

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 103069:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Nordea Pension, Livsforsikringsselskab A/S  
Grønjordsvej 10  
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

---

Nu afdøde forsikringstager havde livsforsikring. I brev af 12/2 2025 har klageren – boet efter forsikringstageren – bl.a. anført:

"[Forsikringstageren] tegner i marts 2004 livsforsikring hos Topdanmark (oplyst af Nordea Pension til ... i samtale med dem 4. juni 2024 kl. 09.24, opkaldsvarighed 17 minutter) og har i alle 19 år betalt både livsforsikring og sine andre forsikringer hos Topdanmark uden problemer helt op til firmaets navneskift/overtagelse.  
[Forsikringstagerens ene barn] har også haft ringet til Nordea Pension før dette opkald til dem.

1. december 2022 modtager [forsikringstageren] brev i e-Boks (med Nordea som brevhoved), om at Topdanmark Livsforsikring er solgt til Nordea Pension og hans aftaler vil overgå dertil. Se vedhæftede brev.

22. december 2022 modtager [forsikringstageren] en opkrævning fra Topdanmark Livsforsikring med forfaldsdato 5. januar 2023 som han betaler slut 2022 jvf. hans notater på vedhæftede opkrævning.  
Bemærk at der stadig står Topdanmark Livsforsikring på opkrævningen trods brevet fra 1. december 2022 om at forsikringen overgår til Nordea Pension og opkrævningen er med Topdanmarks logo, som det plejer.

18. december 2023 modtager [forsikringstageren] en opkrævning fra Nordea Pension uden specifikation på, hvad det er og i hans e-Boks har han noteret 'Hvad er dette. [Forsikringstageren]'. Se vedhæftede og screenshot fra E-Boks øverst i mail.  
Der står intet om, at det er en livsforsikring og [forsikringstageren] har ingen pensioner eller andre engagementer hos Nordea Pension. Der er simpelthen ikke gjort tydeligt nok opmærksom på, at dette omhandler hans livsforsikring, som tidligere lå hos Topdanmark.

# Ankenævnet for Forsikring

2.

103069

Derefter modtager [forsikringstagerens] flere opkrævninger på andre forsikringer fra Topdanmark, som han betaler som vanligt.

22. februar 2024 modtager [forsikringstageren] et brev i e-Boks fra Nordea Pension om at de ikke har modtaget betalingen til hans aftale og den skal betales senest 25. marts 2024.

Iflg. [forsikringstagerens ene barn], som har adgang til hans e-Boks i sin egenskab af bobestyrer, ser det ikke ud til at [forsikringstageren] har håndteret brevet, givetvis fordi han ikke mener, at han har noget udestående eller engagement med Nordea Pension.

Eller han har måske allerede på dette tidspunkt været for syg til at orke, at finde ud af, hvad brevet fra Nordea Pension handler om og hvorfor de kontakter ham. Iflg. [forsikringstagerens] læge, har han bedt om en tid samme dag, han døde, da han selv beskrev, at 'han skrantede på alle måder'. [Forsikringstageren] var førtidspensionist og led af [psykisk sygdom] udover diverse fysiske skavanker.

Dette er den eneste rykker/ophørsskriv der er sendt. Og denne bar mere præg af en rykker og en orientering end en decideret opsigelse.

I samtalen med ... 4. juni 2024 siger Nordea Pension, at de har sendt flere rykkere i [forsikringstagerens] e-Boks, men dette er ikke tilfældet, kan vi konstatere, da vi får adgang til hans e-Boks. Adspurgt om der er sendt fysiske rykkere til hans adresse, siger Nordea Pension, at det er der ikke. Vi undrer os meget over, at der med en så vigtig forsikring, som denne, ikke bliver gjort flere forsøg fra Nordea Pensions side på at kontakte [forsikringstageren], og give ham en mulighed for at bibeholde sin forsikringsdækning.

[Forsikringstageren] dør [i foråret 2024]

Vi har efterfølgende adskillige gange været i dialog med Nordea og dette uden, at det er noteret i hans sag, hvilket undrer os meget. Bl.a. har ... talt med en medarbejder hos Nordea Pension d. 4. juni, som fortalte, at de har haft flere kunder, som ikke havde forstået skiftet fra Topdanmark til Nordea Pension. Hvilket også har givet anledning til at de ikke har fået betalt deres forsikring efter overgangen fra Topdanmark til Nordea Pension.

Dette var også gældende for [bekendt af klageren], se vedhæftede brev.

Vi mener ikke, at der har været gjort tydeligt nok opmærksom på navneskiftet og hvad opkrævningen vedrører og [forsikringstageren] har derfor ikke vidst, at det omhandlede hans livsforsikring.

Derfor kan vi kun se den manglende information og kommunikation om navneskiftet fra Nordea Pension som årsag til, [forsikringstageren] ikke får betalt rettidigt og derved står uden dækning ved hans dødsfald.

Vi mener også, at der burde have være udsendt mere end en rykker både i e-Boks og fysisk, samt en decideret opsigelse af livsforsikringen.

Derfor mener vi ikke at Nordea Pension har levet op til deres pligt om ordentlig oplysning og ansvar om god forsikringspraksis."

Selskabet har den 6/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

## **"Selskabets påstand**

Selskabets påstand er, at Klager ikke får medhold.

## **Klagens tvistpunkt**

Afdøde forsikringstagers, ..., børn, i det følgende Klager, har klaget over, at Selskabet har afvist udbetaling af [forsikringstagerens], tidligere forsikringsdækning ved død med henvisning til, at forsikringsdækningen var ophørt på dødsfaldstidspunktet.

## **Bedømmelsesgrundlaget**

Afdødes forsikring var omfattet af forsikringsbetingelser nr. 6534-6, som indeholdt forsikring ved død. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag A.

Af forsikringsbetingelserne fremgår blandt andet:

*'3 Dækning*

### Død:

*Stk. 1. Forsikringen dækker ved dødsfald i forsikringstiden.*

*[...]*

### *7 Præmie*

*Stk. 1. Præmien fastsættes for et år ad gangen på grundlag af alders- og kønssammensætningen, skadesforløbet og udviklingen i ordningen og ved eventuel anvendelse af indestående på præmie-reguleringskontoen.*

*Stk. 2. Præmien forfalder den første dag i hver præmiebetalingsperiode.*

*Stk. 3. Opkrævning på betaling sendes til den opgivne betalingsadresse. Ændres betalingsadressen, skal Topdanmark straks underrettes.*

*Stk. 4. Betales første præmie ikke efter påkrav (opkrævning), ophører forsikringen og dermed Topdanmarks ansvar med virkning fra ikrafttrædelsesdatoen.*

*Stk. 5. Betales en senere præmie ikke efter påkrav, sender Topdanmark en påmindelse. Påmindelsen indeholder oplysning om, at forsikringen ophører, hvis præmien ikke er blevet betalt indenfor den angivne frist. Topdanmark forbeholder sig ret til at opkræve morarenter eller gebyr, hvis Topdanmark udsender en sådan påmindelse.*

*Stk. 6. Har forsikringstageren valgt, at præmien skal betales via BetalingsService eller en lignende betalingsordning, og er præmien ikke betalt på forfaldsdatoen, gælder de ovenstående regler således, at Topdanmark ved første præmie sender en opkrævning efter stk. 4 og ved senere præmier sender en påmindelse efter stk. 5.*

## **8 Opsigelse og ændring af forsikringsbetingelser**

*Stk. 1. Topdanmark kan ændre forsikringsbetingelser for allerede etablerede forsikringer. Er ændringerne til ugunst for forsikringstageren, så skal ændringerne foretages med 1 måneds skriftlig varsel.*

*Stk. 2. Forsikringen gælder for et kalenderår ad gangen og fortsætter for endnu et kalenderår, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark skriftligt opsiger den. Forsikringen ophører dog senest på det tidspunkt, der er angivet i forsikringsmeddelesen.*

*Stk. 3. Forsikringstageren kan til enhver tid opsige forsikringen til udgangen af et kalenderår.*

*Stk. 4. Topdanmark kan skriftligt opsige forsikringen med mindst 1 måneds varsel til udgangen af et kalenderår.*

*[...]*

*10 Ophør*

*Stk. 1. Forsikringen ophører senest på den dato, der er angivet i forsikringsaftalen eller i forsikringsmeddelelsen.*

*Stk. 2. Derudover ophører forsikringen ved udgangen af den måned, hvor den aftalte udløbsalder opnås eller forsikrede dør.*

*Stk. 3. Forsikringen ophører ved manglende præmiebetaling.'*

## **Forløbet**

Afdøde har været omfattet af en forsikring ved død og ved visse kritiske sygdomme hos Topdanmark Livsforsikring, nu Nordea Pension siden 2004.

Afdøde modtog i forbindelse med forsikringens tegning orientering om de indtegnede forsikringsdækninger og deres virkemåde, jf. bilag B.

Af brevet fremgår, at præmien skulle betales helårligt hvert år forud hvert års 1. januar, samt at præmien skulle betales indtil forsikringsdækningerne ophørte, jf. bilag B, side 3.

Af brevet side 4 fremgår endvidere, at forsikringsdækningen ophørte ved manglende betaling af præmien.

Forsikringsaftalen fortsatte løbende med årlig præmiebetaling i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

For helhedens skyld bemærkes, at afdøde rettede henvendelse til Selskabet den 24. november 2017, idet han gerne ville have, at hans livsforsikring og indbo- samt ulykkesforsikring blev opkrævet på samme girokort. Selskabet meddelte ved mail af 25. november 2017, at det ikke var muligt at sende en samlet opkrævning på alle forsikringer, men at det var muligt at tilmelde forsikringerne til Betalingsservice, PBS, så han ikke skulle foretage manuel betaling af girokort, jf. bilag C.

Ved brev af 1. december 2022 blev [forsikringstageren] orienteret om, at Topdanmark Livsforsikring var købt af Nordea, og at selskabet havde ændret navn til Nordea Pension, jf. bilag D.

Af brevet fremgår blandt andet, at afdøde fremover kunne følge sin forsikringsaftale på nordeapension.dk, og at han løbende ville se, at logo m.v. ville blive ændret fra Topdanmark Livsforsikring til Nordea Pension.

Afdøde modtog senere i december 2022 via e-Boks et girokort til betaling af forsikringsdækninger for 2023, hvilket [forsikringstageren] betalte, jf. bilag E. Hans forsikringsdækninger fortsatte derfor uændret i 2023.

Afdøde modtog i december 2023 et girokort via e-Boks, udstedt den 18. december 2023, til betaling af forsikringsdækninger for 2024, jf. bilag F. Girokortet havde betalingsfrist den 5. januar 2024, men blev ikke betalt.

Nordea Pension sendte derfor den 22. februar 2024 en rykker, hvoraf fremgår blandt andet, at afdøde havde mulighed for at opretholde sin aftale om forsikringsdækninger, hvis han betalte det tidligere fremsendte girokort senest den 25. marts 2024, jf. bilag G.

Af brevet fremgår det:

*'Hvad sker der, hvis ikke vi hører fra dig?*

*Hvis vi ikke hører fra dig, eller modtager din indbetaling inden 25. marts 2024, ophører din aftale med virkning fra den dato, der er indbetalt til. Det betyder:*

- *De forsikringer, der er knyttet til din aftale, ophører fra den dato, der er indbetalt til.*

*[...]*

*Kan du genoptage din aftale?*

*Når din aftale er ophørt, kan du kun genoptage den, hvis alle disse punkter er opfyldt:*

- *Indbetalingen er forsinket på grund af en uforudset hindring, du ikke selv er skyld i (såsom pludselig og alvorlig sygdom hos dig selv eller dine nærmeste pårørende)*
- *Du indbetaler hele det beløb, der mangler at blive indbetalt (inklusive eventuelle gebyrer)*
- *Indbetalingen sker senest tre måneder efter, din aftale er ophørt*

*Har du spørgsmål?*

*Du er altid velkommen til at kontakte os, hvis du har brug for hjælp'*

Selskabet modtog ikke nogen indbetaling fra afdøde, og afdøde rettede heller ikke henvendelse til Selskabet med spørgsmål til den fremsendte opkrævning eller den efterfølgende rykker.

Afdødes aftale om forsikringsdækninger ved død og ved visse kritiske sygdomme bortfaldt derfor pr. 1. januar 2024.

Afdøde gik bort [i foråret 2024].

Afdødes fraskilte hustru rettede den 4. juni 2024 henvendelse til Selskabet vedrørende udbetaling fra afdødes forsikring, hvor Selskabet meddelte, at forsikring ved død og ved visse kritiske sygdomme var bortfaldet på grund af manglende præmiebetaling.

Afdødes fraskilte hustru rettede den 18. juli 2024 ny henvendelse til Selskabet, idet hun på vegne af afdødes ... børn gjorde gældende blandt andet, at forsikring ved død ikke kunne være bortfaldet fordi afdøde ikke havde modtaget en opsigelse af forsikringen fra Selskabet, hvorfor hun antog at forsikringen fortsat var i kraft, jf. bilag H.

Selskabet fastholdt i mail af 30. juli 2024, at forsikring ved død og ved visse kritiske sygdomme var bortfaldet på grund af manglende præmiebetaling, jf. bilag I.

Moderen til afdøde ældste børn rettede den 3. oktober 2024 henvendelse til Selskabet og anmodede om, at Selskabets tidligere afslag blev indbragt som en klage til Selskabets klageansvarlige, der ved brev af 12. november 2024 fastholdt, at forsikring ved død og ved visse kritiske sygdomme var bortfaldet, jf. bilag J.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

### **Selskabets stillingtagen**

Selskabet har i forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder sin tidligere afgørelse.

Reglerne om præmiens betaling og bortfald af forsikringsdækning ved manglende præmiebetaling reguleres dels af forsikringsbetingelserne og dels af forsikringsaftalelovens §§ 12-17.

Selskabet har via e-Boks fremsendt girokort til indbetaling af forsikringspræmie i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 7 og forsikringsaftalelovens § 12.

Selskabet sendte efterfølgende, den 22. februar 2024, hvilket er 49 kalenderdage efter den oprindelige betalingsfrist, en rykkerskrivelse til afdøde, hvor betalingsfristen var den 25. marts 2024, hvilket er 33 kalenderdage efter rykkerskrivelsens fremsendelse.

De i forsikringsbetingelsernes punkt 7.5, og i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, var dermed overholdt.

Rykkerskrivelsen indeholder endvidere de i henhold til forsikringsaftalelovens §§ 13, stk. 2 og 14 påkrævede oplysninger.

Ankenævnet kan lægge til grund, at afdøde har modtaget både Selskabets præmieopkrævning og efterfølgende rykkerskrivelse, jf. Klagers egne angivelser herom.

Klagers overvejelser om, at afdøde ikke mente, at han havde et aftaleforhold med Selskabet, på grund af Selskabets navneskifte, ændrer ikke herpå. Afdøde var orienteret i tilstrækkeligt omfang om, at Selskabet var blevet opkøbt og derfor ændrede navn. Opkrævningen indeholdt endvidere en henvisning til samme aftalenummer, som der tidligere var henvist til.

Selskabets rykkerskrivelse er desuden meget klar og tydelig om, at der, jf. overskriften, var tale om en rykkerskrivelse, ligesom det klart og tydeligt fremgår, at forsikringen ville ophøre med virkning fra den dato, der var indbetalt til, ligesom afdødes muligheder for at genoptage forsikringen også fremgår af brevet. At afdøde ikke havde åbnet sin post i e-Boks ændrer ikke herpå.

Den af Klager fremlagte skrivelse fra [bekendt af klageren] kan ikke genkendes, ligesom de anførte forsikringsnumre ikke kan identificeres, idet de i givet fald mangler et ciffer for at være forenelige med Selskabets aftalenumre. Det bemærkes i forlængelse heraf, at Selskabet ikke kan kommentere

re på andre personers eventuelle kundeforhold med Selskabet overfor tredjemand, da dette ville være i strid med GDPR og lov om forsikringsvirksomhed.

## Sammenfattende

Sammenfattende fastholdes det,

- at afdøde blev varslet om konsekvenserne ved manglende præmieindbetaling i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens regler herom,
- at afdøde desuagtet ikke har indbetalt forsikringspræmien,
- at forsikringen som følge heraf er bortfaldet, og at klageren således ikke har mulighed for at opnå udbetaling af forsikringssummen ved død da forsikringsbegivenheden er indtrådt efter udløbet af forsikringstiden, jf. f.eks. AK 94.922."

Klageren har i brev af 13/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"[Vi] mener stadig ikke, at [forsikringstageren] (og andre – jævnfør jeres egen medarbejders udtalelse) var tilstrækkelig informeret om navneskiftet. Og det misvisende i at sende en opkrævning fra TopDanmark umiddelbart efter orientering om navneskiftet lægger grund til forvirring. Det er simpelthen dårlig forretningsmoral og etik overfor jeres trofaste kunde igennem næste 20 år. Vi har kendskab til to udover os, der kan bekræfte, at de ligeledes var forvirret omkring navneskiftet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget opkrævningen af 22/12 2022 med Topdanmark som afsender, opkrævningen af 18/12 2023 med Nordea Pension som afsender samt screenshot fra forsikringstagerens e-Boks, hvor forsikringstageren har skrevet "hvad er dette" i en note til opkrævningen af 18/12 2023. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til forsikringstageren af 1/12 2022:

### "Topdanmark livsforsikring bliver til Nordea Pension

I dag kan vi med glæde byde velkommen til Nordea Pension.

Nordeas køb af Topdanmark livsforsikring er officielt, og vi hedder nu Nordea Pension.

Du vil stadig møde de samme mennesker, og indtil videre er den største ændring, at vi skifter navn og udseende.

### Hvad betyder det for dig?

Der er dog få praktiske ændringer. Efter 1. december 2022 finder du alt, der hører til din pension, relaterede forsikringer og sundhedsforsikring på [nordeapension.dk](https://nordeapension.dk). Du logger ind, som du plejer.

Har du forsikringer hos Topdanmark, fx indboforsikring, ulykkesforsikring, bilforsikring, rejseforsikring eller landbrugsforsikringer, finder du dem stadig på [topdanmark.dk](https://topdanmark.dk).

Dine forsikringer og pension fortsætter med samme gode dækning og service, som du hele tiden har haft.

Hvis du er i tvivl om, hvilke forsikringer der hører med til din pension, kan du se en oversigt over alle forsikringer på [nordeapension.dk](https://nordeapension.dk) eller [topdanmark.dk](https://topdanmark.dk).

### **Vi ser anderledes ud**

Du vil måske opleve, at du får flere breve fra os i den kommende tid, end du normalt gør. Du vil også se, at vi løbende skifter logo og farver på fx breve, aftaler og websider.

### **Har du spørgsmål?**

Du kan læse mere og se svar på ofte stillede spørgsmål på [nordeapension.dk](https://nordeapension.dk).

Vi glæder os til at servicere dig i de nye rammer. Har du spørgsmål eller brug for hjælp, kan du få fat i os på [telefonnummer] mandag - torsdag kl. 8.30 - 16.00 og fredag kl. 9.00 - 15.00."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til forsikringstageren af 22/2 2024:

### **"Vi har ikke modtaget indbetalingen til din aftale**

Vi er glade for at kunne sikre dig den økonomiske tryghed, som en aftale hos Nordea Pension giver.

Det ser ud til, at du mangler at indbetale 4.667,75 pr. 5. februar 2024. Er det en forglemmelse, kan du stadig nå at indbetale inden 25. marts 2024.

Her kan du se indholdet af din aftale:

- Livsforsikring
- Forsikring ved visse kritiske sygdomme

Sådan indbetaler du:

- **Hvis din aftale er tilmeldt Betalingsservice:**  
Hvis din aftale er tilmeldt Betalingsservice, beder vi dig indbetale beløbet som en bankoverførsel til konto ...
- **Hvis du modtager opkrævning:**  
Vi beder dig indbetale beløbet via den opkrævning, vi tidligere har sendt til dig. Hvis du har accepteret at modtage opkrævninger fra Nordea Pension i din e-Boks, kan du finde opkrævningen der. Har du ikke længere opkrævningen, kan du indbetale beløbet som en bankoverførsel til konto ...

### **Din næste indbetaling kan være for en længere periode**

Næste gang du skal betale for din aftale, kan beløbet dække flere betalingsperioder. Vi sender nemlig først anmodningen om din næste indbetaling, når vi har modtaget den forsinkede indbetaling. Hvilken periode, vi anmoder om indbetaling for, vil fremgå af din oversigt fra Betalingsservice eller din opkrævning.

**Hvad sker der, hvis vi ikke hører fra dig?**



Hvis vi ikke hører fra dig, eller modtager din indbetaling inden 25. marts 2024, ophører din aftale med virkning fra den dato, der er indbetalt til. Det betyder:

- De forsikringer, der er knyttet til din aftale ophører fra den dato, der er indbetalt til.

### **Kontakt os, hvis du er syg eller har været syg**

Hvis indbetalingen på din aftale mangler, fordi du er syg eller har været syg – er det en god idé, at du kontakter os, fordi det i sådan en situation er vigtigt at være sikret bedst muligt i forbindelse med helbredsproblemer. Hvis du på et senere tidspunkt gerne vil have forsikring igen, kan det være svært – og måske endda umuligt – fordi mulighederne afhænger af dit helbred på det tidspunkt, hvor du gerne vil oprette ny forsikring.

### **Kan du genoptage din aftale?**

Når din aftale er ophørt, kan du kun genoptage den, hvis alle disse punkter er opfyldt:

- Indbetalingen er forsinket på grund af en uforudset hindring, du ikke selv er skyld i (såsom pludselig og alvorlig sygdom hos dig selv eller dine nærmeste pårørende)
- Du indbetaler hele det beløb, der mangler at blive indbetalt (inklusive eventuelle gebyrer)
- Indbetalingen sker senest tre måneder efter, din aftale er ophørt"

Det fremgår bl.a. af udateret erklæring fra en af klagerens bekendte:

"Jeg kan forstå ud fra [forsikringstagerens ene barns] problemstilling, med manglende orientering/oplysning af jeres overtagelse af livsforsikringer mv., at dette skulle være et enkeltstående tilfælde.

Jeg har haft selvsamme problem med min samt min kones gruppelivsforsikring (forsikringsnummer: ... samt ...) Jeg modtog en opkrævning uden forudgående orientering om skiftet, samt manglende oplysning på selve opkrævningen.

Når man ikke har nogen forsikringer eller andet hos Nordea, og intet er oplyst på opkrævningen, bliver man betænkelig.

Et rent held, at sådan 'suspekt' opkrævning ikke ender i skraldespanden, men jeg valgte at ringe til jer. Ved samme opkald erkender I også, at mange havde ringet uforstående ind, på samme grundlag."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

### **"3 Dækning**

#### **Død:**

Stk. 1. Forsikringen dækker ved dødsfald i forsikringstiden.

...

### **7 Præmie**

Stk. 1. Præmien fastsættes for et år ad gangen på grundlag af alders- og kønssammensætningen, skadesforløbet og udviklingen i ordningen og ved eventuel anvendelse af indestående på præmie-reguleringskontoen.

Stk. 2. Præmien forfalder den første dag i hver præmiebetalingsperiode.

Stk. 3. Opkrævning på betaling sendes til den opgivne betalingsadresse. Ændres betalingsadressen, skal Topdanmark straks underrettes.

Stk. 4. Betales første præmie ikke efter påkrav (opkrævning), ophører forsikringen og dermed Topdanmarks ansvar med virkning fra ikrafttrædelsesdatoen.

Stk. 5. Betales en senere præmie ikke efter påkrav, sender Topdanmark en påmindelse. Påmindelsen indeholder oplysning om, at forsikringen ophører, hvis præmien ikke er blevet betalt indenfor den angivne frist. Topdanmark forbeholder sig ret til at opkræve morarenter eller gebyr, hvis Topdanmark udsender en sådan påmindelse.

Stk. 6. Har forsikringstageren valgt, at præmien skal betales via Betalingsservice eller en lignende betalingsordning, og er præmien ikke betalt på forfaldsdatoen, gælder de ovenstående regler således, at Topdanmark ved første præmie sender en opkrævning efter stk. 4 og ved senere præmier sender en påmindelse efter stk. 5.

## **8 Opsigelse og ændring af forsikringsbetingelser**

Stk. 1 Topdanmark kan ændre forsikringsbetingelser for allerede etablerede forsikringer. Er ændringerne til ugunst for forsikringstageren, så skal ændringerne foretages med 1 måneds skriftlig varsel.

Stk. 2. Forsikringen gælder for et kalenderår ad gangen og fortsætter for endnu et kalenderår, hvis ikke forsikringstageren eller Topdanmark skriftligt opsig den. Forsikringen ophører dog senest på det tidspunkt, der er angivet i forsikringsmeddelelsen.

Stk. 3. Forsikringstageren kan til enhver tid opsig forsikringen til udgangen af et kalenderår.

Stk. 4. Topdanmark kan skriftligt opsig forsikringen med mindst 1 måneds varsel til udgangen af et kalenderår.

...

## **10 Ophør**

Stk. 1. Forsikringen ophører senest på den dato, der er angivet i forsikringsaftalen eller i forsikringsmeddelelsen.

Stk. 2. Derudover ophører forsikringen ved udgangen af den måned, hvor den aftalte udløbsalder opnås eller forsikrede dør.

Stk. 3. Forsikringen ophører ved manglende præmiebetaling."

## **Nævnet udtaler:**

Nu afdøde forsikringstager tegnede i 2004 blandt andet livsforsikring hos Topdanmark Livsforsikring, der i 2022 blev købt af Nordea Pension. Forsikringstageren blev orienteret om dette i brev af 1/12 2022. Den 22/12 2022 modtog forsikringstageren et girokort – hvor afsenderen var Topdanmark – via e-Boks til betaling af forsikringerne for 2023, som forsikringstageren betalte.

Den 18/12 2023 modtog forsikringstageren et girokort – hvor afsenderen var Nordea Pension – via e-Boks til betaling af forsikringerne for 2024, som forsikringstageren ikke betalte. Selskabet sendte et brev den 22/2 2024, hvori forsikringstageren blev oplyst om muligheden for at opretholde sin aftale om forsikringsdækninger, hvis han betalte senest den 25/3 2024. Selskabet modtog ikke betaling fra forsikringstageren og forsikringsdækningerne bortfaldt herefter ifølge selskabet pr. 1/1 2024. Forsikringstageren gik bort i foråret 2024. Den 4/6 2024 rettede forsikringstagerens familie henvendelse til selskabet vedrørende udbetaling, hvor selskabet meddelte, at forsikringsdækningerne var bortfaldet på grund af manglende præmiebetaling.

Selskabet har afvist udbetaling af livsforsikringen med henvisning til, at forsikringen var ophørt på dødsfaldstidspunktet. Klageren – boet efter forsikringstageren – ønsker udbetaling af livsforsikringen.

Klageren har anført, at forsikringstageren ikke blev gjort tydeligt nok opmærksom på navneskiftet eller at opkrævningen af 18/12 2023 vedrørte livsforsikringen, der var tegnet i Topdanmark, og at selskabet burde have sendt mere end én rykker samt en decideret opsigelse af livsforsikringen. Klageren har anført, at den manglende information og kommunikation fra selskabet var årsagen til, at forsikringstageren ikke betalte præmien. Klageren har anført, at selskabet ikke har levet op til sine forpligtelser om ordentlig oplysning og ansvar om god forsikringspraksis.

Selskabet har anført, at forsikringstageren blev orienteret om skiftet fra Topdanmark til Nordea Pension, at opkrævningerne indeholdt samme aftalenummer, og at forsikringstageren blev varslet om konsekvenserne ved manglende præmiebetaling. Selskabet har overholdt forsikringsaftalelovens regler. Klageren har derfor ikke mulighed for at opnå udbetaling af forsikringssummen ved død, da forsikringsbegivenheden er indtrådt efter udløbet af forsikringstiden.

Det fremgår af selskabets brev til forsikringstageren af 1/12 2022, at "Nordeas køb af Topdanmark livsforsikring er officielt, og vi hedder nu Nordea Pension. Du vil stadig møde de samme mennesker, og indtil videre er den største ændring, at vi skifter navn og udseende. ... Der er dog

få praktiske ændringer. Efter 1. december 2022 finder du alt, der hører til din pension, relatere-  
de forsikringer og sundhedsforsikring på [nordeapension.dk](http://nordeapension.dk). ... Du vil måske opleve, at du får  
flere breve fra os i den kommende tid, end du normalt gør. Du vil også se, at vi løbende skifter  
logo og farver på fx breve, aftaler og websider".

Forsikringstageren modtog girokort den 22/12 2022 via e-Boks med Topdanmark som afsender.

Forsikringstageren modtog girokort den 18/12 2023 via e-Boks med Nordea Pension som af-  
sender.

Det fremgår af selskabets brev til forsikringstageren af 22/2 2024, at "det ser ud til, at du mang-  
ler at indbetale 4.667,75 pr. 5. februar 2024. Er det en forglemmelse, kan du stadig nå at indbe-  
tale inden 25. marts 2024. Her kan du se indholdet af din aftale: Livsforsikring [og] Forsikring  
ved visse kritiske sygdomme. ... Hvis vi ikke hører fra dig, eller modtager din indbetaling inden  
25. marts 2024, ophører din aftale med virkning fra den dato, der er indbetalt til. Det betyder:  
De forsikringer, der er knyttet til din aftale ophører fra den dato, der er indbetalt til. ... Hvis ind-  
betalingen på din aftale mangler, fordi du er syg eller har været syg – er det en god idé, at du  
kontakter os, fordi det i sådan en situation er vigtigt at være sikret bedst muligt i forbindelse  
med helbredsproblemer. ... Når din aftale er ophørt, kan du kun genoptage den, hvis alle disse  
punkter er opfyldt: Indbetalingen er forsinket på grund af en uforudset hindring, du ikke selv er  
skyld i (såsom pludselig og alvorlig sygdom hos dig selv eller dine nærmeste pårørende). Du  
indbetaler hele det beløb, der mangler at blive indbetalt (inklusive eventuelle gebyrer) Indbeta-  
lingen sker senest tre måneder efter, din aftale er ophørt".

Det fremgår af udateret erklæring fra en af klagerens bekendte, at "jeg kan forstå ud fra [forsik-  
ringstagerens ene barns] problemstilling, med manglende orientering/oplysning af jeres over-  
tagelse af livsforsikringer mv., at dette skulle være et enkeltstående tilfælde. Jeg har haft selvs-  
amme problem med min samt min kones gruppelivsforsikring (forsikringsnummer: ... samt ...) Jeg  
modtog en opkrævning uden forudgående orientering om skiftet, samt manglende oplys-

ning på selve opkrævningen. Når man ikke har nogen forsikringer eller andet hos Nordea, og intet er oplyst på opkrævningen, bliver man betænkelig. Et rent held, at sådan 'suspekt' opkrævning ikke ender i skraldespanden, men jeg valgte at ringe til jer. Ved samme opkald erkender I også, at mange havde ringet uforstående ind, på samme grundlag".

## Ophævelse af forsikringerne

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Ifølge forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, kan selskabet ved manglende rettidig præmiebetaling opsige forsikringsaftalen, så aftalen ophører, hvis ikke præmien er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen i § 12, stk. 1. Det fremgår af § 13, stk. 2, at "opsigelsen skal angive, at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales inden den fastsatte frist, og skal oplyse om muligheden efter § 14 for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny. Fristerne efter stk. 1, 1. pkt., og § 14, 2. pkt., regnes først fra det tidspunkt, hvor disse oplysninger er givet".

Det fremgår af lovmotiverne, at "opsigelse kan tidligst ske, dvs. sendes fra selskabet, 14 dage efter udløbet af den almindelige betalingsfrist efter forslaget til § 12, stk. 1".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet med virkning pr. 1/1 2024 har ophævet forsikringstagerens forsikringsdækninger på grund af manglende præmiebetaling. Da forsikringsdækningerne var ophørt på tidspunktet for forsikringstagerens død, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale livsforsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at opkrævningen af 18/12 2023 indeholdt en henvisning til samme aftalenummer, som der tidligere var henvist til.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har sendt et opsigelsesbrev via e-Boks til forsikringstageren den 22/2 2024, og at selskabet har overholdt formkravet i form af den udtrykkelige 14

# Ankenævnet for Forsikring

14.

103069

dages frist i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 2. punktum. Dette gælder, uanset at opkrævningen af 18/12 2023 ikke indeholdt en betalingsfrist, der var i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1.

Nævnet har videre lagt vægt på, at opsigelsesbrevet indeholder oplysninger om muligheden efter forsikringsaftalelovens § 14 for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny.

Nævnet har derudover lagt vægt på, at forsikringstageren ikke betalte den skyldige præmie inden udløbet af fristen i opsigelsesbrevet.

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

## Rådgivning

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at selskabet ifalder erstatningsansvar for mangelfuld rådgivning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger sådanne mangelfulde forhold ved selskabets information/rådgivning til forsikringstageren, at nævnet har grundlag for at pålægge selskabet på erstatningsretligt grundlag at udbetale livsforsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringstageren blev tilstrækkeligt informeret om Nordea Pensions opkøb af Topdanmark Livsforsikring ved brevet af 1/12 2022. Det fremgår af brevet, at "efter 1. december 2022 finder du alt, der hører til din pension, relaterede forsikringer og sundhedsforsikring på nordeapension.dk".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at forsikringstageren efter modtagelsen af selskabets brev af 1/12 2022 modtog en opkrævning påført TopDanmark som afsender – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet har hertil lagt vægt på, at det fremgår af selskabets brev af 1/12

# Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103069

2022, at "du vil også se, at vi løbende skifter logo og farver på fx breve, aftaler og websider".  
Forsikringstageren var dermed orienteret om den løbende overgang.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand