

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. maj 2026 blev i sag nr. 105345:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har helbredssikring. I klageskema af 6/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"Jeg fremsendte den 15. december 2025 en anmodning om forhåndsgodkendelse hos PFA vedrørende lægehenvist udredning på søvnklinik. På dette tidspunkt fremgik det ikke af de vilkår, jeg havde adgang til via Mit PFA, at behandling på søvnklinik var udtrykkeligt undtaget fra dækning.

PFA oplyste endvidere indledningsvist, at der ikke var tale om en specifik, udtrykelig undtagelse i vilkårene. Først senere – efter årsskiftet – blev jeg gjort opmærksom på en ny vilkårsversion, hvori 'behandling på søvnklinik' fremgår som en udtrykelig undtagelse.

PFA's afgørelse

PFA har fastholdt afslaget med henvisning til, at behandling på søvnklinik er undtaget efter pensionsvilkårene, og har samtidig anført, at denne undtagelse efter deres opfattelse 'har været gældende hele tiden'.

Jeg er uenig i denne vurdering.

Mine indsigelser

1. Tidspunktet for sagens påbegyndelse

Min anmodning blev fremsendt den 15. december 2025, dvs. før den vilkårsversion, som PFA nu henviser til, blev gjort tilgængelig for mig. Jeg mener derfor, at sagen burde være vurderet efter de vilkår, der var gældende og tilgængelige for mig på tidspunktet for sagens påbegyndelse.

2. Manglende adgang og berettiget forventning

På tidspunktet for min anmodning havde jeg ikke adgang til vilkår, hvori behandling på søvnklinik var udtrykkeligt undtaget. Jeg handlede derfor i rimelig tillid til de vilkår og oplysninger, der var tilgængelige for mig på daværende tidspunkt. Jeg mener ikke, at jeg bør stilles ringere som følge af, at PFA senere har offentliggjort eller præciseret en undtagelse.

3. PFA's sagsbehandling og modstridende oplysninger

PFA har under sagsforløbet givet modstridende oplysninger, herunder først oplyst, at der ikke var tale om en udtrykkelig undtagelse, og senere anført, at undtagelsen 'altid' har været gældende.

Jeg mener, at denne inkonsistens understøtter, at undtagelsen ikke var klart og gennemsigtigt kommunikeret på tidspunktet for min anmodning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at tage stilling til, om PFA med rette har kunnet anvende den senere vilkårsversion til afslag på en sag, der blev påbegyndt før denne version var tilgængelig for mig, samt om afslaget er i overensstemmelse med principperne om god forsikrings-skik og rimelige forventninger."

Selskabet har den 3/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikrede klager over, at selskabet har givet afslag på dækning for behandling søvnklinik, idet en sådan behandling efter forsikredes opfattelse ikke var undtaget fra dækning på anmeldelsestidspunktet. Det er forsikredes opfattelse, at selskabet har sagsbehandlet på baggrund af vilkår, der først trådte i kraft efter anmeldelsestidspunktet.

Forsikrede har tegnet bl.a. Helbredssikring hos selskabet. Som bilag A fremlægges forsikredes police, og som bilag B fremlægges de tilhørende vilkår, begge pr. 26. maj 2025, som var de gældende aftaledokumenter på tidspunktet for forsikredes skadeanmeldelse.

Sagsfremstilling

Der er enighed mellem parterne om, at forsikrede d. 15. december 2025 rettede henvendelse til selskabet og anmodede om dækning til behandling på søvnklinik under hendes helbredssikring.

Selskabet meddelte i forbindelse med sagens behandling forsikrede, at der i henhold til forsikringsvilkårene ikke var dækning for behandling på søvnklinik (forsikredes bilag 'Afslag').

Forsikrede indgav herefter klage, idet det var forsikredes opfattelse, at behandling på søvnklinik ikke var undtaget i de vilkår, der – efter forsikredes opfattelse – var de gældende vilkår på skades-tidspunktet (forsikredes bilag 'Gældende_vilkår_ved_tidspunkt for anmeldelse_').

Ved besked af 29. januar 2026 besvarede selskabet forsikredes klage og fastholdt, at behandling på søvnklinik var undtaget fra dækning i henhold til vilkårene, ligesom selskabet påpegede, at det hele tiden havde været tilfældet. Selskabets klagesvar fremlægges som bilag C.

Forsikringsvilkår

Det fremgår af pensionsvilkårenes pkt. 4.8.1 (bilag B, s. 41), at:

4.8. Undtagelser fra dækning

4.8.1. Forskellige undtagelser

Der dækkes ikke udgifter til:

[...]

x. Behandling på søvnklinik.

Begrundelse for selskabets afgørelse

Med henvisning til pkt. 4.8.1.x i pensionsvilkårene af 26. maj 2025 fastholder selskabet, at dækning for behandling på søvnklinik er undtaget fra dækning under Helbredssikringen.

Selskabet fastholder således sin afgørelse.

Pensionsvilkårene af 26. maj 2025 har været tilgængelige for forsikrede via MitPFA, og er i øvrigt identiske med både senere vilkår af 21. januar 2026, som er fremlagt af forsikrede, såvel som tidligere udsendte vilkår af 28. april 2025, 14. april 2025 og 21. januar 2025.

Selskabet bemærker i øvrigt, at også i pensionsvilkårene af 23. januar 2021 (forsikredes bilag 'Gældende_vilkår_ved_tidspunkt for anmeldelse') er behandling på søvnklinik undtaget fra dækning.

Selskabet henviser til vilkårenes pkt. 4.8.2.y:

4.8.2. Various exceptions

Expenses shall not be covered for:

[...]

y. Treatment at a sleep clinic.

Selskabet finder dermed ikke, at forsikrede på anmeldelsestidspunktet kan have haft nogen berettiget forventning om, at der under Helbredssikringen var dækning for behandling på søvnklinik.

Selskabet anerkender dog, at det kunne have været formidlet mere tydeligt overfor forsikrede, at der på intet tidspunkt har været dækning for behandling på søvnklinik."

Klageren har i brev af 5/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet anfører, at undtagelsen for behandling på søvnklinik har fremgået af pensionsvilkårene siden mindst 26. maj 2025, og at disse vilkår har været tilgængelige via MitPFA.

På tidspunktet for min henvendelse til selskabet den 15. december 2025 fremgik pensionsvilkår fra 23. januar 2021 i oversigten 'seneste dokument' i MitPFA. Det var derfor denne version, der fremstod som de relevante vilkår ved min gennemgang af dokumenterne.

Først i forbindelse med selskabets indlæg i denne sag er jeg blevet opmærksom på, at der i MitPFA også findes en visning 'alle dokumenter', hvor flere tidligere versioner, herunder pensionsvilkår fra 26. maj 2025, fremgår.

Det fremstod imidlertid ikke tydeligt for mig, at denne version skulle være den gældende version af pensionsvilkårene, da dokumenterne i MitPFA fremstår i en længere liste sammen med mange

andre dokumenttyper (herunder pensionsoversigter, investeringsrapporter og forsikringsguider-apporter).

Jeg vedlægger derfor bilag 1–5, som viser dokumentoversigten i MitPFA, herunder visningen 'seneste dokument' samt eksempler på, hvordan dokumenterne fremstod i systemet.

Under min indledende kontakt med selskabet blev jeg desuden oplyst af en sagsbehandler hos PFA, at behandling på søvnklinik ikke fremgik som en specifik undtagelse i vilkårene. I den efterfølgende dialog bad jeg desuden flere gange om at få oplyst, hvilken konkret bestemmelse i vilkårene der skulle begrunde afslaget. I de første svar blev der ikke henvist til en specifik bestemmelse, og det var først i den endelige afgørelse, at selskabet henviste til en konkret klausul om behandling på søvnklinik.

Jeg er efterfølgende blevet opmærksom på, at der i pensionsvilkårene fra 2021 findes en formulering i den engelske version, hvor behandling på søvnklinik nævnes som undtagelse. Denne formulering fremgår imidlertid under en anden nummerering og formulering end den, selskabet senere har henvist til (pkt. 4.8.1.x), og den fremstod derfor ikke tydeligt i forbindelse med min gennemgang af vilkårene.

Jeg bemærker desuden, at selskabet i sit indlæg selv anfører, at det kunne have været formidlet mere tydeligt over for mig, at der ikke var dækning for behandling på søvnklinik.

Efter min opfattelse understøtter dette, at undtagelsen ikke fremstod klart og gennemsigtigt for mig som forsikret.

På den baggrund mener jeg fortsat, at afslaget ikke er rimeligt, og jeg fastholder derfor min klage.

Jeg skal afslutningsvis bemærke, at når en undtagelse har så væsentlig betydning for forsikringsdækningen, bør den efter min opfattelse fremgå på en måde, som gør den tydelig og let identificerbar for en almindelig forsikringstager ved gennemgang af de tilgængelige vilkår."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets afgørelse af 27/1 2026 fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse og for din tålmodighed i denne sag.

Efter en fornyet gennemgang af dine forsikringsvilkår kan jeg nu bekræfte, at behandling på en søvnklinik desværre ikke er dækket af din forsikring. Tidligere oplyste vi, at dette ikke var nævnt som et specifikt vilkår, fordi det falder uden for forsikringens dækningsområde. Ved nærmere gennemgang har jeg dog fundet det præcise vilkår, hvor dette fremgår:

4.8. Undtagelser fra dækning - 4.8.1. Forskellige undtagelser
x. Behandling på søvnklinik.

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

105345

Jeg beklager, hvis der har været forvirring omkring dette tidligere, og jeg håber, at denne information giver dig den nødvendige afklaring. Du kan altid finde dine fulde forsikringsvilkår ved at logge ind på Mit PFA under fanen 'Dokumenter'."

Ankenævnet for Forsikring

6.

105345

Af selskabets afgørelse af 29/1 2026 fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse af den 27. januar 2025 vedr. vores afslag.

Vi har kigget din klage og sagsforløb grundigt igennem. Af din henvisning fra din praktiserende læge fremgår det, at du er henvist til søvnklinik grundet dine søvnproblemer.

Vi har valgt at fastholde vores afslag, da behandling på søvnklinik er undertaget af dine pensionsvilkår

Dette fremgår af dine pensionsvilkår punkt:

4.8.1. Forskellige undtagelser

Der dækkes ikke udgifter til:

x. Behandling på søvnklinik.

Din sagen er vurderet efter de gældende vilkår og jeg kan oplyse dig, at behandling på søvnklinik har været en undtagelse i dine pensionsvilkår hele tiden."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne gældende pr. 1/5 2025, dateret den 26/5 2025:

"4.8. Undtagelser fra dækning

4.8.1. Forskellige undtagelser

Der dækkes ikke udgifter til:

...

x. Behandling på søvnklinik."

Nævnet udtaler:

Klageren er omfattet af en helbredsforsikring. Den 15/12 2025 ansøgte klageren om dækning af behandling på søvnklinik. Den 27/1 2026 afviste selskabet dækning med henvisning til, at forsikringen undtager dækning for behandling på søvnklinik. Den 29/1 2026 fastholdt selskabet sit afslag.

Klageren har anført, at det på anmeldelsestidspunktet ikke udtrykkeligt fremgik af forsikringsbetingelserne, at behandling på søvnklinik var undtaget dækning. Klageren har anført, at det på anmeldelsestidspunktet var vilkårene af 23/1 2021, der fremstod som de relevante vilkår i oversigten på "mitPFA", og at hun først i forbindelse med selskabets indlæg til nævnet er blevet gjort opmærksom på, at der også var andre vilkår, herunder vilkår af 26/5 2025, som selskabet har henvist til. Klageren har anført, at sagen bør vurderes efter de vilkår, der var gældende og

Ankenævnet for Forsikring

7.

105345

tilgængelige for klageren på tidspunktet for sagens påbegyndelse. Klageren har anført, at undtagelsen på intet tidspunkt har fremstået klart og gennemsigtigt for hende som forsikret. Klageren har anført, at selskabet under sagens behandling har afgivet modstridende oplysninger, idet selskabet først oplyste, at der ikke var tale om en udtrykkelig undtagelse og senere oplyste, at undtagelsen altid havde været gældende.

Selskabet har anført, at det af punkt 4.8.1.x i forsikringsbetingelserne – som trådte i kraft pr.26/5 2025 – fremgår, at dækning for behandling på søvnklinik er undtaget dækning. Selskabet har anført, at klageren på anmeldelsestidspunktet ikke kan have haft nogen berettiget forventning om, at der under helbredsforsikringen var dækning for behandling på søvnklinik. Selskabet har anført, at "Pensionsvilkårene af 26. maj 2025 har været tilgængelige for forsikrede via MitPFA, og er i øvrigt identiske med både senere vilkår af 21. januar 2026, som er fremlagt af forsikrede, såvel som tidligere udsendte vilkår af 28. april 2025, 14. april 2025 og 21. januar 2025".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.8.1.x, at forsikringen ikke dækker udgifter til behandling på søvnklinik.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der efter forsikringsbetingelserne ikke er dækning for behandling på søvnklinik. Nævnet finder det ikke bevist, at klageren har fået en berettiget forventning om, at forsikringen dækker behandling ved søvnklinik. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet bemærker, at behandling på søvnklinik også er undtaget dækning i de forsikringsbetingelser af 23/1 2021 (punkt 4.8.2.y), som klageren har henvist til.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

105345

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings