

Ankenævnet for Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102820:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 23/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg ifm. jobskifte udtræder af firmaordning hos Danica, oplyser Danica i telefonen, at jeg kan fortsætte på samme prisvilkår i ny, privat ordning.

De skriver også i e-boks: *'Bevar din økonomiske tryghed. Du kan vælge at fortsætte med at spare op og beholde dine dækninger herefter til fordelagtige priser og vilkår'.*

Alligevel viser det sig, da jeg selv går det efter et år senere, at de har hævet den månedlige betaling for forsikringer tilknyttet min pensionsordning med 343 %. I ordningen var Tab af erhvervsevne, Kritisk sygdom, Livsforsikring og Sundhedssikring.

Stigningen lyder i kroner og øre på: 359 kr. pr. måned til 1593 kr. pr. måned – ovenikøbet for en ringere ordning, da jeg i min gamle ansættelse også havde deres sundhedspakke med (som koster 79 kroner/måned i tilkøb).

Jeg har bedt Danica redegøre for det fordelagtige i den stigning, men det har de ikke forholdt sig til i min klage, som er besvaret af Den Klageansvarlige.

Danica henviser i deres svar til, at jeg er blevet varslet en prisstigning, hvis jeg ikke overgik til deres pensionsordning, Pension for Selvstændige, som de afslog, jeg kunne komme med i med henvisning til den helbredsundersøgelse, jeg afleverede.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102820

Det er rigtigt, at jeg i en mail fra 9/10 2023 blev varslet, at jeg (indtil der lå svar om jeg kunne indtræde i Pension for Selvstændige) ville være på en ordning med *'samme dækninger, men dyrere priser'*.

Jeg havde dog forinden skrevet 6/10, at jeg så frem at *'fortsætte på de hidtidige vilkår'*, da det for mig klart fremgik af samtalen med deres pensionssælger, at jeg kunne fortsætte på netop samme vilkår eller nogle, der lå tæt på.

Den 9/10 svarer jeg på Danicas mail, at jeg *'selvfølgelig gerne have samme dækninger til billigere pris, så må lige høre torsdag, hvad der kan lade sig gøre'*.

Til samtale nr. 2 med Danicas pensionssælger står jeg igen efterladt med indtrykket, at jeg kan fortsætte på cirka samme prisvilkår i en midlertidig ordning eller overgå til en billigere ordning i Pension for Selvstændige. Ingen i Danica gør noget ud af at fortælle mig, at mine priser stiger 343 %!

Altså lå valget for mig i, om jeg 1) ville fortsætte på cirka samme vilkår, herunder pris, som under min tidligere ansættelse, eller 2) vil overgå til Pension for Selvstændige med mere gunstige vilkår.

Min klage er således to-delt:

- Dels mener jeg, at det er helt urimeligt at hæve prisen på de samme forsikringer (minus 1, så dårligere forsikringsdækning) fra 359 til 1593 kroner om måneden, når man i et brev til mig og også på sin hjemmeside skriver, at man kan fortsætte *'til fordelagtige priser og vilkår'*.
- Og dels mener jeg, at Danica har rådgivet mig forkert. De lod mig i mundtlige samtaler forstå, at jeg kunne vælge mellem samme eller billigere vilkår, ikke samme eller meget dyrere vilkår. Danica vil ikke lade mig gennemlytte disse samtaler. Danica har ikke gjort noget ud af at fortælle mig, at mine priser ville stige 343 % om måneden for ringere vilkår. Det skriger jo til himlen, at ingen nogensinde vil acceptere dette. Jeg opdagede det først selv ved en gennemgang af min pensionsordning online i oktober 2024. Da havde det kostet mig 12 måneder á ca. 1250 kroner i merpris at være i Danica, dvs. 15.000 kroner.

Jeg beder jer også om at medtage to ekstra faktorer i jeres bedømmelse.

1. at det er helt umuligt at danne sig et omkostningsoverblik i det skriftlige materiale, Danica sender ud om pensionsordninger.
2. at det tog dem 56 dage at behandle min klage internt. De udsatte og beklagede, udsatte og beklagede. Først da jeg i en mail 16/12 skriver, at jeg vil indgive officiel klage, hvis jeg ikke havde svar senest fredag 20/12 skete det noget. Altså, helt ærligt mand, at de vil være det bekendt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Danica udbetaler prisdifferencen på, hvad Danica mundtligt lod mig forstå, jeg skulle betale for min nye pensionsordning, og den pris, de rent faktisk opkrævede.

Det vil sige 12 måneder á $1593 - 359 = 14.808$ kroner PLUS klagegebyret til jer på 200 kroner. I alt 15.008 kroner."

I brev af 17/1 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"I ovennævnte sag er det klagers opfattelse, at han er blevet sat en mere fordelagtig pris for sin forsikringsdækning i udsigt end hvad der har fulgt af de sædvanlige rammer for klagers ordning.

På den baggrund rejser klager et krav om, at Danica skal betale et differencebeløb for en 12 måneders periode (oktober 2023-oktober 2024) opgjort som forskellen mellem den af klager i perioden faktisk betalte forsikringspræmie for dækning mod tab af erhvervsevne og så den præmie, som klager mener at han er blevet sat i udsigt herfor.

Klager har derudover nedlagt påstand om at Danica, såfremt han får medhold i ovennævnte, skal godtgøre ham klagegebyret til Ankenævnet.

Danica afviser, at der er grundlag for de rejste krav.

Sagsfremstilling

Helt overordnet gælder, at priserne på forsikringsdækningen er forskellige alt efter, hvilke rammevilkår man som kunde er omfattet af. Det er helt sædvanligt.

For en uddybende gennemgang af klagers konkrete kundeforløb, herunder de rammevilkår han har været omfattet af henholdsvis har undersøgt muligheden for at blive omfattet af, henvises til det af klager fremlagte brev af 19. december 2024 fra Danica, ved den Klageansvarlige.

Som det fremgår deraf, er forløbet kort fortalt det, at klager i 2023 fratræder et ansættelsesforhold, hvor han var omfattet af en obligatorisk firmapensionsaftale og efter sin fratræden tilbydes at videreføre sin ordning hos Danica via 'Fortsæt Privat Pension'.

Det indebærer ikke samme priser, som da kunden var på den obligatoriske firmapensionsaftale, men bedre priser end hvis forsikringsdækningerne skulle oprettes til en privatperson, som ikke tidligere havde været omfattet af en sådan firmapensionsaftale.

Af de tilgængelige muligheder for at opretholde sin forsikringsdækning hos Danica er prisen i 'Fortsæt Privat Pension' således fordelagtig.

Som **bilag A** fremlægges Danicas brev af 17. juli 2023 til klager. Det er sendt til klager i forbindelse med, at Danica fik besked om, at klager fratrådte det job, hvor han havde været omfattet af en obligatorisk firmapensionsaftale.

Det fremgår, at klager kan beholde sine hidtidige forsikringsdækninger frem til 1. oktober 2023 – samt at klager frem til den dato betaler samme pris som hidtidigt: *'Du beholder dine forsikringsdækninger frem til den 1. oktober 2023. Du betaler samme pris for dem i denne periode (...).'*

For perioden efter 1. oktober 2023 fremgår det af brevet, at *'Du kan fortsætte med at spare op og beholde dine dækninger herefter til fordelagtige priser og vilkår.'* Dette er det ovenfor omtalte tilbud om at fortsætte kundeforholdet via 'Fortsæt Privat Pension', som indebærer mere fordelagtige priser end hvis forsikringsdækningerne skulle oprettes til en privatperson, som ikke tidligere havde været omfattet af en firmapensionsaftale i Danica.

På tidspunktet, hvor klager opsagde sin forsikringsdækning under 'Fortsæt Privat Pension' havde forsikringsdækningen været ca. 600 kr. dyrere pr. måned, hvis klager havde haft dækningen på private, individuelle vilkår.

Som **bilag B** fremlægges en mailtråd for perioden mellem 6. oktober 2023 og 9. oktober 2023. Mailen af 6. oktober 2023 fra rådgiver til klager indeholder et udklip af en intern korrespondance i Danica, hvori man ekstraordinært giver klager mulighed for at fortsætte via 'Fortsæt Privat Pension' uden afgivelse af opdaterede helbredsoplysninger, uagtet at klager først for sent havde tilkendegivet sit ønske om videreførelsen. Klager bekræfter 6. oktober 2023 overfor rådgiver, at han gerne vil *'fortsætte på de hidtidige vilkår'* og rådgiver angiver i den forbindelse eksplicit i den interne videreformidling af dette den 9. oktober 2023, at klager er blevet orienteret om at priserne vil være højere i forhold til, hvad klager har været vant til: *'Han er orienteret om at priserne stiger.'*

Det samme – informationen om at prisen for forsikringerne bliver højere – fremgår i øvrigt, af de mailuddrag, som klager selv har fremlagt. Jf. mail af 9. oktober 2023, hvor rådgiver skriver følgende til klager: *'Jeg sender din besked videre. Det er samme dækninger, men dyrere priser – vi gennemgår på torsdag'*.

Klager har herudover til enhver tid via sin netpension kunne se, hvad han betalte for sine forsikringsdækninger i pensionsordningen.

Det er klager også gjort opmærksom på under afsnittet 'Indbetalinger til din pensionsordning', jf. dækningsoversigten side 6, i brev af 13. oktober 2023, der fremlægges som **bilag C**, og som blev sendt til klager i forlængelse af at han videreførte sin ordning via som 'Fortsæt Privat Pension', hvoraf følgende fremgår (af bilagets side 9):

'I kontooversigten i netpension kan du se, hvad du betaler for dine forsikringsdækninger i pensionsordningen, og hvad der bliver sat ind på din pensionsopsparing. Du finder netpension på www.danicapension.dk.'

Som det også er omtalt i det af klager fremlagte brev af 19. december 2024 fra Danicas Klageansvarlige talte klager i oktober 2023 også med sin rådgiver om muligheden for at få pensionsordning via Pension for Selvstændige (som er andre rammevilkår, der udbydes via Danica).

En ordning via Pension for Selvstændige indebærer mere fordelagtige prisvilkår end 'Fortsæt Privat Pension'.

I modsætning til 'Fortsæt Privat Pension', som man kan opnå uden afgivelse og vurdering af helbred, så kræver adgang til Pension for Selvstændige afgivelse af nye og 'tilfredsstillende' helbredsoplysninger – og selvfølgelig i øvrigt et virke, der kvalificerer den forsikrings søgende som 'selvstændig'.

Af ukendte årsager indgiver klager ikke ansøgning til Pension for Selvstændige i oktober 2023, men først ultimo april 2024 – og efterfølgende modtager klager afslag. Klager oplyser i sit klageskrift, at det skyldes helbredsmæssige forhold.

I forbindelse med klagers kontakt med rådgiver om muligheden for at få pensionsordning via Pension for Selvstændige meddeler klager den 23. oktober 2023 rådgiver, at han er nødt til at vente med bl.a. at besvare helbredsoplysninger. Samme dag svarer rådgiver:

'Helt ok. Du har fortsættelsesforsikringen så længe du vil. Månedlig indbetaling blev på 2.329 kr., hvor ca. 750 kr. går til opsparing'

Det bemærkes for god ordens skyld, at såfremt der måtte have været telefonsamtaler mellem Danica og klager i 2023, så foreligger der ikke i dag optagelser af sådanne, da de grundet den forløbne tid og hensynet til persondataregler vil være slettet.

Anbringender

Til støtte for Danicas påstand om afvisning af klagers krav gøres gældende, at

- Det er klager, der bærer bevisbyrden for sin påstand om at han skulle være sat en anden, og mere fordelagtig, pris i udsigt end hvad der følger af de sædvanlige rammer, som han er omfattet af.
- Der foreligger ingen dokumentation, der underbygger klagers påstand herom. Herunder er det en udokumenteret påstand fra klager, at han i forbindelse med telefonisk kontakt skulle være oplyst om at han kunne fortsætte 'på samme prisvilkår i ny, privat ordning'. Det har ikke på noget tidspunkt været muligt, og derfor er det også helt usandsynligt, at klager skulle været givet sådan besked.
- Den tilgængelige dokumentation modbeviser i det hele klagers påstand.
- Det fremgår af bilag A at den hidtidige pris kan opretholdes frem til 1. oktober 2023. Det fremgår af bilag A, at klager efter dette tidspunkt har mulighed for at beholde sine dækninger til 'fordelagtige priser og vilkår' – formuleringen 'fordelagtige' er ikke udtryk for et løfte om, eller indikation af, at kunden kan beholde sin hidtidige (eller i øvrigt en tilsvarende) pris.
- Formuleringen 'fordelagtige' skal naturligt forstås i kontekst af de muligheder, som klager har for at opretholde sin ordning i Danica, hvor pris og vilkår er fordelagtige set i forhold til alternativet. Det er ikke udtryk for en slags 'markedsundersøgelse' og giver heller udtryk for at være det.
- Det fremgår af bilag B, at klagers rådgiver har gjort klager opmærksom på at prisen stiger. Tilsvarende besked fra rådgiver til klager fremgår af mail fremlagt af klager af 9. oktober 2023.
- Klager har til enhver tid kunnet se prisen for sin forsikringsdækning via sin netpension. Klager er gjort opmærksom på dette i brev af 13. oktober 2023, jf. bilag C.
- Klager er også pr. mail af 23. oktober 2023, jf. bilag D, blevet oplyst fra rådgiver om den specifikke fordeling mellem indbetalingen til opsparing henholdsvis forsikring. Således fremgår, at indbetalingen er 2.329 kr., hvoraf 750 kr. går til opsparing.
- Klager har senest fra dette tidspunkt været bekendt med prisen for at opretholde sin forsikringsdækning.
- Klagers interesse for Pension for Selvstændige i oktober 2023 underbygger også, at klager allerede på dette tidspunkt var bekendt med de prismæssige konsekvenser af at være gået fra en obligatorisk firmapensionsordning til 'Fortsæt Privat Pension'. Hvorfor overveje et alternativ, hvis ikke man er opmærksom på forskellene?
- Klager har dermed allerede fra oktober 2023 haft de fornødne oplysninger til at vurdere vilkårene for at opretholde sin forsikringsdækning i Danica.
- Klager har herefter valgt at opretholde sin ordning via 'Fortsæt Privat Pension', hvorved klager har accepteret prisvilkårene og ikke nu kan gøre gældende, at han alligevel ikke vil betale prisen for den forsikringsdækning, som han har haft i perioden."

Ankenævnet for Forsikring

6.

102820

Klageren har i brev af 7/2 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg er uenig med Danica, og her er hvorfor:

- De forholder sig kun til Tab af erhvervsevne-forsikringen. Min klage går på alle 5 forsikringer, jeg havde i tidl. firmaordning, og hvor jeg fortsatte med 4 af dem i Fortsæt Privat Pension, fordi Danica fjernede den ene af forsikringerne.
- De skriver uden at dokumentere det, at Tab af erhvervsevne ville koste 600 kr. mere om måneden, men jeg er netop overgået fra en Sundhedssikring på Fortsæt Privat Pension til en Sundhedssikring hos Danica som privatperson, som ikke er dækket ifm. en pensionsordning. Den nye Sundhedssikring koster 1500 kroner mindre om året. Det er altså billigere for mig i dag som ny privatkunde uden anciennitet, samling af forsikringer eller noget andet at opnå en besparelse på 1500 kroner om året for denne ene forsikring. Det giver simpelthen ikke mening. Hvorfor er det dyrere at tegne denne forsikring individuelt som ny kundetype frem for som en del af en pensionsordning med 5 forsikringer tilknyttet. Jeg mener, det sandsynliggør, at prisen for mine forsikringer i pensionsordningen absolut ikke var favorable, som Danica havde skrevet - og sagt - til mig, at de ville være. Igen: En stigning på mange hundrede procent eller ca. 1200 kroner om måneden - det giver ingen mening.
- Det forhold, at jeg var blevet givet det indtryk, at mine forsikringer ikke ville blive dyrere forklarer, hvorfor jeg ikke har reageret på mails vedr. nye priser på mine forsikringer. Jeg har ikke tidligere forholdt mig konkret til priserne, men den rådgivning, jeg har modtaget over telefon. Sådan er der mange mennesker, der har det med deres pensionsordning, tror jeg. Hvad koster det egentlig? Det ved jeg ikke, men jeg kan forstå på rådgivningen, at priserne er favorable. Det er de så ikke, og det at Danica har efterladt det indtryk hos mig mener jeg, de bærer et ansvar for. Danica pynter sig på deres hjemmeside med, at de tilbyder favorable priser, og det er også det, de klart har givet udtryk for i den telefonsamtale, jeg havde med deres rådgiver. En samtale, som er blevet optaget, og som vil bevise min påstand, men som Danica ikke vil udlevere til gennemlytning.
- Afslutningsvist vil jeg gerne have mig frabedt den mistænkeliggørelse, som fremgår af ... redegørelse for Danicas synspunkter. ... spekulerer i, at jeg ventede 6 måneder med at tilkendegive, om jeg ønskede at blive kunde i Pension for Selvstændige, fordi jeg var klar over 'de prismæssige konsekvenser af at være gået fra en obligatorisk firmapensionsordning til 'Fortsæt Privat Pension'. Hvorfor overveje et alternativ, hvis ikke man er opmærksom på forskellene?' Men ... kender ikke baggrunden herfor, og den har intet at gøre med, at jeg vidste, jeg var på en dyr ordning. Som tidligere beskrevet havde jeg forstået på rådgiver, at jeg var fortsat på mine tidligere priser, men kunne skifte til en BILLIGERE ordning. Af forskellige årsager, som ikke er væsentlige for sagsfremstillingen, søgte jeg ikke før april 2024."

Selskabet har i brev af 24/2 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagers bemærkning om at Danica kun forholder sig til tab af erhvervsevnedækningen må bero på en misforståelse.

At der i svarskriftets gengivelse af klagers påstand (som det eneste sted) er en henvisning til tab af erhvervsevne, skyldes den af klager foretagne opgørelse af sit krav – gengivelsen af påstanden kunne imidlertid fint være undladt. Den har således ingen betydning for det af Danica anførte endsige vurderingen af sagen, da det i svarskriftet anførte gælder helt generelt i forhold til det produkt/den samlede pakke af dækninger og opsparing, der har været tilgængelig i klagers situa-

tion – alt afhængig af, om klager var omfattet af en obligatorisk firmapensionsaftale eller efterfølgende på vilkår via Fortsat Privat Pension.

Man kan ikke foretage de forsimplede sammenligninger af forskellige produkter og deres priser, som klager baserer sine betragtninger på. Det er vigtigt at sondre, i denne sag mellem de vilkår og dækninger klager havde adgang til, da han var omfattet af en obligatorisk firmapensionsaftale, de vilkår og dækninger han efterfølgende havde adgang til via Fortsat Privat Pension og nu, hvor klager har valgt Fortsat Privat Pension fra og i stedet blot har en individuel sundhedsforsikring. Indhold og rammer er således forskelligt.

Det er korrekt, at prisen for sundhedssikringen i forbindelse med Fortsat Privat Pension var dyrere for klager end tilfældet nu er, hvor klager har en individuel sundhedsforsikring. Det skyldes, at grundlaget for prisfastsættelsen ikke er det samme, ligesom dækningen heller ikke er helt den samme.

Prisen i Fortsat Privat Pension er ens for alle uagtet alder – i praksis indebærer det at forsikringen bliver billigere jo ældre man bliver. Den individuelle sundhedssikring er afhængig af den enkeltes alder og bliver således dyrere år for år. Klager er en relativt ung mand, hvilket giver den aktuelt billigere pris på den individuelle sundhedssikring, men på et tidspunkt vil prisen for klager 'tippe', så prisen på sundhedssikringen i tilknytning til Fortsat Privat Pension ville være billigere.

Dækningen på den individuelle sundhedssikring er også lidt forskellig fra sundhedssikringen i Fortsat Privat Pension. Man er ikke dækket for 'forudbestående lidelser i bevægeapparatet' på den individuelle sundhedssikring for tiden før tegningstidspunktet."

I brev af 28/2 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg er uimponeret over, at ... stadig ikke har forholdt sig til det objektivt set opsigtsvækkende i at forringe en kundes vilkår fra 5 til 4 forsikringer og samtidig hæve prisen fra 359 til 1593 kroner om måneden.

At det så ovenikøbet sker efter en fejlbehæftet rådgivning fra Danicas side - dokumenteret i en samtale, som Danica ikke vil lade nogen høre - gør kun det hele værre."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. I brev af 17/7 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Hvad skal der ske med din pensionsordning, når du fratræder?"

Vi har fået besked om, at du er fratrådt dit job den 30. juni 2023. Du skal derfor beslutte, hvad der skal ske med din pensionsordning og give os besked så hurtigt som muligt.

Du beholder dine forsikringsdækninger frem til den 1. oktober 2023. Du betaler samme pris for dem i denne periode, og vi trækker betalingen fra din opsparing. Vil du ikke beholde disse dækninger, så giv os besked på www.danicapension.dk/skriv - så stopper dækningerne den første i måneden efter.

Bevar din økonomiske tryghed

Du kan vælge at fortsætte med at spare op og beholde dine dækninger herefter til fordelagtige priser og vilkår. Du kan se, hvilke muligheder du har på www.danicapension.dk/jobstop.

Vi anbefaler, at du fortsætter din pensionsordning hos os, hvis du ikke bliver dækket lige så godt af en ordning via en ny arbejdsgiver. Det er især vigtigt, hvis du er syg og endnu ikke har anmeldt din sygdom.

Du kan dog ikke fortsætte din Danica Sundhedspakke, medmindre du opretter sundhedspakken som en privat ordning til 79 kroner om måneden. Det kræver, at du har en pensionsopsparing i Danica Pension på minimum 25.000 kroner. Læs mere på www.danicapension.dk.

Vigtigt - kontakt os hurtigt

Hvis du vil fortsætte med at indbetale, skal du kontakte os, helst inden den 15. september 2023, så vi kan rådgive dig om dine muligheder og få en ny aftale på plads, inden dækningerne falder væk. Hører vi ikke fra dig inden den 1. oktober 2023, ændrer vi din pensionsordning til en ordning uden indbetaling pr. denne dato. Det betyder at:

- * Din sundhedssikring falder væk
- * Din dækning ved visse kritiske sygdomme falder væk
- * Din dækning ved tab af erhvervsevne falder væk
- * Din dækning ved dødsfald sættes ned
- * Du skal give os nye oplysninger om dit helbred, hvis du senere vil have dækningerne igen."

Selskabets rådgiver har i mail af 6/10 2023 til klageren bl.a. anført:

"Hovedkontoret skriver:

... Som jeg lige læser det, så har kunden kontaktet os mandag d. 02.10.23, hvor han havde svarfrist 01.10.23 – så det er ok, at den videreføres uden helbred. Så hvis du sørger for en mailkvittering, så skal vi nok videreføre. ...

Bekræft gerne, at du ønsker din pensionsordning videreført som fortsæt-privat-pension uden helbredsoplysninger pr. 1/10-2023."

Klageren har i mail af 6/10 2023 til rådgiveren bl.a. anført:

"Tak, jeg vil gerne fortsætte på de hidtidige vilkår."

Selskabets rådgiver har i mail af 9/10 2023 til klageren bl.a. bemærket:

"Jeg sender din besked videre. Det er samme dækninger, men dyrere priser - vi gennemgår på torsdag."

Af mail af 9/10 2023 fra selskabets rådgiver til selskabets sagsbehandler fremgår bl.a.:

"Hermed bekræftelse på fortsat-privat-pension. Han er orienteret om, at priserne stiger.

: [Klageren]

CVR: Enkeltmandsvirksomhed

CPR: ..."

Ankenævnet for Forsikring

9.

102820

I mail af 9/10 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Lyder godt, du sender videre, men vil selvfølgelig gerne have samme dækninger til billigere pris, så må lige høre torsdag, hvad der kan lade sig gøre."

Af brev og dækningsoversigt af 13/10 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ændring af din Danica Link

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. oktober 2023.

- * Fremover får dine efterladte alene udbetalt værdien af din pensionsopsparing, hvis du dør, før du når pensionsalderen. Hvis din solidariske dækning ved dødsfald (gruppeordning) er højere end værdien af din pensionsopsparing, får de i stedet udbetalt den.
- * Danica Sundhedspakke er slettet.
- * Din stilling er ændret.

Derfor får du her

- * et kort overblik (resume) over pensionsordningen
- * en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder
- * forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser for Danica Link

Du kan læse om den skattemæssige behandling af indbetalinger og udbetalinger på www.danicapension.dk/skat.

Følg med på nettet

Vi opdaterer løbende dine tal i netpension. Du logger på netpension fra www.danicapension.dk.

...

Dækningsoversigt

...

Indbetalinger til din pensionsordning

	Kroner
Årlige indbetalinger	27.948,00
Herfra skal vi trække skadesforsikringsafgift	-78,00
Årlig indbetaling til din pensionsordning (præmie)	27.870,00

...

Skattemæssig fordeling af dine årlige indbetalinger

Ifølge skattelovgivningen skal vi oplyse, hvordan dine årlige indbetalinger bliver fordelt på de såkaldte skatteposter. Formålet er at sikre, at du får de korrekte fradrag for dine pensionsindbetalinger.

	Kroner
Pensionsordning med løbende udbetalinger, bortset fra ophørende alderspension (livsvarig pension) (årligt)	9.994,80
Rateforsikring i pensionøjemed (ratepension) (årligt)	10.012,20
Livsforsikring uden fradrag (årligt)	7.863,00

...

I kontooversigten i netpension kan du se, hvad du betaler for dine forsikringsdækninger i pensionsordningen, og hvad der bliver sat ind på din pensionsopsparing. Du finder netpension på www.danicapension.dk.

"

Ankenævnet for Forsikring

10.

102820

Selskabet har i mail af 22/10 2024 til klageren bl.a. anført:

"Tak for samtalen tidligere i dag. Jeg skriver denne mail som vi aftalte på telefonen.

I forhold til prisstigerne fremgår af både fratrædelsesbrevet der er sendt til dig i E-boks d. 17. juli at:

'Hvis du vil fortsætte med at indbetale, skal du kontakte os, helst inden den 15. september 2023, så vi kan rådgive dig om dine muligheder og **få en ny aftale på plads**, inden dækningerne falder væk. Hører vi ikke fra dig inden den 1. oktober 2023, ændrer vi din pensionsordning til en ordning uden indbetaling pr. denne dato.' Herved henviser vi til det bliver en ny aftale. Ydermere har [selskabets rådgiver] noteret i hans noter fra samtalen i har haft at 'bekræftelse på fortsat-privat-pension. Han er orienteret om, at priserne stiger.'

I forhold til at høre samtalerne igennem, gemmer vi dem kun i et halvt år er jeg blevet oplyst, så på den måde kan denne ikke høres igennem.

Som jeg oplyste i telefonen, skal du orienteres, som minimum per telefon, at priserne stiger før at dette træder i kraft, hvilket også igen fremgår af samtalen fra min kollega [selskabets rådgiver].

Derved kan vi ikke bagudrettet kompensere eller ændre disse forsikringer, men du er selvfølgelig velkommen til at opsige dem fremadrettet."

Af klagerens mail af 25/10 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg fik lov at fortsætte på samme vilkår, selv om jeg ikke svarede inden fristen 1/10 - jeg ringede nemlig 2/10, og i mail fra [selskabets rådgiver] 6/10 fremgår dette også - han skriver:

'Hovedkontoret skriver: ...+ Som jeg lige læser det, så har kunden kontaktet os mandag d. 02.10.23, hvor han havde svarfrist 01.10.23 - så det er ok, at den videreføres uden helbred'

I mit svar til [selskabets rådgiver] skriver jeg 'Tak, jeg vil gerne fortsætte på de hidtidige vilkår', da jeg netop havde forstået på [selskabets rådgivers] rådgivning, at jeg kunne fortsætte på uforandrede vilkår, også uforandrede prisvilkår.

På jeres hjemmeside skriver I desuden på en side for pension, når man står uden job i en periode, at 'Beslutter du dig inden fristen, som vi har skrevet i brevet til dig, kan du fortsætte med særligt fordelagtige priser og vilkår, fordi din tidligere arbejdsgiver har en aftale med os'.

Men prøv at se priserne herunder - hvor er det fordelagtige i det? De stiger fra 3231 kr. for 2023's første 9 måneder - altså 359 pr. måned - til 19.119 kr. for perioden 1/10 2023 til 30/9 2024 - altså 1593 kr. pr. måned.

I november 2022 varsler I prisændringer for 43 kroner om måneden i eboks, men da prisen stiger med næsten 1250 kr. pr. måned modtager jeg intet i eboks andet en generel oversigt over min pensionsordning - ingen prisstigningsvarsel.

Ankenævnet for Forsikring

11.

102820

Jeg har ledt og ledt, men i intet af det skriftlige materiale, I har sendt mig, har I oplyst, at mine forsikringer vil stige med X kroner, og [selskabets rådgiver] har IKKE oplyst denne prisstigning i telefon.

Det er simpelthen forrykt, og det er jeg helt overbevist om, at et klagenævn vil være enig i, når I proklamerer at have 'fordelagtige priser' på baggrund af aftale med tidligere arbejdsgiver. Så selv hvis det vurderes, at jeg skulle have et personligt ansvar for at have undersøgt prisstigninger, pyn-ter I jer med ting, I ikke overholder.

Periode fra:	01-01-2023	til	30-09-2023	Ny periode
Overblik	Indbetaling	Afkast	Aktiver	Forsikringsdækning
Betaling for forsikringsdækninger				
Dækning ved tab af erhvervsevne/Fritagelse for indbetaling			-1.297	
Dækning ved dødsfald			-193	
Danica Sundhedssikring			-993	
Danica Sundhedspakke			-240	
Dækning ved visse kritiske sygdomme			-508	
I alt			-3.231	

Derfor mener jeg, at I har givet udtryk både i direkte og indirekte rådgivning, at jeg kunne fortsætte på samme vilkår

Periode fra:	30-09-2023	til	30-09-2024	Ny periode
Overblik	Indbetaling	Afkast	Aktiver	Forsikringsdækning
Betaling for forsikringsdækninger				
Dækning ved tab af erhvervsevne/Fritagelse for indbetaling			-11.034	
Dækning ved dødsfald			-705	
Danica Sundhedssikring			-5.250	
Dækning ved visse kritiske sygdomme			-2.130	
I alt			-19.119	

Hvis I fortsat ikke vil tage ansvar for jeres mangelfulde 'rådgivning' og ikke vil tilbagebetale prisdifferencen, vil jeg bede jer oplyse mine klagemuligheder hos dels Danica og dels anden instans (er i tvivl, om jeg skal klage hos Det finansielle ankenævn eller Forsikringsankenævnet).

Jeg må indrømme, jeg synes, det er under al kritik, at I vil behandle en mangeårig kunde i Danske Bank-koncernen på denne måde. Jeg har både haft indlån, udlån, erhvervskonti, realkreditlån, boliglån og what-not hos jer gennem en årrække, og det ønsker jeg som udgangspunkt ikke skal slutte her – men vil ikke finde mig i at blive opkrævet urimelige høje priser på forsikringer uden at væ-

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

102820

re blevet oplyst på det kraftigste om disse stigninger – og jeg mener ikke, I har levet op til jeres rådgivningsansvar i denne sag."

Af selskabets brev af 19/12 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Du er utilfreds med prissætningen af din pensionsordning og mener, at vi skal tilbagebetale differencen mellem prisen du har betalt efter din fratrædelse fra din tidligere arbejdsgiver ..., og den pris du var omfattet af under din ansættelse.

Forløb

Den 17. juli 2023 sender vi et brev til dig om, hvilke muligheder du har med din pensionsordning efter fratrædelse fra din daværende arbejdsgiver ... Under din ansættelse, var du omfattet af en obligatorisk firmapensionsaftale. Vilkårene for din daværende pensionsordning, fx dækningernes størrelse, priser for forsikringsdækningerne og omkostninger, var fastsat i firmaaftalen med din daværende arbejdsgiver.

Når du fratræder din stilling, træder du således også ud af den firmapensionsaftale, som din arbejdsgiver har indgået med Danica Pension. Som vi skriver i vores brev fra den 17. juli 2023, kunne du beholde samme pris for dine forsikringsdækninger frem til den 1. oktober 2023. Det er korrekt, at vi i brevet skriver, at du herefter kan beholde dine dækninger til 'fordelagtige priser og vilkår'. Det vi kalder en Fortsæt Privat Pension. Her er der ikke tale om de samme priser, som da du var omfattet af firmaaftalen, men fordelagtige priser i forhold til, hvis du skulle oprette forsikringsdækningerne som privatperson uden tidligere at have været omfattet af en firmaaftale.

For at dine forsikringsdækninger ikke skulle bortfalde efter den 1. oktober 2023, skrev vi i brevet fra den 17. juli 2023, at du inden denne dato skulle kontakte os, så vi kunne rådgive dig om dine muligheder, og få en ny aftale på plads, inden dækningerne faldt væk. Rådgiver ... har ligeledes i rådgivningssamtalen om din pensionsordning noteret, at du er blevet orienteret om, at priserne vil stige med den nye ordning. Du bekræfter først den 2. oktober 2023, at du vil videreføre din pensionsordning som en Fortsæt Privat Pension. Danica valgte dog at godkende din sene accept og dermed, at du kunne beholde dine forsikringer uden at afgive nye helbredsoplysninger.

I oktober 2023 taler du med vores rådgiver ... om muligheden for at få en pensionsordning gennem Pension for Selvstændige, da du efter din fratrædelse har startet en enkeltmandsvirksomhed. Denne aftale er en fordelagtig pensionsaftale for selvstændige, som du tidligere fra 2018-2022 har været omfattet af. Prissætningen bygger på de samme principper som for firmaaftaler, som en arbejdsgiver indgår med Danica. Vilkårene for at kunne indtræde i denne aftale, udover at være selvstændig, er at man kan afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Du underskriver først din ansøgning om at indtræde i Pension for Selvstændige den 29. april 2024, hvor du samtidig indsender de påkrævede helbredsoplysninger. Den 31. maj 2024 får du afslag på at indtræde i Pension for Selvstændige og din pensionsordning fortsætter således uændret med de vilkår der gælder for en aftale om Fortsæt Privat Pension. Det vil sige, den pensionsordning og de vilkår, som du overgik til efter din fratrædelse og efter betækningsperiodens udløb den 1. oktober 2023.

På baggrund af ovenstående sagsforløb er det vores vurdering, at du ikke er berettiget til at få kompenseret differencen mellem den pris du betaler efter din fratrædelse fra din arbejdsgiver ..., og den pris din pensionsordning var omfattet af under din daværende ansættelse. Vi har herved lagt vægt på, at du både skriftlig, og mundtligt i rådgivningssamtalen, er blevet orienteret om, at du efter fratrædelsen ikke kunne forblive under firmaaftalens vilkår og priser, men at der ville blive indgået en ny aftale, og at priserne derved ville stige. Dette understøttes også af, at du i løbet

af oktober 2023 drøftede mulighederne for at få en pensionsaftale under Pension for Selvstændige, hvilket kunne medføre, at du ville kunne få nogenlunde lige så lave priser, som dem du havde haft under din ansættelse, da du var omfattet af en obligatorisk firmapensionsaftale."

Nævnet udtaler:

Klageren fratrådte sit arbejde den 30/6 2023. Pr. 1/10 2023 indgik han aftale om at videreføre sin pensionsordning med private indbetalinger og forsikringsdækninger for tab af erhvervsevne, kritisk sygdom, livsforsikring og sundhedssikring. Klageren har i 2024 opsagt forsikringsdækningerne. Klageren er utilfreds med, at prisen for dækningerne steg fra 359 kr. (da han var i kollektiv ordning via sit arbejde) til 1.593 kr. om måneden (da han overgik til at betale fortsættelsesforsikringerne privat). Klageren er i den forbindelse utilfreds med selskabets information. Klageren ønsker, at selskabet tilbagebetaler 14.808 kr. i præmie – svarende til prisdifferencen i 12 måneder.

Klageren har anført, at det er urimeligt at hæve prisen på forsikringerne med 343 %, når selskabet i brev af 17/7 2023 og på hjemmesiden skriver, at man kan fortsætte "til fordelagtige priser og vilkår". De nye forsikringer er endda uden sundhedspakken, som skal tilkøbes særskilt for 79 kr. om måneden. Klagerens telefonsamtaler med selskabets rådgiver gav ham det klare indtryk, at forsikringerne ville fortsætte til omtrent samme pris, og at han kunne ansøge om at blive omfattet af "Pension for Selvstændige", hvor vilkårene var gunstigere. Klageren har forholdt sig til denne mundtlige rådgivning, hvor rådgiveren nævnte, at priserne var favorable. Klageren har først opdaget de højere priser ca. et år senere. Klageren har anført, at det er helt umuligt at danne sig et omkostningsoverblik i det skriftlige materiale, som selskabet har sendt ud, idet det intet sted er oplyst, at priserne vil stige med X kroner. Klageren har anført, at rådgiveren heller ikke har oplyst denne prisstigning. Klageren har opfordret selskabet til at fremlægge optagelser af rådgivningssamtalerne.

Selskabet har anført, at priserne på forsikringerne er forskellige alt efter, hvilke rammevilkår man som kunde er omfattet af. Selskabet har tilbudt klageren at kunne videreføre via "Fortsæt Privat Pension", der indebærer højere priser, end da klageren var under den obligatoriske fir-

mapensionsaftale, men bedre priser, end hvis klageren ikke tidligere har været omfattet af en firmapensionsaftale. Selskabet har anført, at rådgiveren har informeret om, at priserne ville stige, og at klageren har kunnet se priserne via netpension. Rådgiveren har i mail af 23/10 2023 oplyst, at den månedlige indbetaling var 2.329 kr., og at 750 kr. går til opsparing, hvorfor klageren har haft de fornødne oplysninger til at vurdere prisen for sin forsikringsdækning. Selskabet har ikke stillet klageren i udsigt, at han kunne fortsætte forsikringerne til omtrent samme pris. Selskabet har anført, at eventuelle optagelser af telefonsamtaler i oktober 2023 nu er slettet. Selskabet har oplyst, at klageren kan blive omfattet af "Pension for Selvstændige" med bedre priser, idet klageren ikke har kunnet afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Det fremgår af selskabets brev af 17/7 2023, at "Du kan vælge at fortsætte med at spare op og beholde dine dækninger herefter til fordelagtige priser og vilkår. Du kan se, hvilke muligheder du har på www.danicapension.dk/jobstop. Vi anbefaler, at du fortsætter din pensionsordning hos os, hvis du ikke bliver dækket lige så godt af en ordning via en ny arbejdsgiver. Det er især vigtigt, hvis du er syg og endnu ikke har anmeldt din sygdom. ... Hvis du vil fortsætte med at indbetale, skal du kontakte os, helst inden den 15. september 2023, så vi kan rådgive dig om dine muligheder og få en ny aftale på plads, inden dækningerne falder væk".

Det fremgår af klagerens mail af 6/10 2023 til selskabets rådgiver, at "Tak, jeg vil gerne fortsætte på de hidtidige vilkår." Det fremgår af mail af 9/10 2023 fra rådgiveren til klageren, at "Det er samme dækninger, men dyrere priser - vi gennemgår på torsdag". Det fremgår af klagerens mail af 9/10 2023, at det "Lyder godt, du sender videre, men vil selvfølgelig gerne have samme dækninger til billigere pris, så må lige høre torsdag, hvad der kan lade sig gøre".

Det fremgår af dækningsoversigten fremsendt den 13/10 2023, at "I kontooversigten i netpension kan du se, hvad du betaler for dine forsikringsdækninger i pensionsordningen, og hvad der bliver sat ind på din pensionsopsparing".

Ankenævnet for Forsikring

16.

102820

Nævnet bemærker, at selskabet i forbindelse med indgåelse af aftalen om videreførelse af pensionsordningen efter nævnets opfattelse bør give klageren information om dels de konkrete priser for hans private fortsættelsesforsikringer dels de prisstigninger, der derved er tale om.

Trods dette finder nævnet efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale præmie til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er sædvanligt, at individuelle fortsættelsesforsikringer, kan være væsentligt dyrere, end hvis forsikringerne er en del af en kollektiv firmapensionsaftale, fordi pensionselskabet løber en anden forsikringsrisiko, når selskabet forsikrer personer individuelt.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i svar til nævnet har gengivet mail af 23/10 2023, hvor rådgiveren ifølge selskabet oplyste, at klageren "har fortsættelsesforsikringen så længe du vil. Månedlig indbetaling blev på 2.329 kr., hvor ca. 750 kr. går til opsparing". Selvom der er tale om en lidt indforstået information, har klageren haft mulighed for at beregne en pris på 1.579 kr. for de private fortsættelsesforsikringer.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er grundlag for at statuere, at priserne konkret har været urimelige over for klageren.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

102820



Jens Kruse Mikkelsen

formand