

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. september 2025 blev i sag nr. 103583:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har arbejdsmarkedspensionsordning med forsikring. I klageskema af 14/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"PensionDanmark har stoppet mine forsikringer d 1/4-2025 uden jeg har haft viden om det. De har sendt breve til mig på Mit.dk som jeg ikke var bekendt med. Jeg har altid haft aftalen med PensionDanmark om at de sender E-mail med deres kommunikation. Jeg har haft en forventning om, at PensionDanmarks kommunikation med mig ville forgå på mail.

Det er helt tilfældigt jeg bliver bevidst om de har stoppet mine forsikringer, da jeg kontakter PensionDanmark d 12/5-2025 fordi jeg ønsker at betale mere til min pension. Jeg kan ikke forstå jeg ikke modtager en bekræftelse fra dem via mail at jeg har ændret indbetalingerne. Jeg ringer derfor til PensionDanmark d 12/5 hvor de fortæller mig at de kun sender breve via Mit.dk og ikke på mail og mine forsikringer er stoppet. Jeg har ikke været bevidst at PensionDanmark er skiftet fra E-boks til Mit.dk

Jeg har ikke haft en jordisk chance for at reagere på om jeg vil forlænge mine forsikringer hos PensionDanmark, da de ikke har sendt beskeder via mail til mig som aftalt som kommunikation med mig.

Jeg står overfor et ressourceforløb, måske en førtidspension pga. svær slidgigt i alle store led, hvor jeg i september 2024 fik ny hofte og har derfor ingen interesse i at stoppe mine forsikringer hos PensionDanmark.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker med klagen at PensionDanmark genoptager mine forsikringer igen, da jeg ikke har haft adgang til deres kommunikation og derfor ikke vidst at mine forsikringer stoppede d 1/4-2025."

Ankenævnet for Forsikring

2.

103583

Selskabet har den 11/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet fastholder afslaget, da Klagers først henvendte sig til Selskabet efter svarfristens udløb i vores brev, som indeholdt tilbuddet om forlængelse af forsikringerne. Selskabets forsikringsbetingelser pr 1. marts 2025 vedlægges som bilag 1.

...

Sagsfremstilling

Klager blev optaget i arbejdsmarkedspensionen den 1. november 2021, da Klagers arbejdsgiver begyndte at indbetale obligatoriske pensionsbidrag for Klager i henhold til overenskomstaftale.

Bidragsindbetalingen stoppede den 31. marts 2024, hvorefter klager overgik til bidragsfri dækning med virkning fra 1. april 2024, hvor Klagers forsikringer blev opretholdt ved betaling via pensionsopsparingen indtil den 31. marts 2025, hvilket vi oplyste i brev af 22. april 2024 jf. bilag 2.

I brev af 2. februar 2025 oplyste vi klager, at forsikringerne ville bortfalde den 1. april 2025, men at klager havde mulighed for at forlænge forsikringerne, jf. bilag 3.

Da Klager ikke forlængede forsikringerne indenfor svarfristens udløb, oplyste vi Klager i brev af 1. april 2025, at forsikringerne var stoppet jf. bilag vedlagt klagen.

Det kan oplyses, at Klager har klaget til Selskabet ved mail af 14. maj 2025, og Selskabet har fastholdt afslaget i mail af 15. maj 2025, jf. bilag 4.

Vi vedlægger vores brev af 22. december 2022, hvori Selskabet orienterede Klager om, at Selskabet overgik fra at kommunikere til medlemmerne via E-Boks til mit.dk jf. bilag 5.

Redegørelse

I Selskabets forsikringsbetingelser § 7, står følgende:

Stk. 1: Hvis indbetalingen af pensionsbidrag, jf. § 5 stk. 1, ophører, og medlemmet er omfattet af forsikringer og PensionDanmark Sundhedsordning, fortsætter disse i 11. juni 2025 en periode, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger, ligesom den enkelte forsikring kan ophøre før på grund af det aldersbetingede ophørstidspunkt. Det kaldes bidragsfri dækning.

Stk. 2: Medlemmet kan vælge op til 60 måneders bidragsfri dækning, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger. Forsikringerne ved visse kritiske sygdomme og førtids-og seniorpension, fleksjob samt tidlig udbetaling ved ressourceforløb kan bortfalde i den forlængede bidragsfri dækning, jf. stk. 4, § 15, stk. 11 og § 16, stk. 17.

Stk. 4: Hvis medlemmet, jf. § 7, stk. 1, 1. afsnit, ikke vælger, vil forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning fortsætte i op til 12 måneder afhængig af pensionsopsparingens størrelse, jf. stk. 1. Medlemmet, jf. § 7, stk. 1, 1. afsnit, kan herefter vælge at forlænge forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning, idet den samlede bidragsfri dækningsperiode højst kan udgøre 60 måneder, jf. stk. 1 og 2. Forsikringerne ved visse kritiske sygdomme og førtids-og seniorpension, fleksjob samt tidlig udbetaling ved ressourceforløb kan bortfalde i den forlængede bidragsfri dækning, jf. stk. 2.

Stk. 5: Når bidragsindbetalingen, jf. § 7, stk. 1, 2. afsnit, eller den bidragsfri dækning ophører, overgår medlemmet til hvilende medlemskab, jf. dog stk. 6 og 7, og alle forsikringer og PensionDanmark Sundhedsordning bortfalder. Medlemmer, der overgår til hvilende medlemskab fra og med den 1. september 2021, og som har en samlet pensionsopsparing fra den obligatoriske bidragsindbetaling på mindst 50.000 kr., vil fortsat være omfattet af PensionDanmark Sundhedsordning, medmindre det enkelte medlem over for selskabet fravælger den.

Da Klagers forsikringer ophørte pr. 1. april 2025, og Klager ikke indenfor fristen accepterede Selskabets tilbud om forlængelse af forsikringerne, fremgår det af ovennævnte bestemmelser, at Klager ikke er omfattet af forsikringerne.

Det skal hertil bemærkes, at Klager har anført, at Klager ikke har været bevidst om at Selskabet er skiftet fra E-Boks til Mit.dk. Selskabet skal hertil bemærke, at Selskabet den 22. december 2022 sendte brev via E-Boks til Klager, hvori selskabet orienterede Klager om overgangen til mit.dk.

På baggrund af ovenstående fastholder vi afslaget på at forlænge forsikringerne."

Klageren har i brev af 11/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke modtaget nogen notifikations mail sendt til min mail ... vedr stop af mine forsikringer hos Pension Danmark, selvom Pension Danmark har min mail.

Den mail at PensionDanmark sendt vedr. skiftet til Mit.Dk var endt i spam filteret så jeg har været bevidst om at min post fremadrettet blev sendt til mit.Dk

Jeg har været syg 1,5 år og ikke været på Pension Danmark app før jeg vil indbetale til min pension og får intet bekræftelse mail. Derfor ringer jeg til PensionDanmark og de oplyser at det er sendt til mit.dk og de kan ikke forklare hvorfor jeg ikke modtager mails mere fra dem. Jeg er får normal altid notifikations på mail.

Jeg er ikke interesseret i at stoppe mine forsikringer og vil gerne have dem genoptaget."

Selskabet har i brev af 16/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til Klager kommentarer af 11. juni 2025, bemærker Selskabet at Selskabet den 22. december 2022 fremsendte Klager orientering om, at Selskabet overgik fra at kommunikere via E-boks til mit.dk. Brevet til Klager er vedlagt nærværende sag som bilag 6.

Selskabet noterer sig, at Klager har modtaget brevet. Det forhold at brevet var endt i spamfilteret ændrer ikke ved Selskabets opfattelse, idet det bemærkes, at brevet blev sendt for 2,5 år siden til Klager."

Ankenævnet for Forsikring

4.

103583

Parterne har yderligere redegjort for deres synspunkter i breve til nævnet af 8/7 2025, 14/7 2025 og 15/7 2025. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev af 22/12 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Fra e-Boks til mit.dk – og se din pensionsoversigt på pension.dk

Vi skriver til dig, fordi vi laver to ændringer, som du skal kende til. Og så skal vi ifølge EU-regler informere dig om bæredygtige investeringer.

1: Vi skifter fra e-Boks til mit.dk

Fra 15. december 2022 sender vi alle breve til dig i den digitale postkasse mit.dk. Det betyder, at du skal tjekke dine breve fra os i mit.dk i stedet for i e-Boks.

Log på mit.dk fra din computer, eller hent appen, hvis du ikke allerede har gjort det.

Vi skifter til mit.dk for at holde vores omkostninger nede – til gavn for dig og alle andre medlemmer. Og så er mit.dk på vej med nye løsninger, som vi vil bruge til at gøre vores digitale services til dig endnu bedre.

Du får breve fra os i både mit.dk og e-Boks i en overgang indtil marts 2023."

Af selskabets brev af 22/4 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Indbetalingen til din pension er stoppet

[Virksomhed] indbetaler ikke længere til din pension hos os. Derfor vil vi lige gøre dig opmærksom på dine muligheder hos os – også selv om der ikke er indbetalinger lige nu.

Hvis du stadig er ansat, kan du se bort fra dette brev. Du skal spørge din arbejdsgiver om, hvorfor indbetalingerne er stoppet.

Du er stadig dækket af dine forsikringer

Dine forsikringer hos os fortsætter i op til 12 måneder fra den sidste indbetaling. Vi trækker betalingen for forsikringerne fra din opsparing.

Har du fået nyt arbejde med pension og forsikringer i et andet selskab, kan du stoppe dine forsikringer hos os. Så betaler du ikke for forsikringer begge steder."

Af selskabets brev af 2/2 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Dine forsikringer stopper

Vi skriver til dig, fordi dine forsikringer stopper den 1. april 2025. Hvis du vil, kan du dog beholde dem lidt længere.

Vil du beholde dine forsikringer?

Du kan beholde dine forsikringer i op til fire år mere. Hvis du vil forlænge forsikringerne, skal du gøre det senest den 24. marts 2025.

Du bør forlænge dine forsikringer, hvis:

- du er syg eller har et dårligt helbred
- du står uden job eller er på orlov.

Du forlænger dine forsikringer på pension.dk. Her kan du også se, hvad de koster. Betalingen bliver trukket fra din opsparing, så længe der er penge på den til at betale for forsikringerne, og så længe forsikringerne er gyldige. Fx udløber forsikringen ved førtids- eller seniorpension for de fleste tre år før folkepensionsalderen.

Log ind på pension.dk/forsikring, hvis du vil forlænge dine forsikringer.

Det skal du være opmærksom på

Hvis du forlænger dine forsikringer, skal du være opmærksom på:

- at du ikke er omfattet af forsikringerne ved førtids- eller seniorpension og kritisk sygdom i PensionDanmark, hvis du allerede har forsikringerne i et andet pensionselskab
- at du kun er dækket ved kritisk sygdom og førtids- eller seniorpension, hvis din arbejdsgiver har indbetalt pension til PensionDanmark i mere end 12 måneder de sidste fire år."

Af selskabets brev af 1/4 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Dine forsikringer er stoppet

Vi skriver til dig, fordi dine forsikringer er stoppet den 1. april 2025.

Du har fortsat din opsparing i PensionDanmark.

Du beholder også din sundhedsordning på samme vilkår, som da din arbejdsgiver indbetalte pension. Vi trækker betalingen for den fra din opsparing. Du kan stoppe sundhedsordningen, hvis du ikke ønsker at have den længere."

Af klagerens mail af 14/5 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har ikke modtaget breve fra jer, da jeg ikke har haft Mit.dk, men kun min E-mail registreret hos jer/Pension Danmark og har ikke modtaget brev om, at mine forsikringer stopper. D 12/5 bliver bevidst om mine forsikringer er stoppet d 1/4 og kan se jeg kan få genoptaget forsikringerne igen pga jeg ikke har været bekendt med at de stoppede. Jeg ønsker fortsat at betale til forsikringerne."

Af selskabets mail af 15/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Du kan desværre ikke forlænge dine forsikringer, da fristen for forlængelse er overskredet.

Du kan alene få forsikringer igen, såfremt du kommer i et job, hvor din arbejdsgiver indbetaler pension til PensionDanmark, da forsikringerne er en del af din arbejdsgivers overenskomst.

Vi har pr. 22-12-2022 sendt dig et brev via din E-Boks, hvor vi orienterer om overgangen til brug af Mit.dk."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"§ 2. Information til medlemmerne og begunstigede

Stk. 1. Når pensionsordningen bliver oprettet, sender PensionDanmark et velkomstbrev til medlemmets Mit.dk med information om pensionsordningen. Medlemmet bliver samtidig oplyst om, at fremtidige meddelelser fra PensionDanmark også vil blive sendt til medlemmets Mit.dk. Meddelelser vil dog blive fremsendt til medlemmerne på papir, hvis lovgivningen foreskriver dette.

Medlemmer, der kan dokumentere, at de er blevet fritaget for digital post, kan på anmodning få tilsendt papirbreve.

Velkomstbrevet indeholder link til det sted på selskabets hjemmeside, hvor medlemmet kan få et overblik over pensionsordningens generelle indhold, ligesom medlemmet efter log-in med MitID til de lukkede sider kan se sine egne forsikringer og pensionsopsparing. Retten til ydelserne er betinget af, at forudsætningerne og betingelserne for den enkelte ydelse er opfyldt.

Medlemmet har således døgnet rundt adgang til information om sin pensionsordning. Hjemmesiderne bliver løbende opdateret.

Hvis der sker ændringer i gældende regler, bliver medlemmet informeret om ændringerne på PensionDanmarks åbne hjemmeside. Ved væsentlige ændringer sendes også særskilt meddelelse til det enkelte medlems Mit.dk eller på papir, når det skønnes nødvendigt.

PensionDanmarks information til medlemmerne sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

...

§ 7. Indbetalingen af pensionsbidrag ophører

Stk. 1. Hvis indbetalingen af pensionsbidrag, jf. § 5 stk. 1, ophører, og medlemmet er omfattet af forsikringer og PensionDanmark Sundhedsordning, fortsætter disse i en periode, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger, ligesom den enkelte forsikring kan ophøre før på grund af det aldersbetingede ophørstidspunkt. Det kaldes bidragsfri dækning.

Det gælder dog ikke, hvis indbetalingen af pensionsbidrag ophører, fordi en virksomhed fejlagtigt har indbetalt til PensionDanmark. I det tilfælde overgår medlemmet til hvilende medlemskab, jf. stk. 5, når fejlen opdages. Tilsvarende gælder for medlemmer, der ikke er omfattet af forsikringer og PensionDanmark Sundhedsordning.

Stk. 2. Medlemmet kan vælge op til 60 måneders bidragsfri dækning, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger. Forsikringerne ved visse kritiske sygdomme og førtids- og seniorpension, fleksjob samt tidlig udbetaling ved ressourceforløb kan bortfalde i den forlængede bidragsfri dækning, jf. stk. 4, § 15, stk. 11 og § 16, stk. 17.

Stk. 3. Medlemmet, jf. § 7, stk. 1, 1. afsnit, kan også vælge, at den bidragsfri dækning skal ophøre. Den bidragsfri dækning ophører fra den 1. i måneden efter, at PensionDanmark har modtaget medlemmets valg dog tidligst fra det tidspunkt, hvor medlemmet registreres som bidragsfrit dækket i selskabet.

Stk. 4. Hvis medlemmet, jf. § 7, stk. 1, 1. afsnit, ikke vælger, vil forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning fortsætte i op til 12 måneder afhængig af pensionsopsparingens størrelse, jf. stk. 1. Medlemmet, jf. § 7, stk. 1, 1. afsnit, kan herefter vælge at forlænge forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning, idet den samlede bidragsfri dækningsperiode højst kan udgøre 60 måneder, jf. stk. 1 og 2. Forsikringerne ved visse kritiske sygdomme og førtids- og seniorpension, fleksjob samt tidlig udbetaling ved ressourceforløb kan bortfalde i den forlængede bidragsfri dækning, jf. stk. 2."

Nævnet udtaler:

Klageren blev omfattet af en arbejdsmarkedspension pr. 1/11 2021. Indbetalingerne stoppede den 31/3 2024, og klageren overgik til bidragsfri dækning pr. 1/4 2024. Klagerens forsikringer blev opretholdt i 12 måneder indtil 31/3 2025. Ved brev af 2/2 2025 – som selskabet fremsendte til klageren via kommunikationsplatformen Mit.dk – oplyste selskabet, at forsikringerne ville ophøre den 1/4 2025, men at der var mulighed for at forlænge forsikringerne med 4 år. Fristen for at anmode om forlængelse udløb den 24/3 2025. Klagerens forsikringsdækninger ophørte pr. 1/4 2025. Selskabet har afvist at forlænge klagerens forsikringer med henvisning til, at klageren først henvendte sig til selskabet efter svarfristens udløb. Klageren ønsker, at selskabet genoptager forsikringerne.

Klageren har anført, at selskabet stoppede forsikringerne den 1/4 2025, og at klageren har haft viden om det. Klageren har anført, at selskabet har sendt breve på Mit.dk, som han ikke var bekendt med. Klageren har anført, at "jeg har altid haft aftalen med PensionDanmark om at de sender E-mail med deres kommunikation", og at han har haft en forventning om, at selskabets kommunikation ville foregå på mail. Klageren har anført, at "det er helt tilfældigt jeg bliver bevidst om de har stoppet mine forsikringer, da jeg kontakter PensionDanmark d 12/5-2025 fordi jeg ønsker at betale mere til min pension". Klageren har anført, at han ikke har haft en jordisk chance for at reagere på, om han vil forlænge forsikringerne, da selskabet ikke har sendt beskeder via mail som aftalt. Klageren har anført, at "den mail at PensionDanmark sendt vedr. skiftet til Mit.dk var endt i spam filteret så jeg har været bevidst om at min post fremadrettet blev sendt til mit.dk". Klageren har anført, at selskabet ikke kan forklare, hvorfor han ikke modtager mails fra dem, og at han normalt altid får notifikationer på mail.

Selskabet har anført, at klageren ikke er omfattet af forsikringerne, idet forsikringerne ophørte pr. 1/4 2025, og idet klageren ikke inden for fristen accepterede tilbuddet om forlængelse af forsikringerne. Selskabet har anført, at selskabet den 22/12 2022 sendte brev via E-Boks til klageren, hvor selskabet orienterede om overgangen til mit.dk.

Det fremgår af selskabets brev af 22/12 2022 til klageren, at "Vi skifter fra e-Boks til mit.dk. Fra 15. december 2022 sender vi alle breve til dig i den digitale postkasse mit.dk. Det betyder, at du skal tjekke dine breve fra os i mit.dk i stedet for i e-Boks. ... Du får breve fra os i både mit.dk og e-Boks i en overgang indtil marts 2023".

Det fremgår af selskabets brev af 22/4 2024 til klageren, at "indbetalingen til din pension er stoppet ... Du er stadig dækket af dine forsikringer. Dine forsikringer hos os fortsætter i op til 12 måneder fra den sidste indbetaling. Vi trækker betalingen for forsikringerne fra din opsparing".

Det fremgår af selskabets brev af 2/2 2025 til klageren, at "dine forsikringer stopper den 1. april 2025. Hvis du vil, kan du dog beholde dem lidt længere. Vil du beholde dine forsikringer? Du kan beholde dine forsikringer i op til fire år mere. Hvis du vil forlænge forsikringerne, skal du gøre det senest den 24. marts 2025. ... Log ind på pension.dk/forsikring, hvis du vil forlænge dine forsikringer".

Det fremgår af selskabets brev af 1/4 2025 til klageren, at "dine forsikringer er stoppet den 1. april 2025. Du har fortsat din opsparing i PensionDanmark. Du beholder også din sundhedsordning på samme vilkår, som da din arbejdsgiver indbetalte pension".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet på tilstrækkelig vis har informeret klageren om muligheden for at forlænge forsikringsdækningerne ved at lægge brevene i klagerens digitale postkasse på Mit.dk.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har aftalt med selskabet, at kommunikation alene skal foregå på mail. Da klageren ikke via pension.dk. har forlænget sine forsikringer inden for svarfristen, har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at genåbne klagerens forsikringer, som er ophørt pr. 1/4 2025.

Ankenævnet for Forsikring

9.

103583

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren først ses at have kontaktet selskabet den 14/5 2025 efter svarfristens udløb den 24/3 2025.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i brev af 22/12 2022 til klageren har varslet, at "vi skifter fra e-Boks til mit.dk. Fra 15. december 2022 sender vi alle breve til dig i den digitale postkasse mit.dk. Det betyder, at du skal tjekke dine breve fra os i mit.dk i stedet for i e-Boks. ... Du får breve fra os i både mit.dk og e-Boks i en overgang indtil marts 2023".

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet ved brev af 2/2 2025 orienterede klageren om, at forsikringerne ville stoppe den 1/4 2025, og at han kunne forlænge forsikringerne i op til fire år, hvis han kontaktede selskabet senest den 24/3 2025. Ved brev af 1/4 2025 orienterede selskabet klageren om, at forsikringerne var ophørt pr. 1/4 2025. Nævnet må lægge til grund, at klageren har modtaget selskabets breve af 2/2 2025 og 1/4 2025 på Mit.dk.

Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 2, stk. 1, at "når pensionsordningen bliver oprettet, sender PensionDanmark et velkomstbrev til medlemmets Mit.dk med information om pensionsordningen. Medlemmet bliver samtidig oplyst om, at fremtidige meddelelser fra PensionDanmark også vil blive sendt til medlemmets Mit.dk". Det fremgår, at "hvis der sker ændringer i gældende regler, bliver medlemmet informeret om ændringerne på PensionDanmarks åbne hjemmeside. Ved væsentlige ændringer sendes også særskilt meddelelse til det enkelte medlems Mit.dk eller på papir, når det skønnes nødvendigt".

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

103583

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings