførslen. Af den grund og idet, jeg ikke senere bliver gjort klart, at mine forsikringer er ophørte, så var min indtryk, opfattelse og forventning, at forsikringerne fortsat gjaldt, da det var i overensstemmelse med samtalen med rådgiveren, at forsikringerne ikke vil påvirkes. Så det hele stemte, hvorfor jeg ikke har nogen grund til bekymring på daværende tidspunkt. Før jeg kontakter Sampension senere og udbeder mig engangsbeløbet for min berettiget diagnose, inden for forsikringernes gyldighedsperiode.

Ad. stillingtagen;

- Jeg bestrider, at det fremgår klart af vilkårene, at mine forsikringer ophører. Jeg bestrider også, at Sampension på intet tidspunkt har gjort mig opmærksom på, at mine forsikringer er ophørte. De har tværtimod oplyst, at de gælder frem til d. 1. juni 2024, hvorfor jeg er berettiget til udbetalingen af kritisk sygdom, da diagnosen er dokumenteret forinden.
- Jeg bestrider dette og gøre gældende, at tilsagnet er gældende, indtil der er modtaget skriftligt meddelelse om, at det ikke længere gældende.
- Jeg bestrider dette og gældende, at det ikke er helt normalt eller forventelig, når der ikke er taget stillingtagen til forsikringerne. Jeg skal også gældende, at det er Sampensions ansvar at være tydelig og klar skriftligt, såfremt dækningerne skulle bortfalde, når man skifter til et andet selskab, ellers vil man have en berettiget forventning om, som kunde, at de fortsat er gældende.
- Jeg bestrider dette og gøre gældende, at jeg har søgt rådgivning i forbindelse med overførslen. Jeg gør også gældende, at jeg har kontaktet det modtagende selskab, som henviser til at jeg klager til Sampension og til nævnet, idet forholdet er sket hos Sampension. Såfremt nævnet vurderer, at der også skal ske klage over modtagende selskab, vil jeg gerne have besked, således denne kan indsendes.
- Dette bestrides og henviser til ovenstående, som gøres gældende, for så vidt angår dette punkt.
- Dette bestrides, idet det gøres gældende, at jeg havde en berettiget forventning om, at mine forsikringer fortsat var gældende. Når jeg får oplyst, at forsikringerne dækker og der bliver ta-

get en andel af min pension, til at forsikringerne kan gældende frem til d. 1. juni 2024 ser jeg ingen grund til at kontakte Sampension, særligt ikke, når de netop ikke har forholdt sig til forsikringerne i deres skrivelse om, at min pensionsopsparing er overført. Jeg læser det som om, at min pensionsopsparing er overført, og derfor er 0 kr. hos Sampension og så læser jeg det som om, at forsikringerne fortsat gælder, idet der ikke er forholdt noget til dem fra Sampension. Desuden skal jeg gøre gældende, at det er bemærkelsesværdigt, at Sampension fastholder, at mine forsikringer er ophørte, når de ikke tydeligt og klart har skrevet dette. Det er Sampension ansvar. Jeg har ikke kendskab til hvordan de tilrettelægger deres arbejde og systemer. Jeg kan bare konstatere, at jeg ikke har fået svar på at mine forsikringer er ophørte, hvilket jeg tillige ikke kan aflæse af den meddelelse jeg får eller af den depotoversigt jeg modtager.

- Jeg bestrider dette punkt og gør gældende, at jeg når jeg logger ind kan se, at jeg har 2 policer og som rådgiveren i forbindelse med optagelsen også kan se, at jeg har og at muligheden for deloverførsel, som Sampension ellers oplyste, at de ingen praksis har, er muligt. Jeg bemærker, at skærmprintet, hvor de to policer fremgår, ikke er medsendt fra Sampension. Hvis Sampension ikke har tillid til det oplyste, så må Sampension selv kontakter disse og få det bekræftet.
- Jeg bestrider dette og gøre gældende, at jeg godtgjort, at jeg har haft en berettiget forventning om, at mine forsikringsdækningerne er gældende og opretholdt, og at jeg har utilstrækkeligrådgivning.
- Jeg bestrider, at overførslen af pensionsordningen er håndteret korrekt og jeg gør gældende, at jeg ikke er blevet behørigt informeret om konsekvenserne og at Sampension har handlet an-svarspådragende og overtrådt reglerne for god skik.

Jeg skal gøre gældende, at min klage skal tages til følge og at nævnet giver mig medhold i det vanvid der er sket i denne sag.

Derudover skal jeg gøre gældende, at det følger af finanstilsynets seneste undersøgelse 'om hvordan og i hvilket omfang pensionselskaberne lever op til de forbrugerbeskyttende regler', at pensionselskabet, klart og tydeligt skal informere om, hvilke forsikringsdækninger, der bortfalder. Det har Sampension på ingen måder levet op til.

Sampension har derfor ikke levet op til deres ansvar jf. de forbrugeretlige beskyttelsesregler. Sampensions manglende oplysning og vejledning, som har resulteret i et tab hos mig på min forsikringssum, strider med deres pligt til at handle redeligt og loyalt overfor pensionstageren jf. lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1 og bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 4.

Sampensions ageren i denne sag med manglende oplysninger om ophør af forsikringsordningerne, er forkasteligt og som følge af deres handlinger, har det haft direkte skade for mig, idet jeg har lidt et tab, til trods for jeg har en klar berettiget forventning om engangsudbetaling for mine kritiske sygdom. Sampension har desuden handlet ansvarspådragende og erstatningspligtigt i denne sag.

Som sammenligning, har jeg nedenfor henvist til sager mod Sampension, som de er dømt for, og som blot er eksempler ud af mange, som klart kan relateres til nærværende sag, som jeg henleder nævnets opmærksom på.

Jeg har talt med forbrugerombudsmanden og forelagt sagen for ham. Han mener klart, ud fra det foreliggende, at alene det forhold, at jeg ikke er informeret om ophør af mine forsikringer, er kritiskabelt og ansvarspådragende.

Forbrugerombudsmanden har henvist mig til en principiel dom, hvor Sampension blev dømt. Dommen er fra Retten i Lyngby i 2016/2017 hvor Sampension bad en alvorlig syg kunde om at skifte til en anden type pensionsordning. Sampension blev dømt, da Sampension havde handlet i strid med god skik, fordi brevet ikke var tilstrækkeligt klart eller tydeligt hvad kunden havde sagt ja til. Sampension blev desuden dømt, da Sampensions ikke klart og tydeligt havde informeret kunden, at dennes ægtefællepension bortfaldt.

Retten fandt, at Sampension har handlet i strid med redelig forretningsskik og god praksis. Sampension havde ifølge dommen over 120 dårlige grunde til undskyldninger for en frifindelse. Dog dømte dommerne i Retten i Lyngby alligevel Sampension.

Det er en sejr for forbrugerbeskyttelsen og dommen er principiel, idet den slår fast, at forbrugere tydeligt skal informeres og vejledes om ændringer og ikke mindst, skal have tillid til finansielle selskaber.

Det er yderst svært at agere i det her, når jeg telefonisk bliver bildt noget andet ind end hvad virkeligheden er. Det er også yderst svært, når man bliver garanteret, af rådgiveren hos Sampension, at ens pensionsoverførsel ingen påvirkning vil have på forsikringerne. For ikke at nævne, at det er yderst besværligt at tro på noget som helst, når man får oplyst af Sampension, at det er muligt at beholde noget af sin pension til dækning af forsikringer selvom noget af ens pensions overføres, med eller uden flere policer.

Jeg kan da også efterfølgende konstatere, at Sampensions direktør har været ude i medierne og fortælle, at de skulle have været tydeligere og man skulle have formuleret sig anderledes i den ovenfor nævnte sag. Hvilket jeg er helt enig i. Og til sammenligning til nærværende sag, er essensen præcis det samme. Jeg er ikke tilstrækkeligt, klart eller tydeligt blevet oplyst om, at mine forsikringer er ophørte, hvilket har resulteret i et tab hos mig på min forsikringssum for min diagnose.

Jeg skal også henvise til Finanstilsynets afgørelse af d. 3. marts 2020 hvor Sampension har fået påtale og påbud i forbindelse med information til medlemmer om forsikringsydelse. Finanstilsynet har i deres afgørelse fastslået, at Sampension har handlet i strid med reglen om at handle redeligt og loyalt i § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, idet vilkårene for de ugaranterede markedsrenteprodukter ikke tydeligt, nemt og forståeligt beskriver, at størrelsen på udbetalingen ved supplerende førtidspension og midlertidig udbetaling/præmiefritagelse kan variere. Også i dette tilfælde er Sampension blevet 'dømt'.

Sampension har ikke på tydelig og konsistent måde for pensionstagerne, gjort det klart at gennemskue om deres ydelse ved offentlig førtidspension kan svinge i størrelse efter tilkendelsen. Igen er vi i en situation, hvor Sampension ikke tydeligt og klart har oplyst mig om vilkårene for mine forsikringer eller ophøret af min forsikring ved overførsel af min pensionsordning til [andet pensionselskab].

Jeg skal særligt henvise til, at det af afgørelsen fremgår, at Sampension har udtalt, at hvis en gennemsnitlig pensionstager vil vide noget om pensionsordningens forsikringsdækninger, ved f.eks. sygdom, så kan denne blot orientere sig om beløbenes størrelse, i Pensionsoverblikket. Det blev skudt ned, at det kan Sampension ikke bare henvise til. Sampension forsøger, ligesom i min sag, at kaste ansvaret for sin manglende information væk og så får de travlt ved håndvasken. Sampensi-

on har også i min sag, blot henvist til, at det givet at når pensionsordningen er ophørt, så er forsikringen også. Det kan man ikke stille som et krav til en dødelig og ikke-gennemsnitlig pensionstager som mig, at gå ud fra at det er sådan det er. Det er urimeligt og i strid med reglerne om god skik, redelig og loyal opførsel og adfærd og i strid med de forbrugerretlige beskyttelsesregler om information, klarhed og tydelighed.

Af afgørelsen fremgår det da også, at finanstillsynet ikke køber Sampensions forsøg på at kaste ansvaret væk. Finanstillsynet fastslår, at de ikke finder at en pensionstager, som ønsker at orientere sig om forsikringsydelserne ved f.eks. sygdom, blot skal orientere sig om beløbenes størrelse, i Pensionsoverblikket. Det giver ikke en let tilgængelig og entydig information om ydelsernes eventuelle svingninger, men får derimod opfattelsen af, at der er tale om en fast udbetaling.

Selvom situationen ikke er den samme som i nærværende sag, skal jeg dog gøre gældende, at essensen og præmissen netop er den samme. Sampension kan ikke blot forvente, at jeg uden forstand på pensioner og aftaler og deres systemer, skulle vide, at min forsikring er ophørt, når jeg ingen besked har fået om det. Men tværtimod sidder tilbage med et brev, hvor jeg netop informeret om, at min dækning varige i 12 måneder frem, uden øvrige forbehold eller varsel om andet.

Det er som at købe en helt ny bil og opdage efter, at bilen kun kan fyldes op med sjælden type brændstof, som kun sælgeren kender til og som jeg aldrig er blevet oplyst om.

Det følger også af Ankestyrelsens og forbrugerombudsmandens samt Pengeinstitutankenævnet retningslinjer for god skik regler, at et pensionselskab skal agere åbent og gennemsigtigt over for deres kunder og at ændringer i en kundes vilkår (forsikringsdækning) kræver klar kommunikation, så kunden har fuld forståelse af, hvad de mister eller får ændret. Netop som Finanstillsynet også understreger i deres retningslinjer, at selskaber ikke blot kan undlade og derved blot forvente, at kunden ved det, Nej, selskabet skal informere kunden, hvis dækningen ophører på grund af ændrede forhold, som i nævnerende sag, om overførsel af pension til et andet pensionselskab.

Jeg håber derfor på, at nævnet er enig mig med i dette og tager min klage til følge. Et eventuelt modsat udfald, vil få store konsekvenser for dels for mig og for andre pensionstage-res/forbrugernes/kundernes retstilling, hvis Sampension kan få frit spil til at få lov til bare at fraskrive sig et hvert ansvar og sige 'det er sådan det er' eller 'at det er en selvfølge' eller 'det må forventes'. Det er en urimelig byrde og retsstilling, hvis det tillades af nævnet. Jeg står tilbage med et tab på et beløb for min forsikring grundet min kræft diagnose.

Det svarer til at leje en ferielejlighed, med billeder som kan ses med møbler mv, men når du ankommer, opdager du, at den kun indeholder væggene - ingen møbler, fordi det var 'en selvfølge,' at det ikke var inkluderet. Nej, sådan fungerer det ikke."

Parterne har videre kommenteret sagen i breve af 21/2 2025 og 24/2 2025. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af selskabets brev til klageren den 16/12 2020:

**"Dine opsparinger er lagt sammen**

Du har takket ja til vores tilbud om at lægge dine opsparinger sammen. Du har nu kun en police [police2] (3 i 1 Livspension) i Sampension.

Datoen for sammenlægningen er den 1. november 2020. Der kan være forsikringer ved sygdom og død på police [police1], der er ophørt pr. denne dato. I tilbudsmaterialet kan du genopfriske, hvilke forsikringer der er bortfaldet. Du kan se tilbudsmaterialet i din digitale postkasse.

Vilkårene for din police [police2] (3 i 1 Livspension) i Sampension finder du i menuen til venstre på [sampension.dk/logind](https://sampension.dk/logind).

Vi vedhæfter en ny pensions- og forsikringsoversigt."

# Ankenævnet for Forsikring

15.

102712

Det fremgår af telefonnotat af 22/7 2022:

"Oplyser kd at han stadig kun har en police, da den nye indbetaling er lavet på den eksisterende."

Det fremgår af selskabets brev til klageren den 26/7 2023:

"Kære [klageren]

Der er ikke indbetalt til din pensionsordning siden den 1. juni 2023. Vi kender ikke årsagen til, at betalingerne er stoppet.

Derfor skal du med afsæt i din situation - se nedenfor - læse, hvad du skal være opmærksom på og eventuelt gøre.

Du er dækket af forsikringerne frem til den 1. juni 2024. På den vedlagte Pensions- og forsikringsoversigt kan du se, hvilke forsikringer du har.

## **Du er fratrådt på grund af sygdom**

Det er vigtigt, at du med det samme tager kontakt til os, hvis du er syg. Så kan vi rådgive dig om mulighederne for at få udbetaling fra pensionsordningen og fristerne for at fortsætte dine forsikringer.

Læs mere

## **Du er ledig eller på orlov uden løn**

Inden dine forsikringer bortfalder, skal du tage stilling til, hvad der skal ske med din pensionsordning - fx om du vil beholde forsikringerne eller fortsætte indbetalingerne selv.

Læs mere

## **Du har fået nyt job**

Hvis du har fået nyt job med en ny pensionsordning, kan du være forsikret mere end et sted. Du kan i så fald nedsætte flere af forsikringerne hos os. Du kan også have mulighed for at overføre værdien af din ordning til den nye ordning.

Læs mere

Omkostninger og priser for at du kan beholde dine forsikringer trækkes i din ordnings værdi og ændrer sig ikke, fordi du er fratrådt.

...

*Den 25. juli 2023*

## **Din pensions- og forsikringsoversigt**

Pensions- og forsikringsoversigten er et øjebliksbillede pr. 25. juli 2023. Oversigten viser de forsikringer, du er omfattet af i din pensionsordning pr. 1. juni 2023 ...

...

## **Pensions- og forsikringsoversigt**

Police: [police2]

...

## **Dine forsikringer**

Nedenfor kan du se dine forsikringer.

...

# Ankenævnet for Forsikring

16.

102712

De nærmere regler for udbetaling finder du i vilkårene for pensionsordningen på [sampension.dk/logind](http://sampension.dk/logind).

...

## Ved visse kritiske sygdomme pr. 01.06.2023

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| Sum som gruppeforsikring | 100.000 kr. |
|--------------------------|-------------|

|                                                                          |             |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Sum som gruppeforsikring hvis dit barn under 18 år får en kritisk sygdom | 100.000 kr. |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|

...

I boksen 'Ophør af dine forsikringer' kan du læse om, hvornår dine forsikringer ophører.

...

## Ophør af dine forsikringer

...

Da indbetalingen til din pensionsordning er ophørt, bortfalder nedenstående forsikringer pr. 01.06.2024, medmindre forsikringerne udløber tidligere, jf. ovenstående afsnit:

...

- **Sum ved visse kritiske sygdomme (gruppeforsikring)**

...

## Regler for pensionsordningen

Din pensionsordning er oprettet den 1. juli 2020.

Reglerne for din pensionsordning finder du i dine vilkår for pensionsordningen på [sampension.dk](http://sampension.dk). Her kan du blandt andet læse om betingelserne for at få udbetalt de oplyste forsikringer og pensioner. Du kan kontakte os, hvis du ønsker reglerne tilsendt. Gruppeforsikringen bliver behandlet efter reglerne i gruppelivsftalen."

Det fremgår af klagerens anmodning af 31/7 2023 om overførsel af ordningen til et andet pensionsselskab:

## "Anmodning

...

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| Dato for modtagelse af anmodning: | 2023-07-31 |
|-----------------------------------|------------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| Overførselstype | KONTO |
|-----------------|-------|

...

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Optagelsesdato: | 2023-02-01 |
|-----------------|------------|

|           |           |
|-----------|-----------|
| Policenr: | [police2] |
|-----------|-----------|

...

|                                                 |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| Dato for skriftlig accept fra forsikringstager: | 2023-07-29 |
|-------------------------------------------------|------------|

...

## Forsikringstager

...

[Klageren]

...

## Ny arbejdsgiver

..."

Det fremgår af selskabets besked til klageren den 1/9 2023:

"Kære [klageren]



# Ankenævnet for Forsikring

17.

102712

Du har bedt os om at overføre værdien af din pensionsordning til [andet pensionsselskab].

...

Værdien er nu overført og din pensionsordning er ophørt. Vi har vedhæftet din depotoversigt.

Du skal være opmærksom på, at du stadig har adgang til din postkasse på sampension.dk. Det har du i 12 måneder, fra den dato ordningen ophørte. Du har derfor tid til at printe eller gemme dokumenterne fra postkassen. Har du flere policer i Sampension, ud over den som er overført, har du selvfølgelig stadigvæk adgang til din postkasse.

...

## Depotregnskab

...

**Police:** [police2]

...

**Dato:** 18.08.2023

...

Her ser du dit depotregnskab for perioden 1. januar 2023 - 30. september 2023. Depotregnskabet viser indtægter og udgifter.

...

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| Depot pr. 01.01.2023 | 381.330 kr. |
|----------------------|-------------|

...

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Værdiforøgelse i alt | -381.330 kr. |
|----------------------|--------------|

...

|                      |       |
|----------------------|-------|
| Depot pr. 30.09.2023 | 0 kr. |
|----------------------|-------|

...

Information om dit forsikringsdepot

Din pensionsordning er pr. 30. september 2023 i investeringsprofil Moderat risiko. Pensionsordningen har givet følgende afkast, som er tilskrevet de dækninger, der reguleres efter markedsrenteprincippet:

Afkast fra 1. januar 2023 til 30. september 2023 før skat af pensionsafkast er 8,08 %. Afkastet for perioden tager udgangspunkt i den investeringsprofil samt årgangspulje, du har haft i de enkelte måneder, og er en sammentælling af de enkelte måneders afkast. Du kan således godt have fået tilskrevet positivt afkast på dit depot i perioden, selvom afkastprocenten for samme periode har været negativ - eller omvendt."

Det fremgår af telefonnotat af 1/12 2023:

"kd ringer ind da han gerne vil vide hvor meget han er forsikret for. oplyst at han ikke har forsikringer i det han har flyttet sin ordning. han oplyser at han i marts måned har fået at vide fra en rådgiver at han er dækket af forsikringerne i et år fra fratrædelsen.

oplyst at det er rigtigt dog har han flyttet sin ordning og er derfor ikke forsikret mere. han siger at han har fået at vide at en rådgiver ville sørge for at der var en smule tilbage fra overførslen så han stadig var forsikret frem til 1 år. oplyst at det kan vi ikke så dette vil undre mig

kan heller ik se at der har været nogen ind på hans sag."

Det fremgår af klagerens besked til selskabet den 13/1 2024:

"Ønsker at søge om udbetaling jf. min forsikring / dækning hos jer for kritisk sygdom pga. kræft"

Det fremgår af selskabets besked til klageren den 15/1 2024:

"Tak for din besked. Du er ikke længere omfattet af en forsikring hos os, da du har overført din pensionsordningen til [andet pensionselskab]."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

## **"§ 56. Henstand**

Stk. 1. Sampension yder henstand med betaling af præmie til pensionsordningen, herunder præmie på gruppeforsikringer, hvis medarbejderen ophører med at betale præmie i forbindelse med, at medarbejderen fratræder sin stilling uden at gå på pension og uden at være omfattet af afsnit G. Henstandsperioden er normalt 12 måneder efter fratrædelsen, men der kan være aftalt en anden henstandsperiode i de individuelle vilkår. Hvis der er ydet henstand, udbetaling eller præmiefritagelse efter afsnit G i en kortere periode end den aftalte henstandsperiode, har medarbejderen ret til henstand i resten af perioden efter denne bestemmelse.

### ***Individuelle vilkår***

Sampension yder henstand i op til 12 måneder.

Er pensionsordningen videreført privat, yder Sampension tre måneders henstand på Frivillig pension ved præmieophør.

Stk. 2. Henstandsperioden løber fra tidspunktet, hvor præmien er betalt til.

Stk. 3. Dækninger, herunder gruppeforsikringer, på tidspunktet for præmieophør, jf. pensions- og forsikringsoversigten, bliver opretholdt og fastlåst i henstandsperioden, dog kun frem til det tidspunkt, hvor dækningerne i øvrigt ville bortfalde. Udgangspunkt er den præmie, der blev indbetalt på tidspunktet for præmieophør. Betalingen for dækningerne bliver trukket i pensionsordningens værdi.

Stk. 4. På alderspensioner er det dog kun retten til præmiefritagelse efter afsnit G, som medarbejderen opretholder. Betalingen for dækningerne bliver trukket i pensionsordningens værdi.

Stk. 5. Henstand bliver længst ydet til det normale udløb, jf. § 14, stk. 5. Det forlænger ikke perioden med henstand, at medarbejderen udsætter udbetalingen af alderspension.

Stk. 6. Henstand bortfalder ved:

- Ændring til præmiefri forsikring
- Fortsættelse af pensionsordningen, jf. § 57
- Udbetaling af alderspension efter fratrædelse, bortset fra Delpension, jf. § 31
- Omvalg på pensionsordningen.

Stk. 7. Medarbejderen kan fravælge eller forkorte henstandsperioden ved at give Sampension besked.

Stk. 8. Der gælder særlige regler for henstand på Linkpension, jf. særlige vilkår for Linkpension.

Stk. 9. Medarbejderen skal senest ved udgangen af henstandsperioden vælge, hvad der fremover skal ske med pensionsordningen, jf. §§ 57 - 60.

Stk. 10. Genoptager medarbejderen ikke betalingen af præmie ved udgangen af henstandsperioden, bortfalder gruppeforsikringerne og pensionsordningen bliver ændret til en præmiefri forsikring, jf. § 58.

...

## **§ 59. Overførsel til anden pensionsordning**

Stk. 1. Ved jobskifte, virksomhedsomdannelse eller virksomhedsoverdragelse kan der være mulighed for at overføre værdien af pensionsordningen til en anden pensionsordning, der er oprettet som led i et ansættelsesforhold, hvis Jobskifteaftalens eller Virksomhedsomdannelsesaftalens regler er opfyldt.

...

Stk. 6. Overfører medarbejderen værdien af pensionsordningen til en anden pensionsleverandør, er der ikke længere dækning fra pensionsordningen med virkning fra overførselstidspunktet. Krav om dækning fra pensionsordningen skal anmeldes til Sampension senest 6 måneder efter overførsel. Dækning af kravet er betinget af, at værdien af pensionsordningen bliver ført tilbage til Sampension."

Nævnets sekretariat har hørt optagelse af telefonsamtale.

### **Nævnet udtaler:**

Klageren søgte om udbetaling ved visse kritiske sygdomme den 13/1 2024, idet han i december 2023 blev diagnosticeret med kræft. Selskabet har afvist udbetaling med henvisning til, at klagerens forsikringsdækninger bortfaldt den 1/9 2023, hvor klagerens pensionsordning blev overført til et andet pensionsselskab. Klageren ønsker udbetaling, og klager over mangelfuld rådgivning i forbindelse med overførslen af pensionsordningen.

Klageren har anført, at han havde en berettiget forventning om, at forsikringerne fortsatte, og at det ikke fremgår klart af vilkårene, at forsikringerne ophørte. Klageren har anført, at selskabet i brev af 26/7 2023 oplyste, at dækningerne ville fortsætte i 12 måneder fra ophør af pensionsindbetalingerne. Klageren kontaktede selskabet inden overførslen for at få rådgivning, og selskabet oplyste ifølge klageren, at der ikke ville ske noget med forsikringerne ved overførslen af pensionsordningen. Klageren har anført, at selskabets brev af 1/9 2023 om bekræftelse af overførsel af pensionen til andet pensionsselskab ikke indeholder oplysninger om ophør af forsikringen. Klageren har anført, at selskabet bærer bevisbyrden for, at han er rådgivet korrekt. Klageren har anført, at selskabet har handlet ansvarspådragende, og at klageren aldrig havde overført sin pension til et andet pensionsselskab, hvis han var informeret om, at forsikringsdækning ville ophøre hos selskabet. Klageren har anført, at det er urimeligt og i strid med reglerne om god skik, redelig og loyal opførsel og adfærd, og i strid med de forbrugerretlige beskyt-

telsesregler om information, klarhed og tydelighed. Klageren har anført, at det er selskabets ansvar at være tydelig og klar skriftligt, såfremt dækningerne skulle bortfalde, når man skifter til et andet selskab, ellers vil man have en berettiget forventning om, som kunde, at de fortsat er gældende. Klageren har anført, at selskabet har gjort gældende, at man ikke kan opretholde forsikringer på baggrund af tilbageholdelse af opsparede værdier. Klageren har anført, at han efterfølgende kontaktede selskabet telefonisk, og fik det modsatte oplyst, herunder at man godt kunne beholde noget af sin opsparing, hvis man havde to policer. Klageren har anført, at han har to policer hos selskabet, og at han derfor ville kunne beholde noget af sin opsparing til dækning af forsikringer. Klageren har anført, at den del af samtalen, hvor medarbejderen oplyser, at dækningen vil forsvinde, ikke har nogen betydning for sagen, fordi "sagens kerne som klagen angår flere måneder tilbage, nemlig vedr. dels at jeg er blevet oplyst af medarbejderen i forbindelse med overførsel, at der ikke vil ske mine dækninger noget og dels at jeg ikke er informeret skriftligt om, at mine forsikringer er ophørte". Klageren har anført, at han har talt med tre andre pensionselskaber, som bekræfter muligheden for at beholde en del af sin pension til forsikringer og overføre resten til et andet pensionselskab.

Selskabet har anført, at en delvis overførsel af klagerens pensionsordning ikke er mulig. Selskabet har anført, at klageren har undladt at fremsende hele samtalen, og at selskabet i den del af samtalen, som klageren ikke har fremsendt, oplyser, at hvis man overfører den police – der indeholder forsikringsdækninger – så bortfalder de. Selskabet har anført, at det fremgår af vilkårene for klagerens pensionsordning, at dækningerne på pensionsordningen ophører ved overførsel til et andet pensionselskab. Selskabet har anført, at meddelelsen – som klageren modtog i forbindelse med sin fratrædelse af den pensionsgivende stilling – var fremsendt før selskabet modtog anmodning om overførsel til et andet pensionselskab, hvorfor den ikke udgør et dækningstilsagn om forsikringsdækning efter overførslen. Selskabet har anført, at klageren ikke har søgt rådgivning i forbindelse med overførslen, og at det er det modtagende selskab, der har den primære rådgivningsforpligtelse. Selskabet har anført, at det er normalt og forventeligt, at de oprindelige dækninger bortfalder ved skift til et andet pensionselskab. Selskabet har anført, at pensionsordningen er angivet til 0 kr. i depotregnskabet efter overførslen pr. 1/9 2023, og at

# Ankenævnet for Forsikring

21.

102712

klageren ikke kontaktede selskabet efter modtagelsen af regnskabet. Selskabet har anført, at det ikke er korrekt, at klageren har to policer, idet policerne på klagerens anmodning blev lagt sammen 2/11 2020. I den forbindelse fik han oplyst telefonisk, at hvis man har flere policer, og der sker overførsel af den police – der indeholder forsikringsdækning – vil dækningerne bortfalde.

Det fremgår af selskabets brev af 16/12 2020, at klageren "har takket ja til vores tilbud om at lægge dine opsparinger sammen. Du har nu kun en police [...] (3 i 1 Livspension) i Sampension. Datoen for sammenlægningen er den 1. november 2020".

Det fremgår af selskabets brev af 26/7 2023, at klageren har "ikke indbetalt til din pensionsordning siden den 1. juni 2023 ... Da indbetalingen til din pensionsordning er ophørt, bortfalder nedenstående forsikringer pr. 01.06.2024, medmindre forsikringerne udløber tidligere, jf. ovenstående afsnit: ... \*Sum ved visse kritiske sygdomme (gruppeforsikring)".

Det fremgår af klagerens anmodning af 31/7 2024 om overførsel af pensionsordningen til et andet pensionsselskab, at "dato for modtagelse af anmodning: 2023-07-31 ... Dato for skriftlig accept fra forsikringstager: 2023-07-29".

Det fremgår af selskabets besked af 1/9 2023, at klageren "har bedt os om at overføre værdien af din pensionsordning til ... Værdien er nu overført og din pensionsordning er ophørt ... Depot pr. 30.09.2023: 0 kr."

Det fremgår af telefonnotat af 1/12 2023, at klageren "ringer ind da han gerne vil vide hvor meget han er forsikret for. oplyst at han ikke har forsikringer i det han har flyttet sin ordning. Han oplyser at han i marts måned har fået at vide fra en rådgiver at han er dækket af forsikringerne i et år fra fratrædelsen. Oplyst at det er rigtigt dog har han flyttet sin ordning og er derfor ikke forsikret mere. Han siger at han har fået at vide at en rådgiver ville sørge for at der var en smule

# Ankenævnet for Forsikring

22.

102712

tilbage fra overførslen så han stadig var forsikret frem til 1 år. Oplyst at det kan vi ikke så dette vil undre mig".

Det fremgår af klagerens besked til selskabet den 13/1 2024, at klageren "ønsker at søge om udbetaling jf. min forsikring/dækning hos jer for kritisk sygdom pga. kræft".

Det fremgår af selskabets besked til klageren den 15/1 2024, at klageren "er ikke længere omfattet af en forsikring hos os, da du har overført din pensionsordningen til [andet pensionselskab]."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 59, stk. 6, at hvis en medarbejder overfører værdien af pensionsordningen til en anden pensionsleverandør, er der ikke længere dækning fra pensionsordningen med virkning fra overførselstidspunktet.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har ydet utilstrækkelig rådgivning/information i forbindelse med overførslen af pensionsopsparingen, som anses ansvarspådragende.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet utilstrækkelig rådgivning/information i forbindelse med overførslen af pensionsopsparingen, eller at selskabets adfærd i øvrigt kan anses for ansvarspådragende. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har overtrådt reglerne om god skik, eller at klageren som følge af selskabets adfærd har fået en berettiget forventning om, at forsikringerne fortsat er gældende. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale forsikringssum med visse kritiske sygdomme.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rådgivningsforpligtelsen ved pensionsoverførsler som den omhandlede påhviler det modtagende pensionsselskab, og at udgangspunktet er, at forsikringsdækningerne ophører, når en kunde vælger at overføre sin pensionsordning til et andet

# Ankenævnet for Forsikring

23.

102712

pensionsselskab. Nævnet bemærker, at klagerens medlemskab – og dermed også forsikringsdækningerne – ophørte ved overførslen den 1/9 2023.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har oplyst eller givet oplysninger – som gjorde, at klageren med rimelighed kunne forvente – at klageren kunne opretholde sine forsikringsdækninger efter overførslen af sin pensionsordning til et andet pensionsselskab. Nævnet bemærker, at klageren pr. 1/11 2020 ikke længere havde to policer i selskabet.

Nævnet bemærker, at det havde været hensigtsmæssigt, hvis selskabet i forbindelse med overførslen havde oplyst, at forsikringerne ophørte. Dette udgør dog ikke i sig selv en adfærd, som kan begrunde, at selskabet ifalder et erstatningsansvar.

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