

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. februar 2026 blev i sag nr. 104346:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension  
Marina Park  
Sundkrogsgade 4  
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har pensionsordning. I klage af 18/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været på ressourceydelse siden oktober 2023, som har sat mig meget hårdt økonomisk tilbage. Derudover ønsker jeg selvfølgelig anerkendelse i, at der er handlet forkert i min sag. På trods af månedlige samtaler, en psykolog der melder tilbage at jeg fortsat er syg og ikke i arbejde osv.

Økonomisk er jeg ekstremt dårligt stillet nu. Og derfor ønsker at jeg får de rettigheder jeg havde igennem min forsikring lavet af tidligere arbejdsgiver med bl.a. tabt arbejdsfortjeneste mv.

...

Jeg henvender mig hermed med en klage over PFA Pension vedrørende deres håndtering af min tab af erhvervsevne forsikring, tegnet gennem min tidligere arbejdsgiver, ... Klagen omhandler manglende vejledning og information i forbindelse med min længerevarende sygemelding, hvilket har medført tab af indtægt med betydelige økonomiske konsekvenser til følge.

## **Baggrund:**

Den 9. januar 2023 blev jeg fuldtidssygemeldt som følge af alvorlig stress og social angst, udløst af et belastende arbejdsmiljø gennem flere år. Via min arbejdsplads blev jeg tilknyttet en erhvervspsykolog og deltog i PFA's EarlyCare-program, hvor jeg havde månedlig kontakt med PFA. Jeg modtog behandlinger, herunder akupunktur, og oplyste løbende om min helbredstilstand og fratrædelsesordning.

## **Sagens kerne:**

Den 8. december 2023 modtog jeg et brev fra PFA via e-Boks, hvori jeg blev bedt om at kontakte dem, såfremt mine forsikringer skulle fortsætte. Jeg kontaktede PFA telefonisk den 27. december og oplyste, at jeg fortsat var sygemeldt og modtog ressourceydelse. Jeg blev tilbudt nye forsikrin-

ger mod betaling, men der blev ikke informeret om muligheden for videreførelse af min eksisterende, tab af erhvervsevne forsikring. På grund af min økonomiske situation havde jeg kun mulighed for at videreføre én forsikring.

Brevet indeholdt en frist på seks måneder for henvendelse. Den 18. juni 2024 – 18 dage efter fristens udløb – kontaktede jeg PFA via deres app og forklarede, at jeg grundet social angst ikke kunne ringe. Jeg blev alligevel opfordret til at kontakte dem telefonisk. PFA havde på dette tidspunkt kendskab til min helbredstilstand, fratrædelsesordning og løbende kontakt, og jeg mener derfor, at de burde have vejledt mig om mine rettigheder og muligheder.

### Konsekvenser:

Den manglende vejledning har medført, at jeg har mistet adgang til forsikringsdækning, hvilket har haft alvorlige økonomiske og helbredsmæssige konsekvenser. Jeg har i perioden modtaget ressourceydelse og bliver først indstillet til fleksjob den 27. august 2025. Min erhvervpsykolog har bekræftet over for PFA, at jeg fortsat er syg og ikke i arbejde.

### Anmodning:

Jeg anmoder Klagenævnet for Forsikring om at vurdere, hvorvidt PFA har levet op til deres vejledningspligt, og om min forsikring burde være videreført under hensyntagen til min helbredstilstand og den dokumenterede kontakt med PFA. Jeg har handlet i god tro og efter bedste evne under vanskelige omstændigheder.

Vedlagt fremsendes relevant dokumentation, herunder korrespondance med PFA, behandlingsforløb og en tidslinje over sygemeldingen.

### Tidsplan for sygemelding:

- 9. januar 2023 sygemeldt på job
- 18. januar 2023 egen læge pga. sygemelding. Aftaler deltidssygemelding
- 19. januar 2023 statusmøde på sygemelding hos teamleder og direktør. [Klagerens tidligere arbejdsgiver] ønsker at jeg fuldtidssygemeldes, da direktøren har kunne mærke, at jeg ikke har været mig selv de sidste foregående 3 måneder.
- Kontakt med PFA vedr. henvisning til erhvervpsykolog med speciale i stresshåndtering. Takker ja til EarlyCare programmet og bliver herefter kontaktet 1 gang om måneden af PFA, hvor der snakkes status på mit helbred.
- 26. januar 2023 lægeerklæring på fuldtidssygemelding til job hos egen læge
- 16. februar 2023 første gang hos erhvervpsykolog, ... - igennem PFA
- 22. marts 2023 direktør har fået nyt job og forslår mig fratrædelsesordning pr 1. april 2023 – jeg stopper med udgangen af september 2023 (fortsat sygemeldt).
- 24. juli 2023 takker jeg nej til tilbuddet fra PFA om kropsterapi. Og spørger om akupunktur.
- 27. juli 2023 PFA bevilliger akupunktur
- 7. september 2023 får jeg tildelt yderligere 5 akupunkturbehandlinger fra PFA. Aftalen gælder frem til 7. marts 2024.
- 22. september 2023 min erhvervpsykolog igennem PFA melder tilbage til PFA, at jeg fortsat er sygemeldt og ikke i arbejde.
- 1. oktober 2023 overgår jeg direkte på ressourceydelse i ... Kommune
- 8. december 2023 modtager post fra PFA i e-Boks vedr. pensionsordning og forsikringer

- 27. december 2023 ringer jeg til PFA og forsøger at forstå brevet fra e-Boks. Jeg får tilbudt nye forsikringer mod betaling. Igen nævnes der intet om at jeg fortsat er dækket. Derimod skal der hastes igennem inden 1. januar 2024.
- I marts 2024 anmoder jeg yderligere om psykologforløb igennem min helbredsforsikring hos PFA vedr. min angst. Dette får jeg svar på den 25. marts 2024, at jeg får det bevilliget.
- 18. juni 2024 kontakter jeg PFA vedr. min erhvervsforsikring igennem tidligere arbejdsplads (...) for at spørge ind til muligheden for økonomisk hjælp, da jeg kan læse på diverse Facebook grupper, at det ofte er en mulighed igennem pensionsselskaber. Jeg får besked om at kontakte dem telefonisk på trods af, at jeg skriver, at jeg har det svært med telefonsamtaler.
- 17. november 2024 klage sendt til PFA.
- 19. november 2024 PFA afviser min henvendelse/klage.
- 1. september 2025 tilkendt fleksjob af ... kommune.

Jeg har til info flere gange opfordret PFA om at indgå i en dialog med mig, men dette afvises i samtlige henvendelser."

Selskabet har den 29/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Police ... blev oprettet den 1. marts 2020 via Klagers ansættelse hos [klagerens tidligere arbejdsgiver]. Policen indeholdt ratepension og livsvarig livspension, samt forsikringsdækninger ved død, tab af erhvervsevne, kritisk sygdom samt PFA Helbredssikring.

Kopi af pensionsoversigt fra den 3. marts 2020 er fremlagt som Bilag 1. Pensionsvilkår fra den 3. marts 2020 er fremlagt som Bilag 2.

## **Hvad handler tvisten om - parternes overordnede synspunkter**

Twisten handler om, hvorvidt Klager kan genindtræde i sin tidligere ordning med de vilkår og priser, der var aftalt imellem Klagers tidligere arbejdsgiver og PFA.

Klager gør gældende, at hun bør have ret til at videreføre den ordning, som hun havde via sin tidligere arbejdsgiver. Hun mener derudover, at Selskabet ikke har vejledt hende tilstrækkeligt.

PFA gør gældende, Klager ikke mulighed for at videreføre forsikringsdækninger på de vilkår og til de priser som hun havde i sit tidligere ansættelsesforhold. Det skyldes, at Klager er udtrådt af samarbejdsaftalen imellem den tidligere arbejdsgiver og PFA.

Klager fik tilbudt at videreføre sine forsikringsdækninger på andre vilkår via sit fagforbund, men havde ikke økonomi til at acceptere tilbuddet.

Selskabet har vejledt Klager, og herunder tydeligt forklaret Klager hvordan hun kunne anmelde tab af erhvervsevne.

## **Sagsfremstilling**

Klagers tidligere arbejdsgiver indbetalte ikke pensionsbidrag for Klager i september 2023, og da den tidligere arbejdsgiver heller ikke indbetalte pensionsbidrag for Klager i november 2023, skrev PFA et brev til den tidligere arbejdsgiver den 14. november 2023.

PFA gjorde den tidligere arbejdsgiver opmærksom på, at Selskabet ikke havde modtaget en indbetaling for Klager, og Selskabet bad den tidligere arbejdsgiver om at oplyse årsagen til den manglende indbetaling.

Den tidligere arbejdsgiver besvarede ikke Selskabets henvendelse.

Selskabet sendte herefter et brev i e-Boks til Klager den 8. december 2023. Selskabet bad Klager om at kontakte Selskabet inden den 1. januar 2024, hvor der skulle været indgået en ny aftale, hvis Klager fortsat ønskede at være forsikret.

Det fremgik af brevet, at Klager skulle kontakte PFA straks, hvis hun var syg. Brevet er fremlagt som Bilag 3.

Klager kontaktede PFA den 27. december 2023 for at få et videreførselstilbud via det fagforbund, som hun var medlem af.

Klager har tilsyneladende den opfattelse, at Selskabet burde have tilbudt hende at videreføre sin ordning på de vilkår og til de priser, der var aftalt imellem hendes tidligere arbejdsgiver og PFA.

Klager havde imidlertid ikke mulighed for at videreføre på de vilkår og priser som hun havde i ansættelsesforholdet, da hun er udtrådt af samarbejdsaftalen imellem den tidligere arbejdsgiver og PFA.

Selskabet sendte et tilbud til Klager allerede den samme dag. Rådgiveren gjorde Klager opmærksom på, at hendes forsikringsdækninger ville bortfalde den 1. januar 2024, hvis PFA ikke havde hørt fra hende inden da.

Klager svarede, at hun i første omgang ville nøjes med at beholde sin PFA Helbredssikring. PFA hørte ikke yderligere fra Klager, og Klagers ordning blev ændret til en indbetalingsfri ordning uden forsikringsdækninger den 1. januar 2024. Klager videreførte dog sin PFA Helbredssikring.

Selskabet sendte et brev til Klager i e-Boks den 3. januar 2024.

Det fremgik af brevet, at Klager i en begrænset periode kunne ansøge om dækning for skader, der var opstået, inden forsikringerne stoppede. PFA gjorde Klager opmærksom på, at den præcise frist afhang af forsikringen, og anbefalede Klager at henvende sig hurtigst muligt. Brevet er fremlagt som Bilag 4.

Pensionsvilkår pr. 3. januar 2024 er fremlagt som Bilag 5. Anmeldelsesfristen fremgår af punkt 3.4

Da Klager havde videreført sin PFA Helbredssikring, var hun i forløb med PFA Early Care i foråret 2024. PFA Early Care rådgiver kunder, der er sygemeldte eller er i risiko for at blive langtidssygemeldte.

Klager skrev til PFA den 18. juni 2024. Hun skrev, at hun var i ressourceforløb i ... Kommune, og at hun var blevet bekendt med, at der kunne være hjælp at hente fra erhvervsevne-forsikringer i PFA.

Allerede den næste dag, den 19. juni 2024, skrev medarbejderen fra PFA Early Care tilbage til Klager.

Medarbejderen sendte en udførlig vejledning til, hvordan Klager kunne anmelde en skade På Mit PFA.

Medarbejderen skrev desuden, at Klager var velkommen til at kontakte PFA's Skadesafdeling for at få vejledning, selvom medarbejderen kunne læse sig til, at telefonisk kontakt kunne være udfordrende for Klager. Kopi af svaret er fremlagt som Bilag 6.

Det er således ikke korrekt, at Klager (udelukkende) fik besked om at kontakte Selskabet telefonisk.

Medarbejderen fra Early Care sendte Klager en udførlig vejledning i, hvordan hun kunne anmelde tab af erhvervsevne, men opfordrede derudover Klager til at tage telefonisk kontakt til Skadesafdelingen, så hun kunne få råd og vejledning. Klager burde have fået hjælp til at tage telefonisk kontakt af et familiemedlem eller af en ven, hvis hun ikke selv var i stand til at tale med PFA.

Klager læste beskeden den samme dag, men foretog ikke en anmeldelse af tab af erhvervsevne.

Anmeldelsesfristen for tab af erhvervsevne udløb herefter den 30. juni 2024. Det er således ikke korrekt, at anmeldelsesfristen allerede var udløbet den 18. juni 2024, som Klager har anført i sin klage til Nævnet.

## Konklusion

Klager havde ikke mulighed for at videreføre sine forsikringsdækninger på de vilkår og priser, som hun havde i sit ansættelsesforhold. Det skyldes, at hun er udtrådt af samarbejdsaftalen imellem den tidligere arbejdsgiver og PFA.

Selskabet har både den 8. og 27. december 2023 gjort Klager opmærksom på, at forsikringsdækningerne ville ophøre den 1. januar 2024, hvis hun ikke havde indgået en videreførselsaftale med PFA.

Derudover har selskabet sendt et brev til Klager den 3. januar 2024, hvoraf det fremgik, at Klager i en begrænset periode kunne ansøge om dækning for skader, der var opstået, inden forsikringerne stoppede.

Selskabet har derefter, indenfor anmeldelsesfristen, vejledt Klager i hvordan hun kunne anmelde tab af erhvervsevne og i samme ombæring opfordret Klager til at få vejledning i PFA's Skadecenter. Medarbejderen anerkendte i den forbindelse, at telefonisk kontakt kunne være udfordrende for Klager.

Selskabet kan ikke genkende, at vi flere gange skulle have nægtet at gå i dialog med Klager og savner dokumentation for denne påstand."

Klageren har i brev af 16/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som allerede nævnt, så har PFA ikke taget hensyn til mig på trods af deres viden om min kognitive tilstand var væsentligt nedsat. Min hukommelse var nærmest ikkeeksisterende og min angst var på sit højeste.

Desuden blev PFA med det samme gjort bekendt med i en telefonsamtale, at jeg indgik en fratrædelsesordning med min tidligere arbejdsplads i marts 2023.

PFA sendte mig i psykologforløb hos erhvervspsykolog ... i januar 2023. Se kopi af SMS fra ham vedr. han har meldt tilbage til PFA den 22. september 2023, at jeg fortsat var sygemeldt og ej heller i job.

Bemærk at jeg har ikke fået uddybet i en eneste samtale om de forsikringer som jeg havde mulighed for at gøre brug af. Selv i samtalen den 27. december 2023 bliver det heller ikke nævnt. Ikke engang at jeg fortsat kunne gøre brug af mine forsikringer fra tidligere arbejdsplads frem til 1. juni 2024.

I forhold til at jeg har modtaget det på skrift i e-Boks, så har jeg ikke været i stand til at tag beslutninger - igen pga. min tilstand. Jeg reagerede udelukkede på, at der blev skrevet at jeg skulle tag kontakt inden 1. januar 2024.

Jeg havde håbet at man havde været mere oplysende omkring de forsikringer som jeg havde muligheden til at gøre brug af. Igen må jeg nævne, at jeg er uforstående over for, at man ikke i én eneste - af de mange - samtaler jeg har haft med PFA, har nævnt erhvervsforsikringen.

Inden min sygemelding med stress, var jeg et stort karrieremenneske som elskede arbejdsopgaverne jeg havde. Men pga. dårligt arbejdsmiljø igennem flere år, så bukkede jeg under for presset. Det har været en hård selverkendelse, at jeg den dag i dag kun kan bestride 15 timer om ugen i et fleksjob. Det har været en lang mental rejse, som har kostet mig dyrt følelsesmæssigt og indkomstmæssigt.

- Jeg vedlægger de papir som kommunen har indhentet hos egen praktiserende læge.
- SMS fra erhvervspsykolog ..., som er den psykolog som PFA henviste mig til i starten af mit forløb."

Selskabet har i brev af 21/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har ikke bevist, at Selskabets rådgivning har været mangelfuld. Selskabet henviser i den forbindelse til Ankenævnskendelse nr. 99810. Ankenævnskendelse nr. 99810 er fremlagt som Bilag 7.

Den rådgiver, som Klager talte med den 27. december 2023 måtte ikke spørge Klager, om hun var sygemeldt eller syg.

Klager burde have reageret på PFA's brev fra den 3. januar 2024, hvori Selskabet anbefalede, at Klager kontaktede Selskabet hurtigst muligt.

Klager blev vejledt i, hvordan hun skulle anmelde en skade den 19. juni 2024. Hun læste beskeden den samme dag. PFA-medarbejderen skrev i beskeden, at Klager var velkommen til at kontakte

# Ankenævnet for Forsikring

7.

104346

PFA's Skadesafdeling for at få vejledning, selvom medarbejderen kunne læse sig til, at telefonisk kontakt kunne være en udfordring for Klager."

Klageren har i brev af 10/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal hermed tilføje yderligere over PFA's manglende information og støtte i forbindelse med min sygdomsmeddelelse med stress.

PFA var fuldt bekendt med mine helbredsrelaterede følger, hvilket jeg gentagne gange har gjort opmærksom på. Da jeg kontaktede PFA i januar 2023 for at anmode om psykologhjælp, blev min tab af erhvervsevneforsikring ikke nævnt på noget tidspunkt – hverken i de månedlige samtaler, jeg havde med PFA, eller da jeg informerede om, at jeg havde indgået en fratrædelsesordning og ville fratræde min stilling.

Jeg orienterede desuden PFA om, at jeg havde regelmæssige møder med ... Kommune, og at jeg efter opsigelsesperioden – i henhold til fratrædelsesordningen – ville overgå direkte til ressourceydelse. På den baggrund burde jeg allerede fra den 1. oktober 2023 have modtaget den nødvendige hjælp via forsikringen, da jeg telefonisk meddelte PFA, at jeg var opsagt og ville overgå til resourceydelse.

PFA foreslog blandt andet Body SDS, hvilket jeg måtte afslå, da jeg ikke kunne håndtere fysisk kontakt. Jeg oplyste desuden om episoder, hvor jeg f.eks. kunne stå i en butik uden at kunne finde udgangen. PFA modtog således meget private og sårbare oplysninger om både mit helbred og min mentale tilstand.

Jeg anerkender, at PFA fremsendte breve, som krævede min reaktion. Imidlertid var mit mentale helbred på daværende tidspunkt alvorligt svækket – en omstændighed, PFA var bekendt med. Jeg var følelsesmæssigt afkoblet og ude af stand til at reagere hensigtsmæssigt. Da jeg langsomt genvandt min tankevirksomhed og igen kunne forholde mig til min situation, forsøgte jeg at kontakte PFA for at finde en løsning – dog 18 dage for sent. Dog vil jeg endnu en gang påpege, at jeg forinden telefonisk havde oplyst at jeg overgik til resourceforløb pr. 1. oktober 2023.

Forløbet har været både menneskeligt og økonomisk særdeles belastende, uden nogen form for støtte eller hjælp fra PFA. Jeg føler mig derfor snydt for den bistand, jeg var berettiget til via min forsikring. Der har gennem hele processen været adskillige samtaler, hvor PFA havde mulighed for at informere mig om min forsikringsdækning og tilbyde den hjælp, jeg havde krav på. Den manglende information har haft alvorlige konsekvenser for mig."

Nævnets sekretariat bad den 5/1 2026 selskabet om at fremlægge det vedlagte bilag til selskabets besked af 27/12 2023 med pris på en eventuel fortsættelse af forsikringerne, og om at redegøre for, hvilken prisen klageren kunne have videreført erhvervsevnetabsforsikringen til. Sekretariatet bad videre om selskabets notat fra telefonsamtalen den 27/12 2023. Selskabet har den 6/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

# Ankenævnet for Forsikring

8.

104346

"Klager fik tilsendt følgende tilbud på at videreføre forsikringsdækningerne den 27. december 2023.

Det ville koste 17.381 kr. i 2024 for Klager at videreføre forsikringsdækningen af tab af erhvervs-  
evne på 203.323 kr.

## PFA Plus Privat - 2023

|                                                             |                         |                      |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| <b>Pensionsalder</b>                                        | <b>69</b>               |                      |
| Forventet folkepensionsalder                                |                         |                      |
| <b>Indbetaling</b>                                          | <b>26.880</b>           |                      |
| Årlig indbetaling til ordning i kroner                      |                         |                      |
| <b>Indbetalingssikret beløb</b>                             | <b>5.977</b>            |                      |
| Af indbetalingen er dette beløb indbetalingssikret          |                         |                      |
| <b>Dækninger</b>                                            | <b>Dækning i kroner</b> | <b>Pris i kroner</b> |
| <b>PFA Erhvervsevne, løbende</b>                            | 203.323                 | 17.381               |
| Udbetales ved 2/3 invaliditet og karenperiode på 3 måneder. |                         |                      |
| <b>PFA Erhvervsevne, sum</b>                                |                         |                      |
| Udbetales ved varig invaliditet                             |                         |                      |
| <b>Engangsbeløb ved død</b>                                 | 356.707                 | 1.233                |
| Udbetales ved dødsfald                                      |                         |                      |
| <b>Børnepension</b>                                         | 32.103                  | 276                  |
| Udbetales ved dødsfald til børn                             |                         |                      |
| <b>PFA Kritisk sygdom</b>                                   | 125.000                 | 1.375                |
| Udbetales ved kritisk sygdom                                |                         |                      |
| <b>Indbetalingssikring</b>                                  |                         | 637                  |
| Indbetaling fortsætter ved nedsat erhvervsevne              |                         |                      |
| <b>PFA Helbredssikring</b>                                  |                         |                      |
| Giver mulighed for hurtig behandling                        |                         |                      |
| <b>Omkostninger</b>                                         |                         | <b>960</b>           |
| <b>Pris for forsikringsdækninger</b>                        |                         | <b>20.902</b>        |
| <b>Samlet pris for forsikringsdækninger og omkostninger</b> |                         | <b>21.862</b>        |

Referat fra telefonsamtaler med Klager den 27. december 2023

For Ankenævnets forståelse gør selskabet opmærksom på, at PPP er en forkortelse for PFA Plus Privat (privat videreførselsforsikring), og at VF er en forkortelse at videreføre.

PFA gør også opmærksom på, at det fremgår af referatet fra kl. 14:17, at Klager blev oplyst om fristen for at videreføre sine forsikringsdækninger.

|                  |   |   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|---|---|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27.12.2023 14:17 | ✓ | ✓ | Liverådgivning                          | Note 27.12.2023 14:17:40 [redacted] - kunde er medlem af [redacted] og ønsker at vf hendes helbredssikring - spurgt til evt vf af øvrige forsikringer - hun er ikke afklaret omkring dem - oplyst om frist for vf - sendt aftale til underskrift via mitpfa.                  |
| 27.12.2023 13:53 | ✓ | ✓ | Spørgsmål / svar -<br>Rådgivningscenter | Note 27.12.2023 13:53:09 [redacted] Kd. er blevet sendt til PPP-linjen, er dog medlem af [redacted] og skal have tilbud på videreførelse af HS kun. Hun havde siddet lang tid på linjen, så aftalt at jeg fik en af rådgivning live til at kontakte hende. vs. til [redacted] |
| 27.12.2023 13:19 | ✓ | ✓ | Spørgsmål / svar -<br>Rådgivningscenter | Note 27.12.2023 13:19:56 [redacted] kd. ringer ind vdr. henstandsbrief og vil gerne bede om PPP tilbud da hun er sygemeldt og er medlem af [redacted] - viderestillet til PPP linjen ..                                                                                       |

Klageren har den 8/1 2026 til nævnet bl.a. anført:



"Jeg har gennemgået PFA's redegørelse af 6. januar 2026 og ønsker at afgive følgende bemærkninger.

PFA forholder sig i redegørelsen alene til, at der den 27. december 2023 blev oplyst en pris og en frist for videreførelse af forsikringsdækningen. PFA forholder sig deri mod ikke til, om selskabet levede op til sin rådgivningspligt og principperne om god skik over for en kunde, som selskabet havde langvarigt og dokumenteret kendskab til var syg og i et afklaringsforløb.

Forud for 1. januar 2024 havde PFA kendskab til min stressrelaterede sygdom, mit EarlyCare-forløb, min fratrædelsessituation, min overgang til resourceydelse samt min deltagelse i kommunalt resourceforløb. Disse forhold adresseres ikke i PFA's redegørelse.

Efter min opfattelse kan det forhold, at der sent i forløbet blev oplyst en pris, ikke i sig selv opfylde kravet om klar, rettidig og individuel rådgivning i overensstemmelse med principperne om god skik."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 8/12 2023:

"Vi kan se, at indbetalingen til din pensionsordning er stoppet og vil derfor gerne hjælpe dig med at finde ud af, hvad der skal ske med din ordning. Dine forsikringer fortsætter indtil den 1. januar 2024. Hvis vi ikke hører fra dig inden denne dato, vil forsikringerne bortfalde, og din ordning i PFA vil kun bestå af en pensionsopsparing.

Hvis du fortsat ønsker at være forsikret, skal du kontakte os, da dette vil kræve en ny aftale, som vi skal have modtaget inden den 1. januar 2024.

Nedenfor kan du få et hurtigt overblik over dine muligheder, og du kan læse mere på næste side og i den vedlagte oversigt over din ordning.

## Din indbetaling er stoppet. Er det fordi...



Uanset hvilken mulighed du vælger, kan der ske ændringer i priser og vilkår. Du kan se eksempler på forsikringspriser for PFA Plus Privat på [pfa.dk/priseksempler](https://pfa.dk/priseksempler).

### Det kan være klogt at bevare dine forsikringer

Det er ofte en god idé at bevare dine forsikringer, indtil din situation er afklaret. Mister du dine forsikringer, kan du blive bedt om at afgive oplysninger om dit helbred, hvis du senere ønsker forsikringer - og har du tidligere haft problemer med dit helbred, kan det påvirke det, du kan få. Hvis du på et tidspunkt får forsikringer et andet sted, er det vigtigt, at du kontakter PFA, så du ikke er dobbeltdækket.

...

### Her har du et overblik over dine muligheder:

...

#### Du er blevet syg eller gået på orlov

- Hvis du er gået på orlov eller blevet syg, er det vigtigt, at du kontakter PFA med det samme, så du ikke risikerer at miste dine forsikringer. Det gælder også, hvis du allerede er i gang med at søge om udbetaling hos os på grund af sygdom."

Det fremgår bl.a. af besked fra selskabets formuerådgiver til klageren af 27/12 2023:

"Vi kan tilbyde dig PFA Helbredssikring til en årlig pris på 3.084 kr. Ønsker du at tegne forsikringen, kan du acceptere det ved at trykke her: Godkend.

Vedlagt er en pris på en eventuel fortsættelse af de forsikringer du havde via tidligere ansættelse. Vær opmærksom på, at alle dine forsikringer automatisk ophører 1. januar 2024, medmindre du kontakter os inden da.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at ringe på telefon ..."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 3/1 2024:

"Vi har ændret din pensionsordning, og derfor får du en opdateret pensionsoversigt.

Se her, hvad der er ændret, og hvornår det er sket:

#### **Den 1. januar 2024**

- Din pensionsordning er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet.

Du kan i en begrænset periode ansøge om dækning for skader, der er opstået, inden dine forsikringer stoppede. Den præcise frist afhænger af forsikringen, og derfor anbefaler vi, at du henvender dig hurtigst muligt.

#### **Få overblik på mitpfa.dk**

Log på mitpfa.dk og få overblik over din opsparing og de præcise forhold, der gælder for dig. Du kan også se dit Pensionstal og få en forsmag på din fremtid.

#### **Du er velkommen til at ringe til os**

Har du spørgsmål til brevet, kan du ringe til vores rådgivningscenter på ..."

Det fremgår af klagerens besked til selskabet af 18/6 2024:

"Jeg ved ikke om det er korrekt at skrive hertil.

Jeg har tidligere arbejdet [hos klagerens tidligere arbejdsgiver] og havde forsikring hos PFA. (Jeg har selv tilkøbt mig sundhedsforsikring efter denne ophørte).

Desværre blev jeg sygemeldt januar 2023 med stress pga. dårligt arbejdsmiljø igennem mange år, blev opsagt og sluttede med udgangen af september 2023 efter ... års ansættelse.

Nu er jeg i ressourceforløb i ... kommune.

Først nu læser jeg om at der hos nogen erhvervsforsikringer er hjælp at hente.

Økonomisk er jeg hårdt ramt. Men er nu ved at være klar til at komme i praktik og se hvor jeg står.

Grunden til at jeg ikke ringer er, at efter jeg fik min stress, så er jeg også ramt af angst og derfor svært ved at tale i telefon."

Det fremgår bl.a. af besked fra selskabets medarbejder fra PFA Early Care til klageren af 19/6 2024:

"Tak for din besked - jeg har desværre ikke mulighed for at hjælpe dig herfra.

Du skal tage kontakt til vores Skadeafdeling - det kan du gøre via MitPFA.

I øverste bjælke vælger du 'Dine Forsikringer'.

Der er en drop down menu, her vælger du igen Dine Forsikringer.

Du scroller ned af siden og vælger 'Hvis du mister evnen til at arbejde' og klikker på denne.

Ny side og du vælger 'Ansøg om udbetaling' - hvor dette går til vores Skadesafdeling i forhold til vejledning, vilkår og dækning.

Du er altid velkommen til at kontakte afdelingen telefonisk for rådgivning, trods jeg kan læse at det er udfordrende for dig.

Jeg håber at ovenstående er behjælpeligt for dig."

Det fremgår af pensionsvilkårene af 3/3 2020:

**"1.10. Særligt om forsikringer ved ophør af indbetalinger eller udtrædelse af gruppepensionsordningen**

**1.10.1. Ophør af forsikringer ved ophør eller ændring af ansættelse eller ved ændret samarbejdsaftale.**

Forsikringer ophører den 1. i måneden efter, at det er 3 måneder siden, at den forsikrede ikke længere er ansat i den stilling, der er omfattet af den forsikredes pensionsordning. Inden for denne periode vil der dog ikke længere være dækning for en eller flere af sådanne forsikringer, hvis den forsikrede bliver omfattet af en samarbejdsaftale eller en anden form for aftale, som er indgået mellem på den ene side en arbejdsgiver eller en organisation og på den anden side PFA Pension.

Betalingen for den periode, som en eller flere af sådanne forsikringer opretholdes, vil blive trukket i opsparingen eller i fremtidige indbetalinger.

...

**1.13. Forsikrede, der ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen**

Den forsikrede kan ikke længere være med i gruppepensionsordningen:

- a. hvis gruppepensionsordningen ophører som følge af opsigelse, eller
- b. hvis de løbende indbetalinger ophører, og dette ikke sker i overensstemmelse med disse pensionsvilkår for PFA Plus, eller
- c. 3 måneder efter, at den forsikrede ikke længere er ansat i en stilling, der er omfattet af gruppepensionsordningen.

Den forsikredes pensionsordning vil herefter blive ændret til en indbetalingsfri pensionsordning uden forsikringsdækninger på tilsvarende måde, som nævnt ovenfor i det 5. afsnit af punktet 'Manglende løbende indbetalinger'.

En indbetalingsfri pensionsordning vil blive etableret med en livsforsikring med den minimumsdækning ved død, som PFA Pension til enhver tid har anmeldt til Finanstilsynet. Den forsikrede kan ikke fravælge en sådan livsforsikring. Hvis en indbetalingsfri pensionsordning kun indeholder opsparing til livspension, vil livsforsikringen med minimumsdækningen ved død dog ikke blive etableret på den indbetalingsfri pensionsordning.

**1.14. Den forsikredes muligheder, hvis den forsikrede ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen**

**1.14.1. Pensionsordningen og andre forsikringer end PFA Helbredssikring**

Hvis den forsikrede ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen, kan den forsikrede ikke selv fortsætte med pensionsordningen.

Hvis den forsikrede fortsat ønsker en pensionsordning i PFA Pension, skal forsikrede rette henvendelse til PFA Pension, inden den forsikredes pensionsordning bliver ændret til indbetalingsfri pensionsordning.

Den forsikrede kan anmode PFA Pension om en ny pensionsordning med private indbetalinger eller indbetalinger via en arbejdsgiver. PFA Pension vil vurdere, om PFA Pension kan tilbyde en ny pensionsordning. I så fald vil den nye pensionsordning blive etableret med de muligheder for op-

sparing, forsikringer, pensionsvilkår, priser og omkostninger, som PFA Pension til enhver tid tilbyder i sådanne tilfælde.

### **1.14.2. Særligt om PFA Helbredssikring**

Hvis den forsikrede ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen på grund af punkt c, som anført ovenfor i punktet 'Forsikrede, der ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen', har den forsikrede mulighed for uden afgivelse af helbredsoplysninger at oprette en individuel PFA Helbredssikring efter aftale med PFA Pension med virkning fra forsikringsdækningens ophør. Oprettelsen skal ske inden tre måneder efter forsikringsdækningens ophør.

...

### **3. Generelle pensionsvilkår for forsikringer**

...

### **3.5. Anmeldelse**

En begivenhed, som kan give ret til udbetaling, skal anmeldes til PFA Pension på en måde, som fastsættes af PFA Pension.

Ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling."

### **Nævnet udtaler:**

Klageren blev omfattet af pensionsordningen den 1/3 2020, som indeholdt erhvervsevnetabsforsikring. Selskabet kontaktede klagerens tidligere arbejdsgiver, da der ikke var indbetalt pensionsbidrag fra september til november 2023. Arbejdsgiveren besvarede ikke henvendelsen. Selskabet sendte den 8/12 2023 et brev til klagerens e-Boks om, at klageren skulle kontakte selskabet inden den 1/1 2024, hvis hun fortsat ønskede at være forsikret, og at klageren skulle kontakte selskabet straks, hvis hun var syg. Klageren kontaktede selskabet den 27/12 2023, hvor hun blev oplyst om muligheden for at videreføre sine forsikringer via sit fagforbund. Samme dag sendte selskabet et tilbud til klageren. Klageren valgte at videreføre sin helbredssikring. Klageren blev den 3/1 2024 orienteret om, at pensionsordningen pr. 1/1 2024 var ændret til en indbetalingsfri ordning. Det fremgik af brevet, at klageren i en begrænset periode kunne søge om dækning for skader, der var opstået inden forsikringerne stoppede. Den 18/6 2024 skrev klageren til selskabet, at hun var i ressourceforløb, og at hun var blevet bekendt med, at der kunne være hjælp at hente fra erhvervsevnetabsforsikringen. Den 19/6 2024 sendte en medarbejder fra selskabets Early Care-afdeling en vejledning til, hvordan klageren kunne anmelde en skade på "Mit PFA". Medarbejderen skrev, at klageren var velkommen til at kontakte skadesaf-

deling for vejledning. Klageren læste beskeden den samme dag, men foretog ikke en anmeldelse af erhvervsevnetab. Anmeldelsesfristen udløb den 30/6 2024.

Klageren ønsker nævnets vurdering af, om selskabet "har levet op til deres vejledningspligt, og om min forsikring burde være videreført under hensyntagen til min helbredstilstand og den dokumenterede kontakt med PFA".

Klageren har anført, at selskabets manglende vejledning og information i forbindelse med længerevarende sygemelding har haft betydelige økonomiske konsekvenser, og at selskabet ikke har levet op til sin rådgivningspligt og principperne om god skik over for en kunde, hvor selskabet har haft kendskab til sygdom. Klageren blev sygemeldt i januar 2023 på grund af stress og social angst, hun kontaktede selskabet i januar 2023 og anmodede om psykologhjælp, og selskabet rådgav ikke om erhvervsevnetabsforsikringen. Der blev indgået en fratrædelsesaftale med arbejdsgiveren om fratrædelse ved udgangen af september 2023, og hun kom på ressourceforløbsydelse i oktober 2023. Klageren har anført, at hun "kontaktede PFA telefonisk den 27. december og oplyste, at jeg fortsat var sygemeldt og modtog ressourceydelse. Jeg blev tilbudt nye forsikringer mod betaling, men der blev ikke informeret om muligheden for videreførelse af min eksisterende, tab af erhvervsevne forsikring. På grund af min økonomiske situation havde jeg kun mulighed for at videreføre én forsikring". Klageren har anført, at "forud for 1. januar 2024 havde PFA kendskab til min stressrelaterede sygdom, mit EarlyCare-forløb, min fratrædelsessituation, min overgang til ressourceydelse samt min deltagelse i kommunalt ressourceforløb. Disse forhold adresseres ikke i PFA's redegørelse". Klageren har anført, at hun var i et forløb med PFA Early Care, og at hun den 18/6 2024 skrev til selskabet for at høre om muligheden for dækning ved tab af erhvervsevne. Klageren har anført, at selskabet havde kendskab til forløbet, at selskabet ikke tog hensyn til dets viden og hendes væsentligt nedsatte kognitive tilstand, og at selskabet derfor burde have vejledt om rettigheder og muligheder. Klageren har anført, at selskabet fremsendte breve, som krævede reaktion, men at hun var ude af stand til at reagere hensigtsmæssigt på grund af sit mentale helbred.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgivning har været mangelfuld. Selskabet har anført, at klageren ikke havde mulighed for at videreføre forsikringsdækningerne til samme priser og vilkår, da klageren udtrådte af samarbejdsaftalen mellem den tidligere arbejdsgiver og selskabet. Selskabet har anført, at klageren telefonisk den 27/12 2023 blev oplyst om fristen for at videreføre sine forsikringsdækninger, og at klageren fik tilbudt at videreføre forsikringsdækningerne på andre vilkår via sit fagforbund, men hun havde ikke økonomi til at acceptere tilbuddet. Selskabet har oplyst, at det ville koste 17.381 kr. i 2024 at videreføre forsikringsdækningen af tab af erhvervsevne på 203.323 kr. Klageren videreførte kun helbredssikringen. Selskabet har anført, at klageren modtog vejledning om, hvordan hun kunne anmelde tab af erhvervsevne, og at klageren blev opfordret til at få vejledning af selskabets skadeafdeling.

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 8/12 2023, at "indbetalingen til din pensionsordning er stoppet og vil derfor gerne hjælpe dig med at finde ud af, hvad der skal ske med din ordning. Dine forsikringer fortsætter indtil den 1. januar 2024. Hvis vi ikke hører fra dig inden denne dato, vil forsikringerne bortfalde, og din ordning i PFA vil kun bestå af en pensionsopsparing. ... Er det fordi ... Du er blevet syg eller gået på orlov? Ring straks ..., så du ikke mister dine forsikringer", og at "det er ofte en god idé at bevare dine forsikringer, indtil din situation er afklaret". Det fremgår af vedlagte bilag, at "hvis du er gået på orlov eller blevet syg, er det vigtigt, at du kontakter PFA med det samme, så du ikke risikerer at miste dine forsikringer. Det gælder også, hvis du allerede er i gang med at søge om udbetaling hos os på grund af sygdom".

Det fremgår af besked fra selskabets formuerådgiver til klageren af 27/12 2023, at "vi kan tilbyde dig PFA Helbredssikring til en årlig pris på 3.084 kr. ... Vedlagt er en pris på en eventuel fortsættelse af de forsikringer du havde via tidligere ansættelse. Vær opmærksom på, at alle dine forsikringer automatisk ophører 1. januar 2024, medmindre du kontakter os inden da".

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 3/1 2024, at "din pensionsordning er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til



din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet. Du kan i en begrænset periode ansøge om dækning for skader, der er opstået, inden dine forsikringer stoppede. Den præcise frist afhænger af forsikringen, og derfor anbefaler vi, at du henvender dig hurtigst muligt".

Det fremgår klagerens besked til selskabet af 18/6 2024, at "jeg ved ikke om det er korrekt at skrive hertil. Jeg har tidligere arbejdet [hos klagerens tidligere arbejdsgiver] og havde forsikring hos PFA. (Jeg har selv tilkøbt mig sundhedsforsikring efter denne ophørte). Desværre blev jeg sygemeldt januar 2023 med stress pga. dårligt arbejdsmiljø igennem mange år, blev opsagt og sluttede med udgangen af september 2023 efter ... års ansættelse. Nu er jeg i ressourceforløb i ... kommune. Først nu læser jeg om at der hos nogen erhvervsforsikringer er hjælp at hente. Økonomisk er jeg hårdt ramt. Men er nu ved at være klar til at komme i praktik og se hvor jeg står. Grunden til at jeg ikke ringer er, at efter jeg fik min stress, så er jeg også ramt af angst og derfor svært ved at tale i telefon".

Det fremgår af besked fra selskabets medarbejder fra PFA Early Care til klageren af 19/6 2024, at "tak for din besked - jeg har desværre ikke mulighed for at hjælpe dig herfra. Du skal tage kontakt til vores Skadeafdeling - det kan du gøre via MitPFA. I øverste bjælke vælger du 'Dine Forsikringer'. Der er en drop down menu, her vælger du igen Dine Forsikringer. Du scroller ned af siden og vælger 'Hvis du mister evnen til at arbejde' og klikker på denne. Ny side og du vælger 'Ansøg om udbetaling' - hvor dette går til vores Skadesafdeling i forhold til vejledning, vilkår og dækning. Du er altid velkommen til at kontakte afdelingen telefonisk for rådgivning, trods jeg kan læse at det er udfordrende for dig".

Det fremgår af pensionsvilkårenes punkt 1.10.1, at "forsikringer ophører den 1. i måneden efter, at det er 3 måneder siden, at den forsikrede ikke længere er ansat i den stilling, der er omfattet af den forsikredes pensionsordning".

Det fremgår af pensionsvilkårenes punkt 1.14.1, at "hvis den forsikrede ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen, kan den forsikrede ikke selv fortsætte med pensionsordningen. Hvis den forsikrede fortsat ønsker en pensionsordning i PFA Pension, skal forsikrede rette henvendelse til PFA Pension, inden den forsikredes pensionsordning bliver ændret til indbetalingsfri pensionsordning. Den forsikrede kan anmode PFA Pension om en ny pensionsordning med private indbetalinger eller indbetalinger via en arbejdsgiver. PFA Pension vil vurdere, om PFA Pension kan tilbyde en ny pensionsordning. I så fald vil den nye pensionsordning blive etableret med de muligheder for opsparing, forsikringer, pensionsvilkår, priser og omkostninger, som PFA Pension til enhver tid tilbyder i sådanne tilfælde".

Det fremgik af pensionsvilkårenes punkt 3.5, at "ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at selskabet har givet klageren en så mangelfuld information/rådgivning, at selskabet ifalder et erstatningsansvar på erstatningsretligt grundlag.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en mangelfuld vejledning/rådgivning, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet på ny at tilbyde klageren, at hun kan videreføre erhvervs-evnetabsforsikringen på andre vilkår via sit fagforbund.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabets brev af 8/12 2023, at klageren straks skal ringe til selskabet, hvis hun er blevet syg, så hun ikke mister sine forsikringer, og at "Det er ofte en god idé at bevare dine forsikringer, indtil din situation er afklaret".

# Ankenævnet for Forsikring

19.

104346

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets telefonnotat af 27/12 2023, at klageren blev spurgt til videreførelse af øvrige forsikringer, at klageren ikke var afklaret, og at klageren blev oplyst om fristen for videreførelse.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i brev af 3/1 2024 oplyste, at klageren i en begrænset periode kunne søge om dækning for skader, der var opstået, inden forsikringerne stoppede, og at den præcise frist afhang af forsikringen, hvorfor selskabet anbefalede, at klageren henvendte sig hurtigst muligt.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren den 18/9 2025 har oplyst, at hun telefonisk den 27/12 2023 "blev tilbudt nye forsikringer mod betaling, men der blev ikke informeret om muligheden for videreførelse af min eksisterende, tab af erhvervsevne forsikring. På grund af min økonomiske situation havde jeg kun mulighed for at videreføre én forsikring". Nævnet lægger til grund, at erhvervsevnetabsforsikringen i 2024 kostede 17.381 kr. årligt, hvilket er væsentligt dyrere end den helbredssikring, som klageren valgte at videreføre.

Nævnet bemærker, at erhvervsevnetabsforsikringen bortfaldt den 1/1 2024, og at klageren skulle have søgt om udbetaling senest den 30/6 2024, jf. pensionsvilkårenes punkt 3.5. Anmeldelsesfristen i forsikringsbetingelserne er i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 29, stk. 6.

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

20.

104346

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

Peter Thønnings