

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. januar 2026 blev i sag nr. 103555:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Industriens Pensionsforsikring A/S
Nørre Farimagsgade 3
1364 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning med forsikringsdækninger. I klageskema af 8/5 2025 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt vores medlem den 6. juli 2021 har modtaget brev om, at de til pensionsordningen knyttede forsikringer ophørte, hvis han ikke selv indbetalte til pensionsordningen. Dette mener vores medlem ikke, at han har. Brevet er sendt med almindelig post, selvom der i dagældende forsikringsbetingelser § 1, stk. s, 2. afsnit står, at breve efter første brev skulle sendes i E-Boks, medmindre medlemmet udtrykkeligt har bedt om andet. Af Forsikringsaftalelovens § 33 fremgår, at forsikringsselskabet bærer risikoen for, at et brev ikke når frem. Af U.2015.770Ø fremgår, at der lægges vægt på, om der er sendt mere end 1 brev. Det har været diskuteret frem og tilbage, om arbejdsgiver var ansvarlig for at have trukket et beløb tilbage, men afgørende er, at vores medlem ikke fik mulighed for at forlænge forsikringsdækningen ved egen indbetaling. Industriens Pension har i den forbindelse taget stilling til, at vores medlem, såfremt forsikringerne var opretholdt, ville have været berettiget til udbetaling for kritisk sygdom på 100.000 kr. samt engangsudbetaling for tab af erhvervsevnetab på 100.000 samt løbende invalidepension fra september 2022 på 6.000 kr. per måned.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At vores medlem stilles som om forsikringer var opretholdt og får udbetalt
Forsikringssum kritisk sygdom (hjertesvigt, kardiomyopati) 100.000,00 kr.
Forsikringssum for tab af erhvervsevne 100.000,00 kr.
Løbende invalidepension fra sept. 2022, 6.000 kr. x 33 mdr. 198.000,00 kr.
I alt per 1. maj 2025 398.000,00 kr. (stiger løbende)"

Ankenævnet for Forsikring

2.

103555

Selskabet har den 26/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet fastholder, at breve fra selskabet er sendt som fysisk brevpost til klager og, at ingen af brevene er returneret til selskabet med 'Ukendt adresse'.

Selskabet fastholder desuden, at klager ikke har krav på i strid med aftalegrundlaget at få sine forsikringsdækninger tilbage, fordi han ikke rettidigt har indgået en bindende aftale om at være selvbetaler.

Faktisk sagsfremstilling:

Denne sag handler om, hvorvidt selskabet har løftet bevisbyrden for at have sendt breve til klager.

Forsikringsforhold

Klagers daværende arbejdsgiver indbetalte bidrag til selskabet den 22. marts 2021 med virkning for perioden den 22. marts 2021 til den 20. juni 2021. Samme dag trak arbejdsgiveren hele bidraget tilbage igen.

I januar 2023 indbetalte klagers tidligere arbejdsgiver to indskud for perioden den 5. juli 2021 til den 31. juli 2021. Arbejdsgiver indbetalte også 1 krone i bidrag, og de tre indbetalinger udgjorde tilsammen det samme beløb, som det tilbageførte arbejdsgiverbidrag i marts 2021.

Siden har ingen arbejdsgiver indbetalt bidrag til klagers pensionsordning i selskabet.

I henhold til forsikringsbetingelserne, jf. bilag A, kapitel 1, § 1, stk. 5 kan et indskud ikke give ret til ændrede forsikringsydelse med virkning for et tidligere tidspunkt end tidspunktet, hvor indskuddet er modtaget i Industriens Pension.

Det følger af § 4, stk. 4, første afsnit, at forsikrede kan indgå aftale med Industriens Pension om helt eller delvist at opretholde forsikringsydelse ved at indbetale for egen regning.

Forsikringsbetingelsernes § 2, stk. 1, andet afsnit har følgende ordlyd:

'Nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller i e-Boks. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og i e-Boks. Industriens Pension kan også vælge at sende meddelelser til andre ydelsesmodtagere i e-Boks. Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt om det.'

Faktiske forhold om ophør af forsikringen

Selskabet sendte den 9. juni 2021 to breve til klager, dels 'Velkomstbrev', jf. bilag B, dels brev med pensionsoversigt pr. 1. juni 2021, jf. bilag C.

Det fremgår af selskabets IT-log, at begge breve blev sendt som fysisk brevpost, og ingen af dem blev returneret til selskabet. Begge breve blev samtidig tilgængelige for klager på 'Min side'.

Den 29. juni 2021 sendte selskabet brev til klager, jf. bilag D, med oplysning om investering af pensionspenge mv.

Det fremgår af selskabets IT-log, at brevet blev sendt som fysisk brevpost, og det blev ikke returneret til selskabet. Brevet blev samtidig tilgængelige for klager på 'Min side'.

Selskabet sendte den 6. juli 2021 brev til klager om, at hans forsikringsdækninger bortfaldt den 1. juni 2021, hvor medlem blev passivt medlem. I samme brev, jf. bilag E, fik medlem tilbud om at opretholde sine forsikringsdækninger ved at indgå en selvbetaleraftale. Klager fik en svarfrist på 14 dage.

Det fremgår af selskabets IT-log, at brevet blev sendt som fysisk brevpost, og det blev ikke returneret til selskabet. Brevet blev samtidig tilgængelige for klager på 'Min side'.

Klager reagerede ikke på brevet.

Den 26. august 2021 sendte selskabet brev til klager bl.a. med besked om, at efterladte ikke længere ville få udbetalt klagers opsparing, jf. bilag F.

Det fremgår af selskabets IT-log, at brevet blev sendt som fysisk brevpost, og det blev ikke returneret til selskabet. Brevet blev samtidig tilgængelige for klager på 'Min side'.

Selskabets IT-system har i loggen over forsendelseshistorik følgende oplysning om hver af de ovennævnte fem breve: 'Dokument sendes med posten'.

Samtlige ovenfor nævnte breve og øvrige meddelelser fra selskabet har siden juni 2021 både været fremsendt med fysisk post og været elektronisk tilgængelige for klager via 'Min side' på www.industrienspension.dk.

Medlem ringede til selskabet den 26. juli 2022 med spørgsmål angående kritisk sygdom, jf. telefonreferat (bilag G). Selskabet oplyste, at klager ingen forsikringer havde, da arbejdsgiver havde trukket bidrag tilbage.

Medlem ringede til selskabet den 15. december 2022, jf. telefonreferat (bilag H), og anmodede om ansøgningsblanket til kritisk sygdom. Samtidig oplyste klager, at arbejdsgiver havde indbetalt.

Samme dag ringede klager på ny for at spørge, om han kunne få forsikring, hvis tidligere arbejdsgiver indbetalte bidrag til hans pensionsordning, jf. telefonreferat (bilag I). Selskabet oplyste, at indskud godt kunne indbetales men ikke med tilbagevirkende kraft angående forsikringsdækningerne. Selskabet opfordrede klager til at tale med sin tidligere arbejdsgiver om det.

Selskabet ringede senere samme dag tilbage til klager, jf. telefonreferat (bilag J), og aftalte, at selskabet kunne undersøge, om medlem måske var berettiget til udbetaling fra forsikring ved visse kritiske sygdomme. Skulle det vise sig at være tilfældet, kunne der være mulighed for, at klagers tidligere arbejdsgiver måske kunne hæfte for det. Selskabet sendte efter aftale med klager ansøgningsskema om udbetaling ved visse kritiske sygdomme til klagers mail. Klager returnerede dog ikke skemaet.

I januar 2023 indbetalte klagers tidligere arbejdsgiver et indskud på 10.593,77 kroner, der blev indberettet digitalt som hidrørende fra arbejde udført fra den 5. juli 2021 til den 31. juli 2021, svarende til en samlet løn for perioden på 88.281 kroner ved et bidrag på 12 %.

Indbetalingen medførte et automatisk genereret 'Velkomstbrev' til klager fra den 8. januar 2023, jf. bilag K.

Det fremgår af selskabets IT-log, at brevet blev sendt som fysisk brevpost, og det blev ikke returneret til selskabet. Brevet blev samtidig tilgængelige for klager på 'Min side'.

For at stille klager bedst muligt valgte selskabet på ny at give klager mulighed for at blive selvbetalende med tilbagevirkende kraft fra den 1. august 2021.

Selskabet sendte derfor brev den 19. januar 2023 til klager med tilbud om at blive selvbetalende med tilbagevirkende kraft fra den 1. august 2021, jf. bilag L. Klager fik en svarfrist på 14 dage, dvs. frem til den 2. februar 2023.

Det fremgår af selskabets IT-log, at brevet blev sendt som fysisk brevpost, og det blev ikke returneret til selskabet. Brevet blev samtidig tilgængelige for klager på 'Min side'.

Den 8. februar 2023 ringede klagers rådgiver fra klagers fagforening og anmodede om et nyt brev med en ny frist, jf. telefonreferat (bilag M), til klagers korrekte postadresse. Selskabet oplyste til rådgiveren, at selskabet havde oplysning om klagers [adresse 1] fra den 15. december 2022. Klager var registreret som flyttet den 23. december 2022 til [adresse 2]. Postnord havde videresendt selskabets brev fra 19. januar 2023 til [adresse 2]. Videre oplyste selskabet til rådgiveren, at fristen i brevet var udløbet.

Selskabets begrundelse

Selskabet fastholder, at klagers forsikringsdækninger i medfør af forsikringsbetingelsernes § 4, stk. 4, bortfaldt den 1. juni 2021, fordi klager ikke rettidigt reagerede på selskabets tilbud om at bevare forsikringsdækningerne ved at indgå en selvbetaleraftale, jf. bilag E.

Klager reagerede heller ikke på selskabets andet tilbud om selvbetaleraftale i brev af den 19. januar 2023, jf. bilag L.

Det er selskabets synspunkt, at klager ikke har krav på i strid med aftalegrundlaget at få oprettet forsikringsdækninger med tilbagevirkende kraft, da klager ikke har indgået en gyldig aftale om at betale for forsikringsdækninger for sin egen regning.

Klager har efter selskabets opfattelse heller ikke haft en berettiget forventning om at have forsikringsdækninger efter den 1. juni 2021.

Selskabet lægger vægt på, at klager også blev orienteret om manglende forsikringsdækninger ved telefonsamtalerne den 26. juli 2022, jf. bilag G og den 15. december 2022, jf. bilag H og bilag I.

Det er ikke korrekt, når repræsentanten hævder, at klager kun har fået et brev med tilbud om selvbetaleraftale.

Klager har fået to breve, jf. bilag E og L, som klager imidlertid ikke har reageret rettidigt på.

Det er ikke korrekt, når repræsentanten hævder, at selskabet bærer risikoen for, at breve til klager kommer frem.

Det fremgår af noterne i 'Karnov' til forsikringsaftalelovens § 33, at selskabet skal kunne bevise, at meddelelser er afsendt til klager. Det har selskabet bevist ved, at selskabets IT-log viser, at de fem breve i år 2021, jf. bilag B - F, samt brevet fra den 19. januar 2023, jf. bilag L, er sendt som fysisk brevpost til klager.

Da ingen af de seks fysiske breve er returneret af postvæsenet til selskabet, må det have formodningen for sig, at brevene også er kommet frem til klager.

Samtidig har alle breve været elektronisk tilgængelige for klager på 'Min side' siden juni 2021.

Selskabet henleder i den forbindelse opmærksomheden på Ankenævnets praksis i flere sager om bl.a. forsendelsesrisiko:

I afgørelse 98142 fra den 12. oktober 2022 påberåbte den pågældende klager sig, at han ikke havde modtaget det pågældende selskabs tre breve om tilbud om at skifte til ny pensionsordning. Ankenævnet skrev følgende: 'Det har sandsynligheden imod sig, at ingen af brevene skulle være kommet frem, jf. Højesterets kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165.'

I afgørelse 95954 fra den 10. august 2021 påberåbte den pågældende klager sig, at han ikke havde modtaget brev med mulighed for at fortsætte forsikringsdækningerne. Pågældende havde fravalgt at modtage beskeder i e-Boks. Ankenævnet vurderede, at 'klageren er nærmest til at bære risikoen for, at han hverken har besøgt sin selvbetjeningsprofil på selskabets hjemmeside eller har kontaktet selskabet for at høre, hvorledes han skulle forholde sig i forbindelse med, at hans arbejdsgiver ophørte med at indbetale til ordningen. Nævnet henviser til sine tidligere kendelser nr. 93790 og 93301.'

I denne sag har klager, udover de fysiske breve, også i overensstemmelse med aftalegrundlaget siden år 2021 haft elektronisk adgang til alle brev fra selskabet på 'Min side', og det har klager stadigvæk.

Opsummerende er det selskabets synspunkt, at klager ikke i strid med aftalegrundlaget kan få forsikringsdækninger tilbage, fordi klager ikke rettidigt har indgået gyldig aftale om selv at betale for forsikringerne.

Selskabet fastholder også, at klager i to breve har fået tilbud om at opretholde sine forsikringsdækninger ved selv at betale for dem og, at klager ikke reagerede på selskabets to tilbud."

Klagerens advokat har i brev af 19/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har gjort gældende, at der er sendt to breve med tilbud om selvbetaleraftaler. Klager medgiver, at der er afsendt to tilbud om selvbetaleraftaler til vores medlem.

Der er dog ikke sendt mere end et brev om samme tilbud. Der er givet to tilbud med 14 dages frist til at svare, og der er sendt et fysisk brev ved begge tilbud, selvom såvel forsikringsbetingelserne

(bilag A) som velkomstbrevet (bilag B) og pensionsoversigten (bilag C) angiver, at efterfølgende breve ville blive sendt i e-Boks, og at medlemmet aktivt skulle fravælge dette.

Sagsøger afviser ikke at have modtaget nogle af brevene. Tværtimod, så fremgår det af sagens akter, at brevet, der er sendt 19. januar 2023, er kommet frem – men for sent – hvilket formodentligt skyldtes, at det blev sendt til en forkert adresse. Vores medlem skiftede adresse den 23.12.2023.

Brevet kom først frem den 06.02.2023 – det fremgår af telefonnotat den 07.01.2023, da vores medlem ringer til [klagerens fagforening].

Telefonnotater af 7.02.2023 og 08.02.2023 fremlægges som bilag 1.

[Klagerens fagforenings] sagsbehandler ringede den 08.02.2023 og bad om et nyt brev med en ny frist, idet brevet var kommet frem efter fristens udløb. Der henvises til bilag M.

Bevisbyrden for, at brevet er kommet for sent frem, må derved anses for løftet.

Desuden fremlægges bilag 2, som er [klagerens fagforenings] telefonnotat for samtalen den 08.02.2023.

Såvel vores medlem som [klagerens fagforenings] sagsbehandler reagerede uden ugrundet ophold på modtagelse af brevet af 19. februar 2023, som kom frem efter, at fristen på 14 dage var udløbet.

Efterfølgende ansøgte vores medlem om dækning af kritik sygdom samt erhvervsevnetabserstatning, men fik afslag.

Vores medlem fik dernæst tilsendt en pensionsoversigt dateret 11.02.2023 (bilag 3), en kvittering for ansøgning om udbetaling ved kritisk sygdom og erhvervsevnetab dateret den 15.02.2023 (bilag 4) samt et brev om, at han ikke havde forsikringsdækninger, dateret den 15.02.2023 (bilag 5).

Den 16.03.2023 traf selskabet afgørelse om, hvad vores medlem ville have haft ret til, hvis forsikringerne var blevet opretholdt. Denne fremlægges som bilag 6.

Anbringender:

Det gøres overordnet gældende, at selskabet har givet to tilbud om opretholdelse af forsikringer som selvbetaler, at der kun er afsendt ét brev vedrørende hvert tilbud, at ingen af brevene er kommet rettidigt frem, og at ingen af brevene er sendt på den i forsikringsbetingelserne, velkomstbrevet og den første forsikringsoversigt oplyste forsendelsesmåde, nemlig i e-Boks, hvorfor vores medlem må være berettiget til at påberåbe sig tilbuddene.

Det er ikke korrekt, når selskabet med henvisning til noterne i Karnov benægter, at selskabet bærer risikoen for, at breve til klager er kommet frem. Selskabet synes at forveksle forsendelsesrisiko og bevisregler.

Det er muligvis de første sætninger i note 120 til forsikringsaftalelovens § 33, selskabet henviser til. Det er korrekt, at der her står, at når selskabet har bevist, at et brev er afsendt, så vil der være en formodning for, at forsikringstageren har modtaget meddelelsen. I slutningen af første afsnit i

note 120 står dog 'Udtalelsen i U 1977 216 H 'om vore dages sikre postvæsen' ville man nok ikke vælge i dag.', hvorefter andet afsnit indledes med en redegørelse for nyere praksis, hvor der lægges vægt på, om der er afsendt mere end én meddelelse.

Tilbuddet af 6. juli 2021:

Det gøres derfor fortsat gældende, at der i forbindelse med tilbuddet om at opretholde forsikringer i 2021 alene blev sendt et brev til vores medlem, og at selskabet efter forsikringsaftalelovens § 33 bærer forsendelsesrisikoen herfor, jf. også U.2015.770Ø, hvoraf fremgår af præmisserne:

Ved bevisbedømmelsen må det indgå, om der er afsendt et eller flere breve, idet der, hvis flere breve er afsendt, kun er en beskeden sandsynlighed for, at ingen af brevene er nået frem. Det er ikke udelukket, at afsenderen kan løfte bevisbyrden for, at meddelelse er nået frem til forsikringstageren, hvis der kun er afsendt et brev, men normalt vil et enkelt brev ikke være tilstrækkeligt.

Karnovnote 120 til forsikringsaftalelovens § 33 konkluderer på baggrund heraf, at der lægges vægt på, om der er sendt et eller flere breve.

Karnovnote 120 til forsikringsaftalelovens § 33 henviser endvidere til U.2013.165, hvor Højesteret i forbindelse med et spørgsmål om forældelse efter DL-5-14-4 anfører:

Det er kreditor, der har bevisbyrden for, at påmindelsen er kommet frem. Kreditor bærer således forsendelsesrisikoen. Der stilles ingen formkrav til kreditors påmindelse, men hvis skyldneren bestrider at have modtaget denne, må der foretages en vurdering af, om kreditor har ført et tilstrækkeligt bevis for afsendelse og fremkomst af påmindelsen.

Da der i forbindelse med tilbuddet om opretholdelse af forsikringer i 2021 således alene er fremsendt ét brev, og selskabet har forsendelsesrisikoen, må selskabet bære risikoen ved bevismangel.

Dertil kommer, at det fremgår af såvel forsikringsbetingelserne som velkomstbrevet (bilag B) og forsikringsoversigten (bilag C), at efterfølgende breve ville sendes i e-Boks.

Tilbuddet af 19. januar 2023:

Når det gælder tilbuddet om opretholdelse af forsikringerne i brevet af 19. januar 2023, så fremgår det af såvel selskabets som [klagerens fagforenings] akter, at tilbuddet blev sendt til en forkert adresse og derved blev forsinket, fordi selskabet ikke havde opdateret adresseoplysninger efter 15. december 2022, samt at såvel medlemmer som [klagerens fagforening] reagerede på brevet, så snart det kom dem til kundskab.

Heller ikke dette brev var sendt til e-Boks, og igen var der tale om en særdeles kort frist på 14 dage, hvor få dages forsinkelse var afgørende for, at medlemmet ikke fik mulighed for at acceptere tilbuddet.

Det gøres på den baggrund gældende, at brevet ikke er kommet frem, så vores medlem kunne nå at reagere inden for 14 dage fra afsendelsen.

Da meddelelser først har virkning fra de er kommet frem, og der i øvrigt heller ikke i brevet af 19. januar 2023 er angivet, at de 14 dage løber fra afsendelsen af tilbuddet, må tilbuddet om at beholde forsikringerne som selvbetalers anses for at stå ved magt, både da [klagerens fagforening]

henvender sig d. 08.02.2023 samt 09.02.2023 og da vores medlem ansøger om udbetalinger for kritisk sygdom og erhvervsevnetab.

Da det må anses som bevist, at brevet kom frem med forsinkelse d. 06.02.2023, gøres det endvidere gældende, at der er indgået en bindende aftale, da [klagerens fagforening] på vegne af medlemmet kontaktede Industriens Pension d. 08.02.2023, bekræftet af vores medlem ved ansøgning om udbetaling for kritisk sygdom og tab af erhvervsevne, som selskabet kvitterede for ved brev af 15.02.2023.

Vores medlem kan ikke fremfinde selve ansøgningerne på sin selvbetjening, hvorfor selskabet opfordres (1) til at fremlægge disse, da der heri kan ligge yderligere bekræftelse på accept af tilbudet om at blive selvbetaler.

Den af selskabet påberåbte Ankenævnspraksis:

Af præmisserne for Ankenævnets afgørelse 95954 fremgår bl.a. følgende udover det, selskabet har henvist til:

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har fremsendt pensionsoversigt for 2011 i starten af 2012, som blev fremsendt med almindelig post og lagt i indbakken på hjemmesiden, hvor selskabet orienterede om, at selskabet fra den 1/6 2012 ville fremsende breve til klageren elektronisk således, at alle breve og pensionsoversigter ville blive lagt i hans indbakke på hans selv-betjeningsprofil på selskabets hjemmeside eller i e-Boks, hvis han havde valgt dette.

I nærværende sag har selskabet ikke i hverken sit velkomstbrev (bilag B) eller sin pensionsoversigt (bilag C) skrevet, at brevene vil være tilgængelige på selvbetjeningen. Tværtimod fremgår det af såvel velkomstbrevet som pensionsiversigten, at alle breve fremover sendes i e-Boks, uanset om han tidligere havde tilmeldt Industriens Pension i e-Boks eller ej, og at han aktivt skulle ringe til Industriens Pension, hvis han ville aftale, at han fremover skulle modtage breve fra Industriens Pension i e-Boks.

Selskabet opfordres (2) til at fremlægge dokumentation for, at vores medlem har kontaktet Industriens Pension med henblik på at få fremtidige brev fremsendt per post frem for e-Boks.

I 95954-afgørelsen blev der yderligere lagt vægt på, at klagerens indbetalinger til ordningen tidligere havde været standset, hvilket heller ikke er tilfældet i nærværende sag. Præmisserne i 95954 ligner således ikke nærværende sag. Tværtimod så er der netop lagt vægt på en række faktiske forhold, som er markant anderledes end i nærværende sag.

I 98142 var der sendt 3 breve med samme tilbud i august, september og oktober 2008, og det fremgår ikke, at der kun var 14 dages frist til at reagere. Det sidste brev blev netop sendt, fordi man ikke havde hørt fra klageren. Det adskiller sig også fra nærværende sag, hvor man i forbindelse med såvel tilbuddet i 2021 som 2023 kun sendte ét brev, og det sidste blev sendt til en forkert adresse, således det nåede frem for sent."

Selskabet har i brev af 10/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bemærker, at klager har ændret forklaring. I klageskemaet skrev klager, at brevet sendt 6. juli 2021 ikke var kommet frem til klager. Vi forstår forklaringen sådan, at klager nu oplyser at have

modtaget alle brevene, men at brevet af 19. januar 2023 først kom frem til klager efter den 2. februar 2023.

Klager skriver således: 'Sagsøger afviser ikke at have modtaget nogle af brevene. Tværtimod, så fremgår det af sagens akter, at brevet, der er sendt 19. januar 2023, er kommet frem - men for sent - hvilket formodentlig skyldes, at det blev sendt til en forkert adresse. Vores medlem skiftede adresse den 23.12.2023.'

Klager henvendte sig telefonisk til selskabet den 15. december 2022 for at drøfte sagen og for at få en blanket til ansøgning om udbetaling af forsikring ved visse kritiske sygdomme. Ved henvendelsen oplyste klager selskabet om sin mailadresse, men klager fortalte ikke selskabet, at han havde planer om at flytte.

Klager henvendte sig heller ikke efterfølgende med oplysning om, at han havde fået ny adresse. Klager havde frem til dette tidspunkt modtaget fysisk post fra selskabet, og klager var efter det oplyste fritaget for digital post. Klager burde derfor have indset, at det var vigtigt at give selskabet besked om, at han fik ny adresse.

I forbindelse med, at Industriens Pension i januar 2023 modtog en indbetaling fra klagers tidligere arbejdsgiver, tilmeldte selskabet automatisk klager på abonnement hos Folkeregistret. Den 10. februar 2023 oplyste Folkeregistret til selskabet, at klagers adresse nu var:
[adresse 2]

De foregående breve, jf. bilag B, C, D, E, F, K og L, var sendt af selskabet til [adresse 1], dvs. den adresse klager havde, inden klager flyttede til [adresse 2].

Selskabet henleder i den forbindelse opmærksomheden på reglen i Forsikringsaftalelovens § 33, stk. 1, 1. Punktum:

'§33

Meddelelser fra selskabet til forsikringstageren eller den sikrede bliver først virksomme, når de modtages af denne, medmindre det skyldes undladelse af at anmelde flytning eller andet forhold hos modtageren, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer, idet retsvirkningen af meddelelsen da indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde.'

Når klager skiftede adresse den 23.12.2022 og klager undlod at oplyse Industriens Pension om flytningen, indtræder retsvirkningen af selskabets brev fra den 19. januar 2023 dagen efter, at brevet under normale forhold ville være kommet frem til klager, jf. § 33, stk. 1, første punktum.

Selskabet bestrider, at klager har *dokumenteret*, at selskabets brev til klager fra den 19. januar 2023 først kom frem til klager den 6. februar 2023.

Repræsentanten har til støtte for sin påstand sendt bilag 1 med telefonnotater af samtaler, hvor klager ringede til repræsentanten den 7. februar 2023 og den 8. februar 2023. Telefonnotaterne kan på ingen måde dokumentere, hvornår selskabets brev fra den 19. januar 2023 kom frem til klager.

Selskabet fastholder, at klager absolut ikke har løftet bevisbyrden for, at brevet fra den 19. januar 2023 kom for sent frem til klager.

Tilbuddet af 6. juli 2021:

Selskabet havde inden den 6. juli 2021 sendt tre breve, jf. bilag 8, C og D, til klagers [adresse 1], og brevet fra 6. juli 2021 blev også sendt til [adresse 1]. Ingen af brevene er returneret til selskabet. De fire breve er også digitalt sendt til klager til 'min side', som er tilgængelig for klager ved brug af MitID.

Det er derfor ikke korrekt, når repræsentanten skriver, at selskabet alene har sendt et brev til klager. I juni og juli 2021 sendte selskabet i alt fire breve til klager, og det ene af de fire handlede om indgåelse af selvbetaleraftale.

Klager reagerede ikke på nogen af brevene og heller ikke rettidigt på brevet fra den 6. juli 2021 om selvbetaleraftale.

Klager kontaktede først selskabet året efter den 26. juli 2022, hvor klager ringede med spørgsmål om forsikring ved visse kritiske sygdomme, jf. bilag G.

Tilbuddet af 19. januar 2023:

Selskabet sendte brevet af den 19. januar 2023 til den adresse selskabet havde på det tidspunkt. Det skyldes, at klager ikke havde meldt flytning til selskabet. Selskabet bemærker, at klager kort før flytningen kontaktede selskabet, men uden at oplyse om, at han ville få ny adresse.

Brevet var og er fortsat tilgængeligt for klager på selskabets hjemmeside.

Selskabet skrev i brevet fra den 19. januar 2023 bl.a. til klager, at 'Det kræver, at du giver os besked inden 14 dage. Gør du ikke det, mister du muligheden for at beholde dine forsikringer.'

Svarfristen på 14 dage er branchekutyme, og svarfristen er tydeligt anført i brevet til klager.

Hertil kommer, at klager allerede ved selskabets brev fra den 6. juli 2021 var gjort opmærksom på, at han selv skulle betale for sine forsikringsdækninger, hvis han ønskede at opretholde dem.

Herefter er klager ved telefonsamtalen den 26. juli 2022, jf. bilag G, mundtligt gjort opmærksom på, at han ingen forsikringsdækninger havde, da der ingen indbetalinger var registreret.

Tilsvarende blev klager ved telefonsamtaler den 15. december 2022, jf. bilag H og I og J, gjort opmærksom på, at han ingen forsikringsdækninger havde. Samtidig blev medlem orienteret om, at hans daværende arbejdsgiver muligvis ville hæfte, hvis arbejdsgiver havde begået fejl med indbetaling af bidrag til klagers pensionsordning.

Anbringender

Det er selskabets synspunkt, at det er bevist, at selskabets to breve om selvbetaleraftaler, jf. bilag E og L, er sendt til og kommet frem til klagers folkeregisteradresse i [adresse 1]. Klager har med denne sag bekræftet at have modtaget de to breve. Der er således enighed om, at brevene er kommet frem til klager.

Selskabet har sendt fem andre breve, jf. bilag B-D og F og K, til klagers folkeregisteradresse i [adresse 1], og heller ingen af disse breve er returneret til selskabet. Det må have formodningen for sig, at de breve også er kommet frem til klager.

Det er selskabets opfattelse, at klager er nærmest til at bære risikoen for, at han hverken har meldt adresseændring eller besøgt Min side, hvor samtlige breve også ligger, jf. afgørelserne i sagerne 95.954 og 93.790.

Der er således ikke indgået en bindende selvbetaleraftale mellem klager og selskab, hverken i år 2021 eller i år 2023, fordi klager ikke reagerede rettidigt på tilbuddene herom.

Der er heller ikke givet klager en berettiget forventning om, at han kunne fortsætte sine forsikringer uden at betale for dem. Tværtimod er klager i flere telefonsamtaler med selskabet mundtligt blevet orienteret om, at han ikke var forsikringsdækket. I samtalen den 15. december 2022 blev det understreget overfor klager, at indskud ikke kunne give ret til forsikringsdækninger.

Klager var således fuldstændigt vidende om, at han ingen forsikringsdækninger havde i december 2022. Selskabet har ikke givet klager en berettiget forventning om, at han var forsikringsdækket i selskabet. Tværtimod blev klager ved hele tre telefonsamtaler den 15. december 2022, jf. bilag H, I og J, altså orienteret om, at et eventuelt kommende indskud fra arbejdsgiver ikke ville kunne give forsikringsdækninger med tilbagevirkende kraft.

Udelukkende til brug for klagers vurdering af et eventuelt erstatningskrav mod sin tidligere arbejdsgiver for manglende rettidig bidragsindbetaling, har selskabet vurderet, at klager i august 2022 opfyldte kriterierne for udbetaling ved visse kritiske sygdomme (diagnosen kardiomyopati) og, at klager i september 2022 opfyldte forsikringsbetingelsernes krav til udbetaling ved 2/3 tab af erhvervsevne, jf. bilag 6."

Klagerens advokat har i brev af 24/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har ikke ændret forklaring.

Selskabet har efter alt at dømme misforstået klagers sætning ved at læse 'nogle' som 'nogen'. 'Nogen' betyder 'nogen som helst' eller 'nogen overhovedet', hvor 'nogle' betyder 'visse', eller 'en del'.

Når klager ikke afviser at have modtaget nogle af brevene, så betyder det ikke, at klager har modtaget alle brevene, men derimod at klager har modtaget en del/visse af brevene.

Det fremgår da også af sammenhængen, hvori sætningen forekommer og som citeres af selskabet, at grunden til, at klager ikke afviser det, er at klager har modtaget bl.a. brevet af den 19. januar 2023.

Klager har derfor ikke ændret forklaring vedrørende brevet af 6. juli 2021, som klager fastholder, at klager ikke har modtaget.

Om tilbuddet af 6. juli 2021

Selskabet har skrevet, at det ikke er korrekt, når repræsentanten anfører, at der kun er sendt ét brev til klager. Det var heller ikke dét, der stod. Dét, der stod var *'Det gøres derfor fortsat gælden-*

de, at der i forbindelse med tilbuddet om at opretholde forsikringer i 2021 alene blev sendt et brev til vores medlem...'

Når selskabet efterfølgende skriver, at det ene af de fire breve i juni og juli 2021 handlede om indgåelse af selvbetaleraftale, så svarer det fuldstændigt til, hvad repræsentanten skrev i replikken, nemlig at der kun blev sendt ét brev med tilbud om opretholdelse af forsikringen. Det er derfor uklart, hvad det er, selskabet mener ikke er korrekt.

Selskabet anfører endvidere, at klager ikke havde reageret på nogen af brevene i bilag B, C og D. Der var dog ikke nogen grund til at reagere på disse tre breve, som blot var henholdsvis velkomstbreve og information om investering af pensionsmidler.

Om tilbuddet af 19. januar 2023

Selskabet hæfter sig ved, at klager henvendte sig telefonisk til selskabet den 15. december 2022 for at drøfte sagen og for at få en blanket til ansøgning om udbetaling af forsikring ved visse kritiske sygdomme, hvor han oplyste selskabet sin mailadresse. Selskabet anfører, at klager her burde have oplyst om den adresseændring, der skete den 23.12.2023, fordi klager var digitalt fritaget.

Det fremgår af telefonnotatet, at brevene er dannet den 15.12.2022. Selv hvis vores medlems manglende oplysning om adresseændring kunne tillægges betydning, ville der således ikke være årsagssammenhæng mellem den manglende oplysning og så, at brevene ikke var nået frem, idet vores medlem under alle omstændigheder først ville have været forpligtet til at anmelde flytning, når han rent faktisk var flyttet.

Klager var imidlertid ikke digitalt fritaget som anført af selskabet. Det er heller ikke sædvanligt, at digitalt fritagede beder om at få materiale tilsendt per e-mail. Selskabet havde heller ikke modtaget andet end velkomstbrevene per brev forud for – breve hvori der stod, at klager skulle henvende sig til Industriens pension, hvis han ville have breve tilsendt med almindelig post frem for e-Boks.

Klager har i replikken opfordret selskabet til at fremlægge dokumentation for, at klager har bedt om digital fritagelse. Dette er ikke sket, hvilket må have bevismæssig skadevirkning for selskabet.

Nyere praksis fra Ankenævnet siger, at der bør hentes oplysninger fra folkeregisteret. Det fremgår bl.a. af 84.358. Selskabet har da også af sig selv hentet oplysninger fra folkeregisteret i februar ifølge det supplerende svarskrift. Det fremgår, at man automatisk gjorde dette, da man modtog en indbetaling fra arbejdsgiver. At det skete automatisk understreger, at man i dag med føje kan gå ud fra, at et pensionsselskab henter oplysninger automatisk fra folkeregisteret, hvorfor det må være tilstrækkeligt at anmelde flytning dér.

Selv hvis selskabet har ret i, at bestemmelsen § 33, stk. 1, 1. punktum, 2. led finder anvendelse, fordi vores medlem ikke har anmeldt flytning til selskabet, så vil [klagerens fagforenings] henvendelse den 08.02.2023 samt d. 09.02.2023 dog være tids nok, hvis der regnes med 6 hverdages leveringstid + 1 + 14 dages frist ifølge brevet.

De 6 dage svarer til, hvad der er lagt til grund i U.2019.1540 jf. Justitsministeriets Vejledning 2018-06-26 nr. 9533, hvor der dog er taget udgangspunkt i PostNords kvalitetstal for 2017. Dette var på 95,4%, hvilket vil sige, at 95,4% af brevene var nået frem senest 5. hverdag efter afsendelse. Kvali-

tetstallene ifølge PostNords hjemmeside var i 2023 på 95,2%, hvilket er 0,2% lavere, så der kan fortsat regnes med mindst 6 hverdage.

De 6 hverdage fra afsendelsesdagen 19. januar 2023 udløber 27. januar 2023. Dertil skal lægges en dag ifølge Forsikringsaftalelovens § 33, og dernæst de 14 dages frist i brevet. Svarfristen er således som udgangspunkt d. 11. februar, som i 2023 var en lørdag, hvorfor den må antages at udløbe mandag d. 13. februar 2023.

Selskabet anfører endvidere, at svarfristen på 14 dage er branchekutyme, og svarfristen tydeligt er anført i brevet til klager. Fristens begyndelsestidspunkt er imidlertid ikke anført, og ifølge forsikringsaftalelovens § 33 har meddelelser først virkning, når de er kommet frem. Dette fremgår også af U.1984.1090H, hvor en uklar formulering vedrørende begyndelsestidspunktet for en frist medførte, at begyndelsestidspunktet var betalingspåmindelsens fremkomst.

Det er således heller ikke korrekt, når selskabet i svarskriftet anfører, at svarfristen udløb 2. februar 2023, selv hvis det lægges til grund, at brevet ikke var forsinket. I så fald må fristens begyndelsestidspunkt være 6 hverdage fra 19. januar, jf. ovenstående, og fristen udløb således d. 10. februar 2023.

Telefonsamtalerne mellem [klagerens fagforening] og selskabet d. 7. og 8. februar 2023 bør ses som en tilkendegivelse af, at klager ønskede at gøre brug af tilbuddet.

Selskabet har ikke besvaret klagers opfordring 1 i replikken, hvor klager opfordrede selskabet til at fremlægge klagers henvendelse til selskabet med ansøgning vedrørende erhvervsevnetab, som selskabet kvitterede for ved brev af 15. februar 2023. Dette må have bevismæssig skadevirkning, hvorfor det kan lægges til grund, at klager også i sin ansøgning om udbetaling ved erhvervsevne og kritisk, bekræftede accept af tilbud om selvbetaleraftale.

Det fastholdes under alle omstændigheder, at klagers telefonnotater sammen med den forkerte adresse løfter bevisbyrden for, at brevet var forsinket.

Selskabet anfører, at klager kort før sin flytning kontaktede selskabet, men uden at oplyse om, at han havde fået ny adresse. Det blev ved samtalen aftalt, at selskabet skulle sende en e-mail til klager, som i øvrigt blev oplyst om, at han ikke havde nogen forsikringer.

Klager havde derfor ikke nogen forventning om, at selskabet skulle bruge hans adresse til noget, da han jo dels havde fået at vide, at han ikke havde nogle forsikringer og dels havde aftalt, at selskabet ville sende en e-mail til ham med ansøgningsskema, som klager kunne reagere på.

Selskabet har således igen oplyst klager om en anden kommunikationsform end brev, nemlig e-mail, før selskabet så sender et uventet brev til klagers tidligere adresse.

Anbringender

Det fastholdes, at tilbuddet af 6. juli 2021 ikke er kommet frem til klager, og at selskabet bærer forsendelsesrisikoen, jf. FAL § 33. Det er dette brev, klager har gjort gældende ikke at have modtaget. At velkomstbreve og brev om investering af pensionsordning er kommet frem, bestrides ikke.

Det bestrides heller ikke, at brevet af 19. januar 2023 er kommet frem. Det bestrides alene, at det er kommet rettidigt frem. Da repræsentanten kontaktede selskabet, var fristen imidlertid ikke udløbet efter FAL § 33, selv hvis det lægges til grund, at forsinkelsen skyldes klagers manglende anmeldelse af adresseændring, jf. ovenfor. Da telefonisk henvendelse kunne ske ifølge brevet, og da repræsentanten bad om en ny frist og dermed tilkendegav at ønske forsikringen opretholdt, må dette anses som en accept af tilbuddet.

At de 14 dage blev forstået af klager som 14 dage fra afsendelsen, og at [klagerens fagforening] derfor bad om en ny frist, ændrer ikke herpå, da selskabet som svar burde have oplyst, at fristen ikke var udløbet, og tilbuddet derfor stod ved magt, da [klagerens fagforening] henvendte sig den 08.02.2023 i stedet for at give sagen videre og tilbyde at skrive til klager, jf. bilag M.

Repræsentanten har allerede kommenteret på afgørelse 95.954, som selskabet henviser til. Der henvises til replikken.

Fsva. afgørelse 93.790 er den heller ikke sammenlignelig. I sag 93.790 var klageren oplyst om, at han skulle tilvælge at modtage brev i e-Boks. I nærværende sag er det tværtimod oplyst, at klager skulle henvende sig til selskabet, såfremt han ville fravælge at modtage breve i e-Boks og i stedet ønskede dem tilsendt med fysisk post. Situationen er altså lige modsat af nærværende sag.

Det er korrekt, at selskabet ikke har bibragt klager en berettiget forventning om, at indbetaling fra arbejdsgiveren ville kunne føre til forsikringsdækning med tilbagevirkende kraft. Dette understøtter dog blot, at klager ikke havde nogen forventning om, at der med fysisk post ville komme et tilbud om selvbetalerordning med tilbagevirkende kraft, som klager skulle reagere på, hvorfor klager ikke ved samtalerne 15.12.2022 havde grund til at meddele en fremtidig adresseændring.

Sammenfattende gøres det således gældende vedrørende tilbuddet af 19. januar 2023,

- At klager med føje kunne gå ud fra, at Selskabet ville kommunikere via e-Boks, da det stod i velkomstbrevene, og klager ikke har bedt om digital fritagelse, hvorfor klager ikke havde grund til at oplyse adresse.
- At klager med føje kunne gå ud fra, Selskabet ville kommunikere med ham via e-mail, som aftalt d. 15.12.2022, jf. bilag j, hvorfor klager ikke havde grund til at ændre adresse.
- At de fysiske breve blev dannet den 15.12.2022, hvor klager endnu ikke havde ændret adresse, hvorfor det ikke ville have gjort nogen forskel, hvis klager havde ændret adresse ved selskabet på tidspunktet, hvor han rent faktisk skiftede adresse.
- At klager med føje kunne gå ud fra, at Selskabet automatisk hentede adresseoplysninger via folkeregisteret, hvis de havde behov for at sende brev, hvilket selskabet selv har vist ved faktisk at gøre det i januar 2023.
- At selv hvis klager bærer risikoen for forsinkelsen, har klager via sin repræsentant henvendt sig og tilkendegivet ønske om at benytte sig af ordningen indenfor fristen, som må regnes fra brevet under normale omstændigheder ville være nået frem, dvs. 6 hverdage + en dag, hvorfor selskabet er bundet heraf.
- At selv hvis det lægges til grund, at brevet af 19. januar 2023 kom rettidigt frem, løb fristen på de 14 dage fra meddelelsen kom frem, hvilket jf. PostNords kvalitetstal må være 6 hverdage, hvorfor fristen tidligst udløb d. 10. februar 2023, forinden hvilken dato klager via sin repræsentant, havde henvendt sig telefonisk og ytret ønske om selvbetaleraftale."

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103555

Selskabet har i brev af 15/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabets svar vil følge klagerens struktur vedrørende klagers anbringender.

Anbringende nummer 1

Det er selskabets synspunkt, at det har formodningen imod sig, at klager modtager brev, jf. bilag C afsendt den 9. juni 2021 og brev, jf. bilag D, afsendt den 29. juni 2021 men ikke brev, jf. bilag E, afsendt den 6. juli 2021. Selskabets sendte alle tre breve som Q-post med PostNord til klagers [adresse 1].

Det fremgår af PostNords hjemmeside, at

'Q-breve, eller Quickbreve, er breve der leveres næste hverdag efter indlevering, hvis de indleveres inden den fastsatte frist. De skal afleveres i en PostNord Pakkeshop, ikke i en postkasse, og de er underlagt visse størrelsesbegrænsninger.

Her er de vigtigste regler for Q-breve:

- **Indlevering:**

Q-breve skal afleveres i en PostNord Pakkeshop, ikke i en postkasse.

- **Levering:**

De leveres næste hverdag efter indlevering, hvis de er indleveret inden fristen.'

Al selskabets fysiske brevpost bliver dagligt afhentet af PostNord, og bliver dermed afsendt samme dag.

Selskabet har da heller ikke fået andre tilbagemeldinger fra PostNord end, at brevet af den 6. juli 2021 er leveret.

Ankenævnet har i flere sager bl.a. i sagen 98142 vurderet, at det har sandsynligheden imod sig, at ingen af det pågældende selskabs breve skulle være kommet frem:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i 2008 har modtaget tilbud om at skifte til ny pensionsordning. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har sendt tre breve til klageren den 25/8 2008, medio september 2008 og 10/10 2008. Det har sandsynligheden imod sig, at ingen af brevene skulle være kommet frem, jf. Højesterets kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165. Nævnet bemærker, at klageren ikke er fremkommet med bemærkninger om faktuelle forhold, der kan give nævnet anledning til at antage, at der var en risiko for, at de pågældende breve ikke kom frem til klageren.'

I sagen 93104 lagde Nævnet har blandt andet lagt vægt på, 'at det pågældende selskab har fremlagt systembevis for, at der er dannet breve til klageren den 23/5 2018 og 4/6 2018, hvor der blev orienteret om opsigelsen, og at det har sandsynligheden betydeligt imod sig, at ingen af de to breve skulle være kommet frem. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om faktuelle forhold, der kan sandsynliggøre, at der var en særlig risiko for, at de pågældende breve ikke kom frem til klageren.'

Konkret i denne sag er der ikke faktuelle forhold, for eksempel en meddelelse fra PostNord om uregelmæssigheder i postudbringningen, hvorfor brevet af den 6. juli 2021 efter selskabets synspunkt må betragtes som at være kommet frem til klager.

Anbringende nummer 2

Selskabet bestrider, at ophørsbrev af den 19. januar 2023 ikke er kommet rettidigt frem.

Den 19. januar 2023 var en torsdag.

Det fremgår af PostNords dagældende regler, at Q-breve blev leveret til modtageren dagen efter afsendelsen eller senest på andendagen efter afsendelsen.

Det har således formodningen for sig, at klager modtog brevet enten fredag den 20. januar 2023 eller mandag den 23. januar 2023 på [adresse 1].

Svarfristen udløb således 14 dage efter modtagelsen af brevet, dvs. enten fredag den 3. februar 2023 eller mandag den 6. februar 2023.

Ifølge forsikringsaftalelovens § 33 indtræder retsvirkningen af en meddelelse til forsikringstager dagen efter, at meddelelsen under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde.

Det er selskabets synspunkt, at brevet den 19. januar 2023 må antages at være kommet frem som Q-brev enten fredag den 20. januar eller mandag den 23. januar 2023.

Klagers svarfrist udløb senest mandag den 6. februar 2023.

Ankenævnet har i sagen 100993 vurderet, at når det pågældende selskab ikke har modtaget brevene retur, har det sandsynligheden imod sig, at alene det pågældende selskabs præmieopkrævning kom frem, når brevene blev sendt til samme adresse.

I denne sag er ingen af de fysiske breve i januar 2023 returneret til selskabet, og der er ikke meldt om uregelmæssigheder i postudbringningen i januar 2023.

Klager reagerede ikke på brevet fra den 19. januar 2025.

Repræsentanten reagerede den 8. februar 2023, jf. bilag M.

Anbringende nummer 3

Ankenævnet har i sagen med ref. 93.790 bl.a. vurderet:

'Nævnet finder endvidere at måtte lægge til grund, at klageren modtog brevene af 30/9 2017 og 1/6 2018 i sin indbakke på selvbetjeningsprofilen på selskabets hjemmeside.

Nævnet finder på denne baggrund, at klageren burde have været bekendt med konsekvenserne af ophør af indbetaling til ordningen. Nævnet bemærker, at klageren efter nævnets opfattelse er nærmest til at bære risikoen for, at han hverken har besøgt sin selvbetjeningsprofil på selskabets hjemmeside eller har kontaktet selskabet for at høre, hvorledes han skulle forholde sig i forbindelse med, at hans arbejdsgiver ophørte med at indbetale til ordningen. Nævnet henviser i denne forbindelse til afgørelsen i sag 93301.'

Klager blev i velkomstbrev fra den 9. juni 2021, jf. bilag C, oplyst om, at breve fra selskabet var tilgængelige på 'Min side' på hjemmesiden 'industrienspension.dk/minside'.

Det er selskabets synspunkt, at klager er nærmest til at bære risikoen for, at klager hverken har besøgt 'Min side' på selskabets hjemmeside eller på anden måde har kontaktet selskabet i forbindelse med, at arbejdsgiver trak sin indbetaling til klagers pensionsordning tilbage, hvilket selskabet orienterede klager om ved brev fra en 6. juli 2021, jf. bilag E.

I afgørelse 98142 fra den 12. oktober 2022 påberåbte den pågældende klager sig, at han ikke havde modtaget det pågældende selskabs tre breve om tilbud om at skifte til ny pensionsordning.

Ankenævnet vurderede bl.a. følgende:

'Det har sandsynligheden imod sig, at ingen af brevene skulle være kommet frem, jf. Højesterets kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165.'

Det er selskabets synspunkt, at det også i denne sag har sandsynligheden imod sig, at alle breve i sommeren 2021 er kommet frem på nær et enkelt fra en 6. juli 2021, jf. bilag E. Det har ligeledes sandsynligheden imod sig, at velkomstbrev fra den 8. januar 2023, jf. bilag K, er kommet rettidigt frem - og at et brev 11 dage senere, jf. bilag L - ikke er kommet rettidigt frem.

Repræsentanten har opfordret selskabet til at fremlægge klagers henvendelse med ansøgning vedrørende erhvervsevnetab.

Selskabet kan ikke fremlægge kopi af klagers ansøgning om udbetaling ved visse kritiske sygdomme og ved erhvervsevnetab, da begge sager i sin helhed er slettet i selskabets interne digitale arkiver som følge af kravene i GDPR-regelsættet. Selskabet må ifølge reglerne ikke opbevare personfølsomme oplysninger, som selskabet ikke skal bruge til noget.

De eneste oplysninger om ansøgning og afgørelser er følgende:

Oversigt, afgørelser og valg	
Afgørelse og valg før 2007 vil ikke fremgå af listen (læsetilstand)	
Dato	Hændelse
16.03.23	Afslag HY, Afslagskode:Y16
15.02.23	Afslag KS, Afslagskode:X08
15.02.23	Afslag HY, Afslagskode:Y06

Afslag HY (erhvervsevnetab) Y16 betyder, at vi har fastholdt afslaget.

Afslag KS (visse kritiske sygdomme) X08 betyder, at medlemmet ikke var omfattet af forsikringen, da diagnosen blev stillet.

Afslag HY (erhvervsevnetab) Y06 betyder, at medlemmet ikke havde en dækning ved erhvervsevnetab.

Det er selskabets synspunkt, at ansøgningsblanketter til erhvervsevnetab og kritisk sygdom ikke kan anses for at være anmodninger om at blive selvbetal. For at kunne blive selvbetal, skal størrelsen af egenbetalingen først beregnes, og medlem skal have beløbet oplyst før sin stillingtagen. Ingen af ansøgningsblanketterne har rubrikker, der omhandler selvbetaleraftaler.

Repræsentanten har på side 4-5 i processkrift skrevet sine seks anbringender angående tilbud i selskabets brev fra den 19. januar 2023 (bilag L):

1) At klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet ville kommunikere via e-Boks.

Forsikringsbetingelsernes § 2, stk. 1, andet afsnit har følgende ordlyd: 'Nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller i e-Boks. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og i e-Boks. Industriens Pension kan også vælge at sende meddelelser til andre ydelsesmodtagere i e-Boks. Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt om det.'

Det er således ikke korrekt, at klager kunne gå ud fra, at selskabet kun ville kommunikere via e-Boks. Tværtimod fremgår det af velkomstbrevet, jf. § 2, stk. 1, at efterfølgende meddelelser fra selskabet alene sker via 'Min side' på selskabets hjemmeside og i e-Boks. Selskabet har erkendt, at selskabets breve er sendt som fysisk post (Q-breve) og ikke til klagers e-Boks samtidig med, at alle brevene har været tilgængelige på 'Min side' på selskabets digitale selvbetjeningsløsning.

Klager har således modtaget alle selskabets meddelelser digitalt på 'Min side' og som fysisk post.

2) At klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet ville kommunikere med ham via e-mail. Selskabet er ikke enig med repræsentanten, fordi selskabet kun en gang aftaler med klager at bruge e-mail, nemlig ved fremsendelse af ansøgningsskema til visse kritiske sygdomme, jf. telefonreferat fra den 15. december 2022. Klager får på ingen måde i telefonsamtalen oplyst, at fremtidig kommunikation vil ske via e-mail. Selskabet bruger ikke e-mails i kommunikationen med medlemmerne for så vidt angår breve om pensionsordningen.

3) At de fysiske breve blev dannet den 15. december 2022

Det er forkert.

Telefonreferaterne fra den 15. december 2022, jf. bilag H, I og J, dokumenterer på ingen måde, hvilke datoer brevene er dannet.

Det er selskabets it-system, der dokumenterer, hvornår et brev er dannet. Brevet af den 19. januar 2023 er dannet samme dag, og brevet blev sammen med selskabets øvrige daglige fysiske post afhentet af PostNord på selskabets adresse samme dag og afsendt som Q-post.

Det er også selskabets synspunkt, at det havde gjort en forskel, hvis klager ved telefonsamtalen den 15. december 2022 havde oplyst om adresseflytningen den 23. december 2022. Havde klager givet selskabet sin nye adresse, ville selskabet have noteret den nye adresse i selskabets IT-system.

Den mulighed fik selskabet ikke.

4) At klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet automatisk hentede adresseoplysninger via folkeregistret.

Selskabet er ikke enig.

Generelt kan medlemmer i selskabet ikke have en berettiget forventning om, at selskabet indhenter adresseoplysninger fra CPR. Der står hverken noget om en sådan pligt i reglerne om 'god skik', jf. bekendtgørelse nr. 330 af den 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder, eller i informationsbekendtgørelsen, jf. bekendtgørelse nr. 1583 af den 6. december 2024 om information om livsforsikringsaftaler.

Da selskabet sender breve i januar 2023, jf. bilag K og L, var det til den nyeste adresse, som selskabet havde, nemlig [adresse 1].

5) At selv hvis klager bærer risikoen for forsinkelsen, har klager via sin repræsentant henvendt sig og tilkendegivet ønske om at benytte ordningen indenfor fristen.

Selskabet er ikke enig.

Det har formodningen for sig, at klager modtog tilbuds brevet enten fredag den 20. januar 2023 eller mandag den 23. januar 2023, fordi brevet blev sendt som Q-post den 19. januar 2023.

Svarfristen udløb således 14 dage efter modtagelsen af brevet, dvs. enten fredag den 3. februar 2023 eller mandag den 6. februar 2023.

Ifølge forsikringsaftalelovens § 33 indtræder retsvirkningen af en meddelelse til forsikringstager dagen efter, at meddelelsen under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde.

I det tilfælde udløb klagers svarfrist senest mandag den 6. februar 2023.

Klager reagerede ikke på brevet fra den 19. januar 2025.

Repræsentanten reagerede først den 8. februar 2023, jf. bilag M.

6) At selv hvis det lægges til grund, at brevet af 19. januar 2023 kom rettidigt frem, løb fristen på de 14 dage fra meddelelsen kom frem, hvilket jf. PostNords kvalitetstal må være 6 hverdage, hvorfor fristen udløb den 10. februar 2023.

Selskabet sender fysiske breve som Q-post. Følgende kvalitetsdata er tilgængelige på PostNords hjemmeside:

Kort opsummering:

Jurisdiktion Januar 2023 Quickbreve kvalitet

PostNord Sverige 92,78 % netbutik.postnord.dk+14group.postnord.com+14PostNord+14

PostNord Danmark Ikke offentliggjort månedligt

Her er kvalitetstallet for **Q-breve (Quickbreve) i januar 2023** ifølge PostNord Sverige-målt som andel af modtagne forsendelser, der blev leveret senest to dage efter afsendelse:

- Januar 2023: 92,78 % postnord.dk+1 postnord.se+1

Det er værd at bemærke, at dette tal stammer fra PostNord Sverige og er baseret på Quotas GmbH's målemetode postnord.se+3postnord.se+3postnord.se+3.

Selskabet tillader sig at gå ud fra, at fysiske breve sendt som Q-post i Danmark må antages at komme frem stort set indenfor samme leveringstid som i Sverige, dvs. maksimalt indenfor 2 dage efter afsendelsen.

Selskabet fastholder ud fra ovennævnte data fra PostNord, at tilbuds brevet til klager er kommet frem enten fredag den 20. januar 2023 eller mandag den 23. januar 2023 på [adresse 1].

Selskabets begrundelse

Det er selskabets synspunkt, at der har været to perioder, hvor klager havde medlemskab i selskabet, og hvor selskabet efter bidragsophør to gange har sendt breve til klager med tilbud om selvbetaleraftaler dels den 6. juli 2021, jf. bilag E, dels den 19. januar 2023, jf. bilag L. Også disse to breve er sendt som fysisk post via PostNord som Q-post, og ligesom de øvrige breve, som klager erkender er kommet frem, har brevene været og er fortsat tilgængelige på selskabets hjemmeside under 'Min side', som klager kan tilgå med Mit-ID. Og det har formodningen imod sig, at netop disse to breve ikke er kommet frem til klager.

Hertil kommer, at klager er nærmest til at bære risikoen ved ikke at have besøgt sin selvbetjeningsprofil eller på anden måde kontaktet selskabet ifm., at arbejdsgiver trak sin indbetaling tilbage og især, når klager ved, at han skal flytte, og således hverken den 1. gang i år 2021 eller den 2. gang i år 2023 at respondere rettidigt på tilbud om at blive selvbetaler.

Selskabet bliver først den 15. december 2022 kontaktet telefonisk af medlem i forbindelse med, at selskabet hjælper klager med at realitetsbehandle en ansøgning om erhvervsevnetab og om visse kritiske sygdomme på trods af, at selskabet udtrykkeligt forklarer medlemmet, at han ikke har forsikringsdækninger i den pågældende periode, jf. bilag H, I og J. Selskabet realitetsbehandler udelukkende de to ansøgninger i forhold til klagers eventuelle erstatningskrav mod arbejdsgiver for eventuel manglende rettidig bidragsindbetaling på klagers pensionsordning.

Først den 8. februar 2023 kontakter repræsentanten telefonisk selskabet og anmoder om nyt brev med selvbetaleraftale til en ny postadresse, hvilket desværre for klager er efter svarfristens udløb.

Selskabet har derfor ikke sendt nyt brev med tilbud om selvbetaleraftale."

Klagerens advokat har i brev af 17/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Om tilbuddet af 6. juli 2021 – (Selskabets anbringende nummer 1)

Selskabet opfordres (3) til at fremlægge dokumentation for, at man har sendt med Qpost i de pågældende perioder.

Selskabet hævder, at det har sandsynligheden imod sig, at et brev ikke er kommet frem, men henviser så til sagen 98142 som hjemmel, selvom denne siger, at det har sandsynligheden imod sig, at ingen af tre breve er kommet frem. I sagen 93104 drejede det sig om to breve om samme spørgsmål, hvor Nævnet kom frem til, at det havde sandsynligheden imod sig, at ingen af dem kom frem. Man har altså lagt vægt på, at der er sendt flere breve om samme spørgsmål, og at klageren hævdede, at ingen af dem var kommet frem.

I nærværende sag er der alene sendt ét brev om ophør af forsikringen i 2021 og ikke flere, og de nævnte afgørelser underbygger modsætningsvist, at det ikke har formodningen imod sig, at dette brev er kommet frem.

Om tilbuddet af 19. januar 2023 – (Selskabets anbringende nummer 2)

Selskabet henviser til sagen 100993 som begrundelse for, at det har formodningen imod sig, at brevet af 19. januar 2023 ikke er kommet rettidigt frem. Det er ikke umiddelbart gennemskueligt, hvordan den pågældende sag ligner nærværende sag. Klager hævder ikke, at brevet af 19. januar 2023 ikke er kommet frem, men at det er kommet for sent frem.

Der er en risiko for, at brevet er blevet fejlsorteret og sendt som almindelig B-post. Selv få dages forsinkelse vil bringe [klagerens fagforenings] henvendelse af 08.02.2023 og 09.02.2023 inden for fristen. Der er desuden tidsnære oplysninger, der dokumenterer, at brevet var forsinket, og at klager reagerede i umiddelbar tidsmæssig tilknytning til modtagelse af brevet.

Anbringender (Selskabets Anbringende nummer 3)

Selskabet citerer afgørelse 93.790, men det er uklart, hvordan det citerede ifølge selskabet adresserer klagers indvending mod brug af afgørelse på side 4 i Processkrift 1.

Selskabet henviser igen til afgørelse 98142, hvor det havde sandsynligheden imod sig, at tre breve ikke var kommet frem som begrundelse for, at det har formodningen imod sig, at ét brev ikke er kommet frem.

Selskabet har slettet ansøgninger om erhvervsevnetab og kritisk sygdom fra februar 2023. Det er indklagedes synspunkt, at klager heri anmodede om selvbetalning, uanset om sådanne ansøgninger i sig selv kan anses for at være en anmodning om at blive selvbetalers.

Selskabet argumenterer med, at det ikke er muligt, da størrelsen af egenbetalingen først skal beregnes. Det hænger dog ikke sammen med, at selskabet kort forinden har sendt et brev, hvoraf fremgår, at klager kunne henvende sig, hvis han ønskede at blive selvbetalers.

Til selskabets bemærkninger til klagers anbringender vedrørende tilbuddet af 19. januar 2023 bemærkes følgende

1) At klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet ville kommunikere via e-Boks.

Selskabet hævder, at det ikke er korrekt, at klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet *kun* ville kommunikere via e-Boks. Det var imidlertid ikke, hvad klager skrev. Klager skrev, at klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet ville kommunikere via e-Boks, så klager ikke behøvede at tjekke andet. Når selskabet skriver i forsikringsbetingelserne, at efterfølgende meddelelser alene sker via selvbetjeningen og e-Boks, så må det forstås sådan, at alle meddelelser kommer begge steder, og at man derfor kan nøjes med at tjekke et af stederne.

2) At klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet ville kommunikere med ham via e-mail.

Klager har ikke anført, at han generelt kunne gå ud fra, at der blev kommunikeret via e-mail. Men selskabet har anført, at klager ved henvendelsen den 15. december 2022 burde have oplyst om adresseændring, selvom det ved netop den samtale blev aftalt, at selskabet skulle kontakte klager via e-mail. Klager havde derfor ikke grund til at tro, at han skulle oplyse om en adresseændring. Klager havde i øvrigt heller ikke anledning til at tro, at der ville blive sendt andre breve til ham, og slet ikke et nyt tilbud om selvbetaleraftale.

3) At de fysiske breve blev dannet den 15.12.2022.

Selskabet hævder, at dette er forkert. Det fremgår imidlertid af bilag 2, at klagers repræsentant fik det oplyst ved henvendelse den 08.02.2023.

4) At klager med føje kunne gå ud fra, at selskabet automatisk hentede adresseoplysninger.

Selskabet bestrider dette. Det hænger imidlertid ikke sammen med, at selskabet selv oplyser i sit supplerende svarskrift 1, at man automatisk tilmeldte klager på abonnement ved Folkeregisteret, da man modtog en indbetaling fra klagers tidligere arbejdsgiver i januar 2023.

Ankenævnet for Forsikring

23.

103555

- 5) *At selv hvis klager bærer risikoen for forsinkelsen, har klager via sin repræsentant henvendt sig indenfor fristen.*

Der er ikke fremlagt dokumentation for, at man har sendt brevet som Q-brev. Dertil kommer, at klager i bilag 1 har fremlagt tidsnære dokumentbeviser for, at brevet var forsinket.

Klagers repræsentant henvendte sig til Industriens Pension d. 08.02.2023.

- 6) *At selv hvis det lægges til grund, at brevet af 19. januar 2023 kom rettidigt frem, løb fristen på de 14 dage fra meddelelsen kom frem, hvilket jf. PostNords kvalitetstal må være 6 hverdage, hvorfor fristen tidligst udløb d. 10. februar 2023.*

Der er ikke fremlagt dokumentation for, at brevet er sendt som quickbrev. Det bestrides endvidere, at tal for quickbreve i Sverige uden videre kan lægges til grund for quickbreve i Danmark.

Til Selskabets begrundelse

Det bestrides, at klager bærer risikoen for ikke at have besøgt sin selvbetjeningsprofil, når både velkomstbreve og forsikringsbetingelser angiver, at alt sendes både via selvbetjening og e-Boks, og at der kun sendes fysisk brev, hvis man aktivt vælger det."

Selskabet har i brev af 25/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet er ikke enig i, at det er bevist, at klager har modtaget brevene for sent. Der er alene tale om en forklaring om dette fra klager, men ikke nogen beviser der kan fremlægges for Nævnet.

Selskabet kan bevise, at brevene i den omtalte periode blev sendt som Q-post ved afhøring af vidner fra selskabet".

Klagerens advokat har i brev af 27/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan oplyses, at klager ikke har yderligere kommentarer til sagens indhold, så sagen kan forelægges på det nuværende grundlag.

Det bemærkes, at klagers helbredstilstand er væsentligt forværret og at klager derfor ønsker en afgørelse snarest muligt, idet det er uvist, hvor lang tid klager har tilbage. Der anmodes derfor om hastebehandling.

Det bemærkes desuden, at klagers krav om løbende invalidepension er steget med yderligere 6.000 per måned siden indgivelse af klagen, således at denne post per 1. oktober 2025 udgør 228.000 og det samlede krav dermed 428.000 kr., idet dette dog stiger løbende."

Nævnets sekretariat bad den 13/11 2025 selskabet om at redegøre for, hvornår og hvordan selskabet har fået information om, at klageren er fritaget for digital post samt dokumentation for fritagelsen. Selskabet har i brev af 18/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

24.

103555

"Selskabet kan oplyse, at telefonreferatet den 8. februar 2023, jf. bilag M, er fra en telefonsamtale med [klagerens fagforening].

I referatet er konkret skrevet: 'jeg hører om vi kan skrive til hans mail og digital post men medlem er fritaget for digital post.'

Der burde i referatet være skrevet: 'jeg hører om vi kan skrive til hans mail og digital post, men [klagerens fagforening] oplyser, at medlem er fritaget for digital post.' Vi vedlægger lydfilen som bilag N.

[Klagerens fagforening] oplyste ved samme lejlighed, at selskabet (heller) ikke måtte skrive til klagers mail.

Selskabet har - udover telefonlydfilen - ingen anden dokumentation for, om klager er fritaget fra digital post.

Selskabet bemærker, at private aktører, herunder pensionsselskaber, ikke har mulighed for at få oplyst fra det offentlige, om en forsikret er undtaget for offentlig digital post."

Nævnets sekretariat bad den 18/11 2025 selskabet om at bekræfte, at selskabet ikke har dokumentation for, at klageren i 2021 henvendte sig til selskabet for at modtage fysisk post. Sekretariatet har videre bedt selskabet fremlægge yderligere materiale, herunder dokumentation for, at selskabet modtog oplysninger fra Folkeregistret om klagerens adresseændring den 10/2 2023. Selskabet har i brev af 28/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet kan bekræfte, at klager ikke i år 2021 henvendte sig til selskabet og anmodede om fysisk post.

Selskabets breve til klager i år 2021, jf. bilag B, C, D, E og F, er sendt som fysisk post, samt leveret til 'min side', som er tilgængelig for klager på selskabets hjemmeside.

Selskabet har vedlagt brev af den 19. januar 2023, jf. bilag O, som anmodet om af Sekretariatet. Brevet er fejlagtigt genereret automatisk og sendt som fysisk post, men har ikke gyldighed. Det er det andet brev dateret den 19. januar 2023, jf. bilag L, der er gyldigt.

Det er i selskabets telefonsystem desværre ikke registreret, at medarbejderen fra fagforeningen tidligere har talt med en anden af selskabets medarbejdere, der skulle have oplyst, at 'I løbende får adresser opdateret fra CPR-registret, og hvis der er sendt til en anden adresse, end den adresse, der er der, så er det en fejl, og så vil I genfremsende brevet.' Efter selskabets forretningsgang skal alle telefonsamtaler registreres. Der er ikke registreret en samtale med dette indhold. Hvis fagforeningen har stillet det som et generelt spørgsmål uden at oplyse, hvilket medlem det angår, er telefonsamtalen ikke registreret.

Selskabets dokumentation for, at vi fik klagers adresseændring fra CPR-registret den 10. februar 2023 er vedlagt som bilag P, og selskabets dokumentation for klagers adresse den 15. december

2022 er vedlagt som bilag Q. Begge bilag er udskrift fra selskabets policesystem, der automatisk digitalt får adresseændringer fra CPR-registret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af selskabets velkomstbrev til klageren af 9/6 2021:

"Velkommen i din nye pensionsordning

...

Du får dine breve elektronisk i e-Boks

Du vil fremover få alle breve fra os i e-Boks. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i e-Boks eller ej. Med e-Boks kan vi nemlig sikre, at du får din post langt hurtigere end med fysiske breve.

Vil du hellere have dine breve med posten, skal du ringe til os på [telefonnummer]. Hvis vi sender breve til dig med fysisk post, går der længere tid, før du får dem. Det kan betyde, at du har mindre tid til at reagere, hvis der er en frist i brevet."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 9/6 2021:

"Velkommen i Industriens Pension

Kære [klageren]

Du er blevet medlem af Industriens Pension fra den 22. marts 2021, fordi din arbejdsgiver indbetaler til pensionsordningen for dig.

Brug Min side på industrienspension.dk

Du kan se alt om din pension ved at logge ind på industrienspension.dk/minside med dit NemID. Du kan blandt andet følge med i indbetalingerne og se, hvad du kan få udbetalt. Du har også en masse muligheder - du kan fx ændre dine forsikringer, overføre en tidligere pensionsopsparing eller selv betale ekstra til pensionen.

Du får breve i e-Boks

Du får alle dine breve fra os i din e-Boks. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i e-Boks. Du kan også finde dine breve på Min side. Husk at give os dit mobilnummer eller e-mail under kontaktoplysninger på Min side.

Hvis du foretrækker at få dine breve fysisk på papir, kan du ringe til os på [telefonnummer] og aftale, at vi skal sende dine breve med posten."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 6/7 2021:

"Hvad skal der ske med din pensionsordning?

Kære [klageren]

[Klagerens arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig.

Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper.

Du kan selv indbetale til pensionsordningen

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen fra den 1. juni 2021, kan du beholde dine forsikringer og fortsat spare op til din pension. Det gælder også, hvis du har valgt forsikringer, som ikke er trådt i kraft endnu.

Det kræver, at du giver os besked inden 14 dage. Gør du ikke det, mister du muligheden for at beholde dine forsikringer.

Du har nu 2 valgmuligheder:**1. Du kan selv indbetale til pensionsordningen**

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen, kan du beholde dine forsikringer, også dem, der eventuelt endnu ikke er trådt i kraft, og fortsat spare op til din pension.

Priser og omkostninger ændrer sig ikke, fordi du selv begynder at indbetale. Du kan se prisen for forsikringer og administration på industrienspension.dk/forsikringspriser. Bemærk, at du skal logge ind med NemID.

Fordelen ved selv at indbetale er, at du kan være forsikret, uden at det går ud over din opsparing, og at du kan beholde forsikringerne, så længe du vil. Vi anbefaler, at du beholder forsikringerne, hvis

- du ikke har forsikringer andre steder, eller
- du er syg og er i tvivl, om du kommer tilbage på arbejdsmarkedet, eller
- dit helbred er blevet dårligere, siden du kom med i pensionsordningen.

Ulempen ved selv at indbetale er, at det koster dig penge hver måned.

Sådan gør du

Hvis du vil begynde at indbetale selv, skal du gøre det, inden perioden, hvor du er forsikret uden indbetaling stopper. På industrienspension.dk/minside kan du selv registrere, at du ønsker at indbetale for egen regning, eller du kan ringe til os.

Du kan læse mere i industrienspension.dk/pensionsvejledningen.

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 26/8 2021:

"Dine efterladte får mindre udbetalt

Kære [klageren]

Vi skriver til dig for at fortælle, at dine efterladte ikke længere vil få udbetalt din opsparing, hvis du dør.

Det skyldes den måde, din pensionsordning er sat sammen på, og at der ikke længere indbetales til pensionsordningen. Se mere om opsparingssikring i industrienspension.dk/pensionsvejledning."

Ankenævnet for Forsikring

27.

103555

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonresumé fra samtale med klageren af 26/7 2022:

"medlem ringer og spørger efter KS, jeg kan ikke se indbetaling.
jeg oplyser at arb giv. har haft trukket pengene tilbage, så derfor har han ikke forsikringer"

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonresumé fra samtale med klageren af 15/12 2022:

"Medlem vil gerne sende ansøgning omkring kritisk sygdom. Oplyst, at han ikke har forsikring, da der ikke er indbetalt. Medlem oplyser, at arbejdsgiver har indbetalt/rettet op på dette."

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonresumé fra samtale med klageren af 15/12 2022:

"Medlem ringer, da arbejdsgiver tidligere har indbetalt pensionsbidrag - men trukket dem tilbage. Medlem ønsker at få afklaring på, om han er forsikret, hvis tidl. arbejdsgiver indbetaler beløbet. Jeg oplyser, at vi tager imod bidraget - men at vi ikke kan forsikre tilbage i tid. Opfordrer medlem til at tage dette med arbejdsgiver.

Grunden til at medlem ønsker afklaring på ovenstående er fordi han vil vide, om han ville have haft en KS-forsikring.

Medlem vil formentlig gå videre med dette til sin fagforening."

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonresumé fra samtale med klageren af 15/12 2022:

"Jeg ringer til medlem, oplyser, at vi kan sende et ansøgningsskema om KS, så vi kan afgøre om det vil være ret til forsikringsudbetaling, hvis medlem havde en forsikring på daværende tidspunkt.

Oplyser, at vi har været i kontakt med tidl. arbejdsgiver. Vi kan forstå, at A-kassen er i kontakt med tidl. arbejdsgiver.

Hvis medlem f.eks. var berettiget til en udbetaling og havde forsikringen på daværende tidspunkt - kan der muligvis være tale om at tidl. arbejdsgiver skal hæfte for dette.

Adspurgt blev medlem hasteindlagt i september 2021. Medlem har problemer med hjertet og har nedsat pumpefunktion.

Oplyser medlem at der sendes et ansøgningsskema pr. mail, medlem kan sende det retur samt evt. lægelige oplysninger."

Det fremgår bl.a. af selskabets velkomstbrev til klageren af 8/1 2023:

"Velkommen i din nye pensionsordning

Kære [klageren]

Vi er glade for at kunne byde dig velkommen som medlem i Industriens Pension.

Som medlem i Industriens Pension kommer du med i et af landets bedste pensionsselskaber. Vi ligger i top, når det handler om at få opsparingen til at vokse, og vores omkostninger til administration er lave sammenlignet med andre pensionsselskaber.

Vi vil gerne fortælle dig mere om Industriens Pension og introducere dig til din nye pensionsordning.

Ankenævnet *for* Forsikring

28.

103555

...

Du får dine breve elektronisk i mit.dk

Du vil fremover få alle breve fra os i mit.dk. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i mit.dk eller ej. Med mit.dk kan vi nemlig sikre, at du får din post langt hurtigere end med fysiske breve.

Vil du hellere have dine breve med posten, skal du ringe til os på [telefonnummer]. Hvis vi sender breve til dig med fysisk post, går der længere tid, før du får dem. Det kan betyde, at du har mindre tid til at reagere, hvis der er en frist i brevet."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 19/1 2023:

"Hvad skal der ske med din pensionsordning?

Kære [klageren]

[Klagerens tidligere arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig.

Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper.

Du kan selv indbetale til pensionsordningen

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen fra den 1. august 2021, kan du beholde dine forsikringer og fortsat spare op til din pension. Det gælder også, hvis du har valgt forsikringer, som ikke er trådt i kraft endnu.

Det kræver, at du giver os besked inden 14 dage. Gør du ikke det, mister du muligheden for at beholde dine forsikringer.

Du har nu 2 valgmuligheder:**1. Du kan selv indbetale til pensionsordningen**

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen, kan du beholde dine forsikringer, også dem, der eventuelt endnu ikke er trådt i kraft, og fortsat spare op til din pension.

Priser og omkostninger ændrer sig ikke, fordi du selv begynder at indbetale. Du kan se prisen for forsikringer og administration på industrienspension.dk/forsikringspriser.

Fordelen ved selv at indbetale er, at du kan være forsikret, uden at det går ud over din opsparing, og at du kan beholde forsikringerne, så længe du vil. Vi anbefaler, at du beholder forsikringerne, hvis

- du ikke har forsikringer andre steder, eller
- du er syg og er i tvivl, om du kommer tilbage på arbejdsmarkedet, eller
- dit helbred er blevet dårligere, siden du kom med i pensionsordningen.

Ulempen ved selv at indbetale er, at det koster dig penge hver måned.

Sådan gør du

Hvis du vil begynde at indbetale selv, skal du gøre det, inden perioden, hvor du er forsikret uden indbetaling stopper. På industrienspension.dk/minside kan du selv registrere, at du ønsker at indbetale for egen regning, eller du kan ringe til os.

Ankenævnet for Forsikring

30.

103555

Du kan læse mere i industrienspension.dk/pensionsvejledningen.

...

Hvis du ikke gør noget

Hører vi ikke fra dig, falder de forsikringer, du eventuelt har valgt, bort, og du bliver passivt medlem med det samme. Som passivt medlem har du stadig en pensionsopsparing stående hos os, men du har ikke nogen forsikringer.

Du er velkommen til at ringe til os på [telefonnummer], hvis du har spørgsmål."

Det fremgår bl.a. af klagerens fagforenings telefonresumé fra samtale med klageren af 7/2 2023:

"Situation

ML er lige i nærheden og vil gerne komme forbi med papirer.

ML har først modtaget dokumenterne i går, selv og de er dateret den 19. januar, der er forkert adresse skrevet på brevet."

Det fremgår bl.a. af klagerens fagforenings telefonresumé fra samtale med klageren af 8/2 2023:

"Talt med ML om at han skal sende ansøgning ind og at han ligeså godt kan søge om udbetaling ved tab af erhvervsevne foruden om udbetaling ved kritisk sygdom - forklaret mulige dækninger i fbm. erhvervsevnetab

ML har netop søgt om førtidspension for 2. gang, afvist 1. gang, har fået nej til hjertetransplantation

Sluttaftale

Jeg sender ansøgningsskema til ham og så sender han det med anbf. brev til Industriens Pension"

Det fremgår bl.a. af klagerens fagforenings telefonresumé fra samtale med selskabet af 8/2 2023:

"Spørgsmål

[Medarbejder 2], Industriens Pension (fortæller, at [medarbejder 1], som jeg tidl. har talt med, er elev)

- [Medarbejder 2] fortæller, at brevene er dannet den 15.12.22

Situation

bedt dem sende breve til MLs rigtige adresse med en ny frist, idet brevene først nået frem efter eftersendelse til hans nye pr. 23.12.22 adresse (som de stadigvæk ikke har fået fra cpr.reg. i deres system!) med en ny frist, så han kan nå at reagere, da det er deres ansvar, at brevet når frem inden fristen er overskredet

Svar

Ankenævnet *for* Forsikring

31.

103555

Sluttaftale

[Medarbejder 2] lover at videregive vores anmodning til deres juridiske afdeling og opretter en sag på det"

Ankenævnet for Forsikring

32.

103555

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonresumé fra samtale med klagerens fagforening af 8/2 2023:

"medlemmets rådgiver fra hans fagforening ringer for at få mig til at sende et nyt brev med en ny frist til den korrekte postadresse.

Jeg oplyser, at jeg må oprette en sag på henvendelsen, da den adresse vi har på medlem er i [adresse 1] og fra 15.12.2022. Medlem er flyttet den 23.12.2022, til [adresse 2]. PostNord, har videre sendt brevet af 19.01.2023, til [adresse 2], og nu er de 14 dage gået.

Medlem er meget syg og bør i følge hans rådgiver have ret til at søge KS og betalingsfritagelse hvis han tilkendes TAE, da medlem søger førtidspension. Jeg hører om vi kan skrive til hans mail og digital post men medlem er fritaget for digital post."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 15/2 2023:

"Vi har modtaget dine ansøgninger om udbetaling ved visse kritiske sygdomme og ved tab af erhvervsevne.

Du har ingen forsikringsdækninger hos os

[Klagerens tidligere arbejdsgiver], indbetalte den 22. marts 2021 17.593,77 kroner med angivelse af dit personnummer til Industriens Pension.

Samme dag trak [klagerens tidligere arbejdsgiver] beløbet tilbage til sig selv. Af den grund blev der ikke oprettet nogen pensionsordning dengang.

I januar måned 2023 indbetalte [klagerens tidligere arbejdsgiver] igen 17.593,77 kroner med angivelse af dit personnummer, og virksomheden angav, at beløbet hidrører fra din løn i perioden den 5. juli 2021 til den 31. juli 2021.

Vi har opfattet det som en fejl fra din arbejdsgivers side, at lønperioden er angivet som 4 uger i juli 2021.

Pensionsbidraget i overenskomsten er nemlig 12 % af lønnen. Du skulle således i de 4 uger have tjent omtrent cirka 150.000 kroner for knapt en måneds arbejde.

Du skal kontakte [klagerens tidligere arbejdsgiver], som vil kunne forklare og rette fejlen.

Hvis du har lidt et tab som følge af fejlen, er det også [klagerens tidligere arbejdsgiver], som du skal rette henvendelse til.

Industriens Pension har indsat 17.593,77 kroner som et engangsindskud, som ifølge forsikringsbetingelserne ikke giver ret til nogen forsikringsdækninger. Engangsindskuddet skal ifølge forsikringsbetingelserne anvendes til alderspension.

Du kan læse mere om reglerne og se forsikringsbetingelserne på industrienspension.dk."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"KAPITEL 1 ALMINDELIGE FORSIKRINGSBETINGELSER

§ 1 Forsikringens oprettelse og ikrafttræden

Forsikringen oprettes ved indberetning og indbetaling fra en arbejdsgiver af bidrag for en eller flere ansatte i henhold til kollektiv overenskomst, kollektiv aftale eller lignende, jf. stk. 3. Der oprettes kun en pensionsordning, uanset om der kommer indbetalinger fra flere arbejdsgivere. Indberetning og indbetaling skal ske efter Industriens Pensions anvisninger. Anvisningerne findes på Industriens Pensions hjemmeside.

Nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller i e-Boks. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og i e-Boks. Industriens Pension kan også vælge at sende meddelelser til andre ydelsesmodtagere i e-Boks. Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt herom.

...

Stk. 3

Såfremt første pensionsbidrag indbetales rettidigt i henhold til Industriens Pensions anvisninger, træder forsikringerne i kraft fra det tidspunkt, hvor pensionsordningen i henhold til overenskomst, aftale eller lignende udgør en obligatorisk del af ansættelsesforholdet.

Såfremt første pensionsbidrag ikke indbetales rettidigt i henhold til Industriens Pensions anvisninger, træder forsikringerne først i kraft fra det tidspunkt, hvor bidraget indbetales.

...

Stk. 5

Et kontant indskud kan ikke give ret til ændrede forsikringsydelser med virkning for et tidligere tidspunkt end tidspunktet, hvor indskuddet er modtaget i Industriens Pension.

...

§ 2 Indbetaling af pensionsbidrag

Indbetalingen forfalder til betaling på det i ansættelsesforholdet aftalte lønudbetalingstidspunkt.

Stk. 2

Indbetaling sker til Industriens Pension en gang månedligt. Sidste rettidige indbetalingsdag er den 10. i måneden efter, at indbetalingen er forfalden til betaling.

Stk. 3

Bidrag, som indbetales efter sidste rettidige indbetalingsdag, behandles som kontante indskud, jf. § 1, stk. 5, og der kan beregnes et rentetillæg samt et ekspeditionsgebyr, som det påhviler arbejdsgiveren at betale.

Stk. 4

Indbetalinger for den enkelte forsikrede skal indberettes med navn og CPR-nummer efter Industriens Pensions anvisninger.

Stk. 5

Indstilles indbetalingen, uden at den arbejdsgiver, fra hvem der sidst er foretaget indberetning om indbetaling, har angivet en retmæssig grund til dette, rettes påkrav om indbetaling til arbejdsgiveren.

Stk. 6

Hvis arbejdsgiveren foretager efterreguleringer i indbetalingerne for den enkelte forsikrede, er Industriens Pension berettiget til at foretage en tilsvarende regulering i forsikredes pensionsopsparing med den virkning, det måtte have for forsikringsdækningerne, jf. i øvrigt § 1, stk. 4.

...

§ 4 Indbetalingens indstilling/genoptagelse

Indstilles indbetalingen i henhold til § 1, stk. 1, inden den forsikrede enten

- har nået folkepensionsalderen, eller

- har fået ret til pension ved erhvervsevnetab, eller
 - har fået udbetaling fra ratepension, jf. § 10, eller livslang pension, jf. § 12,
- opretholdes forsikringsdækningen ved visse kritiske sygdomme, tab af erhvervsevne og død i fuldt omfang i 12 måneder (forsikring uden indbetaling), medmindre andet er aftalt, jf. stk. 2 og 3, dog ikke ud over den periode, der kan dækkes af pensionsopsparingen. Forsikring uden indbetaling kan dog aldrig løbe længere end til folkepensionsalderen. Efter udløb af perioden med forsikring uden indbetaling overgår forsikringen til passiv forsikring (fripolice), og forsikringsydelseerne sættes ned eller bortfalder, medmindre andet aftales, jf. stk. 4.

Nedsættelse af forsikringsydelseerne som følge af manglende indbetaling sker efter meddelelse til forsikrede.

Stk. 2

Forsikrede kan, efter indbetalingen i henhold til § 1, stk. 1, er indstillet og senest inden overgang til passiv forsikring (fripolice), indgå aftale med Industriens Pension om at forlænge perioden med fortsat forsikring uden indbetaling med op til 24 måneder, dog ikke ud over den periode, der kan dækkes af pensionsopsparingen. Perioden kan ikke forlænges ud over folkepensionsalderen.

Stk. 3

Forsikrede med forsikring uden indbetaling kan meddele Industriens Pension, at perioden med forsikring uden indbetaling fravælges. Forsikringen ændres da til passiv forsikring (fripolice), og forsikringsydelseerne sættes ned eller bortfalder med virkning fra den 1. i måneden efter, at Industriens Pension har modtaget forsikredes meddelelse om fravalget.

Stk. 4

Forsikrede kan, efter indbetalingen er indstillet og senest inden overgang til passiv forsikring (fripolice), indgå aftale med Industriens Pension om helt eller delvist at opretholde forsikringsydelseerne ved at indbetale for egen regning.

Indstilles indbetalingen for egen regning før det tidspunkt, der er fastsat i pensionsoversigten, ændres forsikringen til passiv forsikring (fripolice), og forsikringsydelseerne sættes ned eller bortfalder, fra indbetalingen ophørte. Nedsættelse eller bortfald af forsikringsydelseerne som følge af manglende indbetaling sker efter meddelelse til forsikrede.

Stk. 5

Indstilles indbetalingen, inden den forsikrede har nået folkepensionsalderen, har fået ret til pension ved erhvervsevnetab eller er begyndt at få udbetalt pension i henhold til §§ 10-12, og har forsikringen ikke opnået en mindsteværdi, der er fastsat af Industriens Pension og anmeldt til Finanstilsynet, ophæves forsikringen. Ophævelse af forsikringen som følge af manglende indbetaling sker efter meddelelse med mindst en uges varsel til forsikrede.

Stk. 6

Indbetalingen vil senere kunne genoptages efter samme regler, som gælder ved forsikringens oprettelse, jf. § 1.

Stk. 7

I perioden, hvor den forsikrede er forsikret uden indbetaling i henhold til stk. 1 eller 2, bliver den forsikrede ikke omfattet af eventuelle ændringer af ydelsessammensætningen i pensionsordningen, medmindre andet fremgår af pensionsoversigten. Det samme gælder forsikrede, der er passive medlemmer, forsikrede med betalingsfritagelse, forsikrede der får eller har fået udbetalt ratepension eller livslang pension, og forsikrede der er eller har været ansat i fleksjob eller anden støttet beskæftigelse på grund af helbredsmæssige begrænsninger.

Stk. 8

Når en forsikret bliver passivt medlem, bortfalder en eventuel ret til:

- engangsudbetaling ved tab af erhvervsevne i henhold til § 7
- pension ved erhvervsevnetab og betalingsfritagelse i henhold til § 8

- dødsfaldssum i henhold til § 14
- engangsudbetaling ved visse kritiske sygdomme i henhold til kapitel 2 'Forsikringsbetingelser for visse kritiske sygdomme'.

Passiv pension ved erhvervsevnetab kan være opretholdt for enkelte medlemmer, hvilket vil fremgå af forsikredes pensionsoversigt efter overgangen til passivt medlem."

Nævnet udtaler:

Klagerens daværende arbejdsgiver indbetalte den 22/3 2021 bidrag til selskabet for perioden 22/3 2021 til 20/6 2021. Arbejdsgiveren trak samme dag bidraget tilbage. Den 9/6 2021 sendte selskabet et velkomstbrev samt et brev med en pensionsoversigt til klageren. I brev af 6/7 2021 oplyste selskabet, at indbetalingerne fra arbejdsgiveren var stoppet, at forsikringsdækningerne bortfaldt den 1/6 2021, og at klageren havde mulighed for at opretholde forsikringsdækningerne ved at indgå en selvbetaleraftale. Den 26/8 2021 oplyste selskabet, at der ikke ville ske udbetaling til klagerens efterladte på grund af pensionsordningens sammensætning, og at der ikke længere blev indbetalt til pensionsordningen. Klageren ringede til selskabet den 26/7 2022 med spørgsmål om kritisk sygdom. Selskabet oplyste, at klageren ikke havde forsikringer. Den 15/12 2022 spurgte klageren telefonisk, om han kunne få forsikringerne, hvis arbejdsgiveren indbetalte bidrag til pensionsordningen. Selskabet oplyste, at indskud godt kunne indbetales, men ikke med tilbagevirkende kraft for så vidt angår forsikringsdækningerne. Det blev aftalt, at selskabet kunne undersøge, om klageren var berettiget til udbetaling fra forsikring ved visse kritiske sygdomme, og selskabet oplyste, at arbejdsgiveren måske kunne hæfte for dette. I januar 2023 indbetalte arbejdsgiveren 10.593,77 kr. til selskabet, der blev indberettet digitalt som hidrørende fra arbejde udført fra 5/7 2021 til 31/7 2021. Den 8/1 2023 sendte selskabet et velkomstbrev til klageren. Den 19/1 2023 oplyste selskabet i brev, at indbetalingerne fra arbejdsgiveren var stoppet, og at klageren havde mulighed for at opretholde forsikringsdækningerne ved at indgå en selvbetaleraftale fra 1/8 2021. Den 8/2 2023 ringede klagerens fagforening til selskabet og bad om et nyt brev med en ny frist til klagerens korrekte adresse, idet Postnord havde videresendt selskabets brev af 19/1 2023 til adresse 2, og idet fristen i brevet var udløbet.

Klageren ønsker, at han "stilles som om forsikringer var opretholdt". Klageren ønsker at få forsikringssum ved kritisk sygdom, forsikringssum for tab af erhvervsevne og invalidepension fra september 2022. Selskabet har afvist, at klageren har ret til få oprettet forsikringerne med tilbagevirkende kraft. Som følge heraf har selskabet afvist, at klageren har ret til at få dækning.

Klageren har anført, at selskabet efter forsikringsaftalelovens § 33 bærer forsendelsesrisikoen, og at der lægges vægt på, om der er sendt mere end ét brev, jf. U 2015.770 Ø. Klageren har anført, at selskabet gav to tilbud (den 6/7 2021 og den 19/1 2023) om muligheden for opretholdelse af forsikringsdækninger som selvbetaler, men at der kun blev sendt ét brev vedrørende hvert tilbud. Klageren har anført, at han ikke modtog brevet af 6/7 2021, og at brevet af 19/1 2023 ikke kom rettidig frem, da selskabet sendte brevet med en meget kort svarfrist til en forkert adresse. Klageren har anført, at nyere praksis fra nævnet viser, at selskabet bør hente oplysninger fra Folkeregisteret. Klageren har anført, at ingen af brevene blev sendt til e-Boks, selvom det fremgår af forsikringsbetingelserne, velkomstbrevet og den første forsikringsoversigt, at selskabet sender post til e-Boks. Klageren har anført, at "der i øvrigt heller ikke i brevet af 19. januar 2023 er angivet, at de 14 dage løber fra afsendelsen af tilbuddet, må tilbuddet om at beholde forsikringerne som selvbetaler anses for at stå ved magt, både da [klagerens fagforening] henvender sig d. 08.02.2023 samt 09.02.2023 og da vores medlem ansøger om udbetalinger for kritisk sygdom og erhvervsevnetab. Da det må anses som bevist, at brevet kom frem med forsinkelse d. 06.02.2023, gøres det endvidere gældende, at der er indgået en bindende aftale, da [klagerens fagforening] på vegne af medlemmet kontaktede Industriens Pension d. 08.02.2023, bekræftet af vores medlem ved ansøgning om udbetaling for kritisk sygdom og tab af erhvervsevne, som selskabet kvitterede for ved brev af 15.02.2023". Klageren har anført, at "selv hvis selskabet har ret i, at bestemmelsen § 33, stk. 1, 1. punktum, 2. led finder anvendelse, fordi vores medlem ikke har anmeldt flytning til selskabet, så vil [klagerens fagforenings] henvendelse den 08.02.2023 samt d. 09.02.2023 dog være tids nok, hvis der regnes med 6 hverdages leveringstid + 1 + 14 dages frist ifølge brevet. De 6 dage svarer til, hvad der er lagt til grund i U.2019.1540 jf. Justitsministeriets Vejledning 2018-06-26 nr. 9533, hvor der dog er taget udgangspunkt i PostNords kvalitetstal for 2017. ... Fristens begyndelsestidspunkt er imidler-

tid ikke anført, og ifølge forsikringsaftalelovens § 33 har meddelelser først virkning, når de er kommet frem. Dette fremgår også af U.1984.1090H, hvor en uklar formulering vedrørende begyndelsestidspunktet for en frist medførte, at begyndelsestidspunktet var betalingspåmindelsens fremkomst". Klageren har anført, at han "havde derfor ikke nogen forventning om, at selskabet skulle bruge hans adresse til noget, da han jo dels havde fået at vide, at han ikke havde nogle forsikringer og dels havde aftalt, at selskabet ville sende en e-mail til ham med ansøgningsskema, som klager kunne reagere på. Selskabet har således igen oplyst klager om en anden kommunikationsform end brev, nemlig e-mail, før selskabet så sender et uventet brev til klagers tidligere adresse".

Selskabet har anført, at klagerens forsikringsdækninger bortfaldt den 1/6 2021, fordi klageren ikke reagerede på tilbuddet af 6/7 2021. Selskabet har anført, at det har formodningen imod sig, at klageren ikke modtog brevet af 6/7 2021, da selskabet sendte flere breve til klageren i løbet af 2021, og da alle breve blev sendt som Q-post – der leveres næste hverdag efter indlevering – med PostNord til klagerens adresse. Selskabet fik ikke andre tilbagemeldinger fra PostNord end, at brevet af den 6/7 2021 var leveret. Selskabet har oplyst, at klageren den 9/6 2021 blev orienteret om, at alle breve blev lagt på "Min side" på selskabets hjemmeside, og at klageren er nærmest til at bære risikoen for, at klageren hverken har besøgt "Min side" eller på anden måde har kontaktet selskabet, da arbejdsgiver trak indbetalingerne tilbage, hvilket selskabet orienterede klageren den 6/7 2021. Selskabet har bekræftet, at klageren ikke i 2021 henvendte sig til selskabet og anmodede om fysisk post.

Selskabet har anført, at klageren ikke reagerede på tilbud af 19/1 2023. Selskabet har anført, at brevet af 19/1 2023 kom frem rettidigt, da det har formodningen for sig, at klageren modtog brevet enten fredag den 20/1 2023 eller mandag den 23/1 2023 på klagerens tidligere adresse. Svarfristen udløb således 14 dage efter modtagelsen af brevet, enten fredag den 3/2 2023 eller mandag den 6/2 2023. Selskabet har anført, at ifølge forsikringsaftalelovens § 33 indtræder retsvirkningen af en meddelelse dagen efter, at meddelelsen under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde. Selskabet har anført, at klageren den 15/12 2022 oplyste sin

mailadresse til selskabet, da det blev aftalt, at blanket til ansøgning om udbetaling af forsikringssum ved visse kritiske sygdomme skulle sendes på e-mail, og at klageren ikke fortalte, at han havde planer om at flytte. Klageren henvendte sig ikke efterfølgende med oplysning om, at han havde fået ny adresse. Selskabet har anført, at klageren frem til dette tidspunkt havde modtaget fysisk post fra selskabet, og at klageren efter det oplyste var fritaget for digital post. Klageren burde derfor have indset, at det var vigtigt at give selskabet besked om, at han fik ny adresse. Selskabet modtog i januar 2023 en indbetaling fra klagerens tidligere arbejdsgiver, hvor selskabet automatisk tilmeldte klageren på abonnement hos Folkeregistret. Selskabet har oplyst, at selskabet først den 10/2 2023 fik oplysninger fra Folkeregistret om klagerens nye adresse. Selskabet har anført, at ansøgningsblanketter til erhvervsevnetab og kritisk sygdom ikke kan anses for at være anmodninger om at blive selvbetalers.

Det fremgår af selskabets velkomstbrev af 9/6 2021, at "du vil fremover få alle breve fra os i e-Boks. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i e-Boks eller ej. Med e-Boks kan vi nemlig sikre, at du får din post langt hurtigere end med fysiske breve. Vil du hellere have dine breve med posten, skal du ringe til os på [telefonnummer]. Hvis vi sender breve til dig med fysisk post, går der længere tid, før du får dem. Det kan betyde, at du har mindre tid til at reagere, hvis der er en frist i brevet".

Det fremgår af selskabets brev af 9/6 2021, at "du kan se alt om din pension ved at logge ind på industrienspension.dk/minside med dit NemID. ... Du får alle dine breve fra os i din e-Boks. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i e-Boks. Du kan også finde dine breve på Min side. Husk at give os dit mobilnummer eller e-mail under kontaktoplysninger på Min side. Hvis du foretrækker at få dine breve fysisk på papir, kan du ringe til os på [telefonnummer] og aftale, at vi skal sende dine breve med posten".

Det fremgår af selskabets brev af 6/7 2021, at "[klagerens arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig. Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper. ... Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen fra den 1. juni 2021, kan du beholde dine forsikringer

Ankenævnet for Forsikring

39.

103555

og fortsat spare op til din pension. Det gælder også, hvis du har valgt forsikringer, som ikke er trådt i kraft endnu. Det kræver, at du giver os besked inden 14 dage. Gør du ikke det, mister du muligheden for at beholde dine forsikringer".

Det fremgår af selskabets brev af 26/8 2021, at "dine efterladte ikke længere vil få udbetalt din opsparing, hvis du dør. Det skyldes den måde, din pensionsordning er sat sammen på, og at der ikke længere indbetales til pensionsordningen. Se mere om opsparingssikring i industriens pension.dk/pensionsvejledning".

Det fremgår af selskabets telefonresumé fra samtale med klageren af 26/7 2022, at "medlem ringer og spørger efter KS, jeg kan ikke se indbetaling. Jeg oplyser at arb giv. har haft trukket pengene tilbage, så derfor har han ikke forsikringer".

Det fremgår af selskabets telefonresumé¹ af 15/12 2022, at klageren "vil gerne sende ansøgning omkring kritisk sygdom. Oplyst, at han ikke har forsikring, da der ikke er indbetalt. Medlem oplyser, at arbejdsgiver har indbetalt/rettet op på dette".

Det fremgår af selskabets telefonresumé² af 15/12 2022, at "medlem ringer, da arbejdsgiver tidligere har indbetalt pensionsbidrag - men trukket dem tilbage. Medlem ønsker at få afklaring på, om han er forsikret, hvis tidl. arbejdsgiver indbetaler beløbet. Jeg oplyser, at vi tager imod bidraget - men at vi ikke kan forsikre tilbage i tid. Opfordrer medlem til at tage dette med arbejdsgiver. Grunden til at medlem ønsker afklaring på ovenstående er fordi han vil vide, om han ville have haft en KS-forsikring".

Det fremgår af selskabets telefonresumé³ af 15/12 2022, at "jeg ringer til medlem, oplyser, at vi kan sende et ansøgningsskema om KS, så vi kan afgøre om det vil være ret til forsikringsudbetaling, hvis medlem havde en forsikring på daværende tidspunkt. Oplyser, at vi har været i kontakt med tidl. arbejdsgiver. Vi kan forstå, at A-kassen er i kontakt med tidl. arbejdsgiver. Hvis medlem f.eks. var berettiget til en udbetaling og havde forsikringen på daværende tidspunkt -

Ankenævnet for Forsikring

40.

103555

kan der muligvis være tale om at tidl. arbejdsgiver skal hæfte for dette. Adspurgt blev medlem hasteindlagt i september 2021. Medlem har problemer med hjertet og har nedsat pumpefunktion. Oplyser medlem at der sendes et ansøgningsskema pr. mail, medlem kan sende det retur samt evt. lægelige oplysninger".

Det fremgår af selskabets velkomstbrev af 8/1 2023, at "du vil fremover få alle breve fra os i mit.dk. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i mit.dk eller ej. Med mit.dk kan vi nemlig sikre, at du får din post langt hurtigere end med fysiske breve. Vil du hellere have dine breve med posten, skal du ringe til os på [telefonnummer]. Hvis vi sender breve til dig med fysisk post, går der længere tid, før du får dem. Det kan betyde, at du har mindre tid til at reagere, hvis der er en frist i brevet".

Det fremgår af selskabets brev af 19/1 2023, at "[klagerens tidligere arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig. Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper ... Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen fra den 1. august 2021, kan du beholde dine forsikringer og fortsat spare op til din pension. Det gælder også, hvis du har valgt forsikringer, som ikke er trådt i kraft endnu. Det kræver, at du giver os besked inden 14 dage. Gør du ikke det, mister du muligheden for at beholde dine forsikringer".

Det fremgår af fagforeningens telefonresumé fra samtale med klageren af 7/2 2023, at klageren "har først modtaget dokumenterne i går, selv og de er dateret den 19. januar, der er forkert adresse skrevet på brevet".

Det fremgår af fagforeningens telefonresumé fra samtale med selskabet af 8/2 2023, at "bedt dem sende breve til MLs rigtige adresse med en ny frist, idet brevene først nået frem efter eftersendelse til hans nye pr. 23.12.22 adresse (som de stadigvæk ikke har fået fra cpr.reg. i deres system!) med en ny frist, så han kan nå at reagere, da det er deres ansvar, at brevet når frem inden fristen er overskredet".

Ankenævnet for Forsikring

41.

103555

Det fremgår af selskabets telefonresumé fra samtale med fagforeningen af 8/2 2023, at "fagforening ringer for at få mig til at sende et nyt brev med en ny frist til den korrekte postadresse. Jeg oplyser, at jeg må oprette en sag på henvendelsen, da den adresse vi har på medlem er [adresse 1] og fra 15.12.2022. Medlem er flyttet den 23.12.2022, til [adresse 2]. PostNord, har videre sendt brevet af 19.01.2023, til [adresse 2], og nu er de 14 dage gået. Medlem er meget syg og bør i følge hans rådgiver have ret til at søge KS og betalingsfritagelse hvis han tilkendes TAE, da medlem søger førtidspension. Jeg hører om vi kan skrive til hans mail og digital post men medlem er fritaget for digital post".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 1, stk. 1, at "nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller i e-Boks. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og i e-Boks. Industriens Pension kan også vælge at sende meddelelser til andre ydelsesmodtagere i e-Boks. Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt herom".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 4, stk. 4, at "forsikrede kan, efter indbetalingen er indstillet og senest inden overgang til passiv forsikring (fripolice), indgå aftale med Industriens Pension om helt eller delvist at opretholde forsikringsydelse ved at indbetale for egen regning".

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 33, stk. 1, at "meddelelser fra selskabet til forsikringstageren eller den sikrede bliver først virksomme, når de modtages af denne, medmindre det skyldes undladelse af at anmelde flytning eller andet forhold hos modtageren, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer, idet retsvirkningen af meddelelsen da indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde".

Kommunikationsform

Ankenævnet for Forsikring

42.

103555

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke ifalder erstatningsansvar for, at selskabet har undladt at sende breve til klageren via e-Boks.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 1, stk. 1, at "efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og i e-Boks. Industriens Pension kan også vælge at sende meddelelser til andre ydelsesmodtagere i e-Boks. Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt herom". Nævnet bemærker, at det anførte ikke i sig selv indebærer, at meddelelser afsendt ved fysisk post er ugyldige.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i sommeren 2021 – efter fremsendelsen af velkomstbrevet og pensionsoversigten den 9/6 2021 – fortsat sendte fysiske breve til klageren, og at han derfor ikke kan have fået en berettiget forventning om, at selskabet havde tilmeldt ham e-Boks, når klageren intet havde modtaget fra selskabet i sin e-Boks.

Nævnet har henset til, at klageren ikke har bestridt at have modtaget selskabets breve af 29/6 2021 og af 26/8 2021, og at selskabets breve tillige har været tilgængelige på klagerens "min side" på selskabets hjemmeside.

Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets telefonresumé af 8/2 2023, at "medlem er fritaget for digital post".

Det forhold, at det fremgår af selskabets velkomstbrev af 9/6 2021, at klageren fremover vil få alle breve fra selskabet i e-Boks, kan ikke føre til andet resultat.

Korrespondancen i 2021

Nævnet finder, at klageren i 2021 fik tilstrækkelige oplysninger om, at pensionsindbetalingerne var stoppet, og at klageren havde mulighed for at kontakte selskabet for nærmere rådgivning, herunder om muligheden for at videreføre forsikringsdækningerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 6/7 2021 sendte et brev, hvor klageren blev orienteret om, at arbejdsgiverens indbetalinger var stoppet, og at forsikringerne stoppede. Den 26/8 2021 sendte selskabet et brev, hvor klageren blev orienteret om, at klagerens efterladte ikke længere ville få udbetalt opsparingen. Det fremgår af brevet, at der ikke længere bliver indbetalt til pensionsordningen. Det har sandsynligheden imod sig, at ingen af de to breve skulle være kommet frem, jf. Højesterets kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om, at der var en særlig risiko for, at de pågældende breve ikke kom frem til klageren. Det fremgår af selskabets IT-log, at brevene blev sendt som fysiske breve.

Da klageren ikke har reageret på selskabets oplysning i brevene om, at pensionsindbetalingerne var stoppet, senest i umiddelbar forlængelse af brevet af 26/8 2021, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte selskabets beslutning om, at klageren ikke længere har forsikringer i selskabet.

Det kan ikke føre til andet resultat, at brevet af 26/8 2021 ikke oplyste om muligheden for, at klageren selv kan indbetale til pensionsordningen. Det fremgår af brevet, at der ikke længere indbetales til pensionsordningen, og at de efterladte ikke længere vil få udbetalt klagerens opsparing, hvis klageren dør. Det er nævnets opfattelse, at en sådan information burde have givet klageren anledning til at kontakte selskabet, hvis han ønskede at forsætte forsikringerne.

Brevet af 19/1 2023

Nævnet finder, at brevet af 19/1 2023 er kommet rettidigt frem i henhold til forsikringsaftalelovens § 33, og at klageren først henvendte sig til selskabet efter fristens udløb. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist en selvbetalerordning med tilbagevirkende kraft.

Nævnet må lægge til grund, at brevet er fremsendt med Q-post med PostNord, og at et Q-brev som udgangspunkt leveres næste hverdag, hvis brevet afleveres inden afleveringsfristen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsaftalelovens § 33, stk. 1, at "meddelelser fra selskabet til forsikringstageren eller den sikrede bliver først virksomme, når de modtages af denne, medmindre det skyldes undladelse af at anmelde flytning eller andet forhold hos modtageren, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer, idet retsvirkningen af meddelelsen da indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde".

Nævnet har også lagt vægt på, at brevet må være kommet frem til klagerens tidligere adresse senest den 23/1 2023, og at svarfristen på 14 dage løber fra modtagelsen af brevet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren i relation til forsikringsaftalelovens § 33, stk. 1, bærer risikoen for, at selskabet ikke er blevet orienteret om adresseændringen.

Nævnet bemærker, at selskabet har fremsendt dokumentation for, at selskabet den 10/2 2023 modtog besked fra Folkeregisteret om klagerens adresseændring.

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

45.

103555



Jørgen Steen Sørensen

formand