Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105683:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning. Klagerens repræsentant har i klageskema af 25/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har dels i august/september 25 lavet mange telefonopkald for at tjekke at pensionen var tilbageført og registreret, og i oktober/november om min klage er registreret og bliver behandlet. I alt har jeg nok haft 20-25 telefonopkald til PFA i disse forbindelser, men PFA påstår at de ikke optager telefonopkald, men det har de måske lært at de skal, for nu bliver der optaget.
>
> 1. 27. august 25 aftales med PFA [medarbejder1], at pension og forsikringer genoprettes, når [pensionsselskab2] har tilbageført pensionen
> 2. 3. okt. 25 får [klageren] besked i MIT PFA, at han ordningen ikke er blevet genoprettet.
> 3. Pga. min ferie får jeg først ultimo oktober klaget til PFA - via PFA's egen klageadgang på deres hjemmesiden, den nøjagtige dato kan jeg ikke se, og har heller ikke kopi af denne klage.
> 4. Efter gentagne telefonopkald får jeg ikke noget svar på min klage, og bliver til sidst oplyst om, at der skal indsendes en skriftlig klage via Mit Id, hvilket jeg gør den 24. nov.
> 5. eg får skriftlig afslag den 19. december.
> 6. Klager igen den 5. januar - afleveres personligt til PFA.
> 7. Får afslag igen den 23. januar 26, men uden at få svar på mine spørgsmål i klagen af 5. januar.
> 8. Fik mundtlig bekræftet fra [medarbejder2] i januar, at hun ikke kunne give en fornuftig begrundelse for, hvorfor jeg skulle være så fokuseret på at jeg i ultimo aug/primo sep. skulle være sikker på at ordningen var tilbageført og registreret, hvis ikke det var fordi den skulle genoprettes. Hvis det var det var depotværdien der skulle overføres kunne det gøres på hvilket som helst tidspunkt, uden at det ville have nogen betydning.
> 9. I øvrigt sendte jeg mail til PFA den 27. august om at ordningen skulle tilbageføres, efter aftale med [medarbejder1] (PFA) - uden jeg fik nogen reaktion. Jeg sendte klage via PFA's egen kla-

geadgang i oktober - uden reaktion. Jeg sendte klage via den mailadresse jeg havde fået oplyst - uden reaktion. Og først da jeg for 117 gang havde ringet og efterspurgt, hvorfor jeg ikke hørte noget, fik jeg oplyst at jeg kunne sende klagen via mit eget PFA og så ville de samle den op der, hvilket jeg så fik bekræftet medio december. [Medarbejder2] kunne heller ikke give nogen forklaring på hvorfor de tidligere mails og klage via systemet ikke var blevet besvaret.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker pension og forsikring genoprettet, som den var inden den fejlagtige overførsel til [pensionsselskab2], altså

1. Livsforsikring på 600.000 kr.
2. Tab af erhverve på 252.000 kr.
3. Kritisk sygdom 200.000 kr.

Da det ikke længere er en arbejdsmarkedspension, er [klageren] derfor også indstillet på at indbetale til pensionen, hvilket også var aftalen med [medarbejder1], og at PFA ville vende tilbage med beløbet størrelse. Lige nu er der ingen forsikringer, kun depotværdien."

I brev af 27/4 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager har police … i PFA. Policen blev oprettet den 1. april 2023 via Klagers ansættelse hos Arbejdsgiver X.

Hvad handler tvisten om - parternes overordnede synspunkter
Tvisten handler om, hvorvidt Klager har ret til at videreføre de tidligere forsikringsdækninger på police ... Klager mener, at han har ret til at videreføre forsikringsdækningerne, da han bad om et videreførselstilbud indenfor fristen den 30. september 2025.

Selskabet gør gældende, at Klager ikke kan videreføre forsikringsdækningerne, da Klagers repræsentant først henvendte sig 28 dage efter at fristen for at videreføre forsikringsdækningerne var sprunget.

Sagsfremstilling
Klager fik udbetaling ved tab af erhvervsevne fra PFA. PFA stoppede udbetalingerne den 30. juni 2025, da Selskabet vurderede, at Klagers erhvervsevne ikke længere var nedsat i dækningsberettiget grad.

Selskabet skrev i den forbindelse et brev til Klager den 11. juni 2025. Det fremgik af brevet, at Klagers forsikringsdækninger ophørte den 30. september 2025, og at det var vigtigt, at han senest den 30. september gav Selskabet besked om, hvordan ordningen skulle fortsætte. Selskabets brev fra den 11. juni 2025 er fremlagt som Bilag 1.

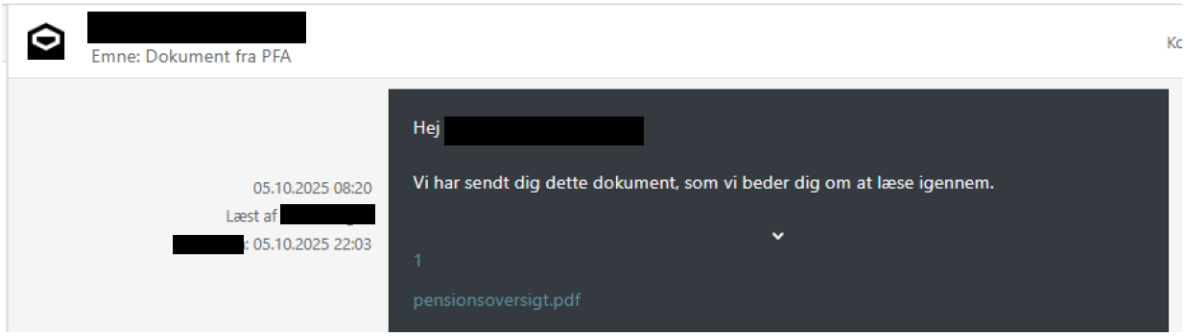
Klager overførte herefter sit depot til [pensionsselskab2] den 14. august 2025.

Klager fortrød imidlertid overførslen, og Selskabet hjalp Klager med at få flyttet depotet tilbage til PFA og genetablere policen som den var inden overførslen.

Da depotet var tilbageført til PFA, sendte Selskabet et pensionsbevis til Klager den 20. september 2025. Pensionsbeviset bekræftede, at ordningen var genetableret i PFA, og at ordningen var **en indbetalingsfri ordning**. Pensionsbevis fra den 20. september 2025 er fremlagt som Bilag 2.

Da Selskabet ikke fik en tilbagemelding fra Klager om, hvad der skulle ske med policen inden den 1. oktober 2025, blev policen ændret til en police uden forsikringsdækninger den 1. oktober 2025.

Klager fik tilsendt en ny pensionsoversigt hvoraf dette fremgik den 5. oktober 2025. Klager læste beskeden den samme dag den 5. oktober 2025.



Pensionsoversigt fra den 3. oktober 2025 er fremlagt som Bilag 3.

Klagers rådgiver henvendte sig herefter på Klagers vegne for at få et videreførselstilbud den 28. oktober 2025.

Da fristen for henvendelse imidlertid var den 30. september, havde Selskabet ikke længere mulighed for at tilbyde Klager en videreførselsaftale.

Klagers repræsentant påstår, at hun på Klagers vegne havde bedt om et videreførselstilbud indenfor fristen den 30. september 2025.

Det fremgår dog ikke af Selskabets notater, at Selskabet skulle have talt med Klager eller denne repræsentant og lovet at fremsende et videreførselstilbud indenfor fristen den 30. september 2025.

For at imødekomme Klager, har Selskabet tilbudt at revurdere sagen, hvis Klager eller denne repræsentant dokumenterer, at de har bestilt et videreførselstilbud på police … inden den 1. oktober 2025.

Klager og dennes repræsentant har ikke dokumenteret, at de har bestilt et videreførselstilbud på police … inden den 1. oktober 2025.

Konklusion
Selskabet har fremlagt dokumentation for, at Klager blev informeret om, at fristen for at videreføre forsikringsdækningerne senest var den 30. september 2025.

Klager og dennes repræsentant har ikke fremlagt dokumentation for, at de bestilte et videreførselstilbud inden fristen.

På den baggrund fastholder Selskabet, at forsikringsdækningerne er ophørt pr. 1. oktober 2025, og at det ikke længere er muligt for Selskabet at tilbyde Klager en videreførselsaftale."

Klagerens repræsentant har i brev af 14/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har kopieret afsnit fra PFA's skrivelse med kursiv, og kommenterer disse udsagn herefter.

Efter sagen er overgivet til PFA's klageafdeling v/cand.Jur. [medarbejder2] har hun fra start blandet 2 situationer sammen, som ikke har noget med hinanden at gøre. [Medarbejder2] bruger helt konsekvent fristerne fra den ene situation til at skabe en fortælling i den anden situation.

[Medarbejder2] forholder sig ikke til situationerne hver for sig, og jeg vil derfor anmode om, at Ankenævnet for Forsikring vil gøre det når sagen vurderes.

Selskabet skrev i den forbindelse et brev til Klager den 11. juni 2025. Det fremgik af brevet, at Klagers forsikringsdækninger ophørte den 30. september 2025, og at det var vigtigt, at han senest den 30. september gav Selskabet besked om, hvordan ordningen skulle fortsætte. Selskabets brev fra den 11. juni 2025 er fremlagt som Bilag 1.

Det PFA henviser til i dette afsnit i deres svar er, at [klageren] var ansat ved …, og via en Arbejdsmarkedspension hos PFA var [klageren] omfattet af forsikringsdækninger, bl.a. Tab af erhvervsevne.

[Klageren] havde en ulykke … og blev den 12. marts 2024 sygemeldt. Efter 3 måneder karensperiode fik han udbetalt Tab af erhvervsevne fra PFA. [Klageren] var sygemeldt indtil maj 2025, og fik i den periode stadig udbetalt tab af erhvervsevne fra PFA, det stoppede i juni 2025.

Dels fordi at [klageren] nu var raskmeldt, og dels fordi der ikke længere indgik pensionsindbetaling til PFA, fik [klageren] besked om at han skulle give besked hvis forsikringer skulle fortsætte, og det skulle ske inden den 30. september.

Herefter blev [klageren] ansat i et andet firma, der havde Arbejdsmarkedspension hos [pensionsselskab2].

Klager overførte herefter sit depot til [pensionsselskab2] den 14. august 2025.

[Klageren] blev den 8. august kontaktet af [pensionsselskab2], som gerne ville have [klagerens] pension hos PFA overført.

[Klageren] ville sikre sig at han kunne få de samme ordninger hos [pensionsselskab2], som han havde haft hos PFA, og det blev han lovet – at det var de samme forsikringer, som [pensionsselskab2] kunne tilbyde.

Efter en snak med [klageren] den 27. august 2025 blev jeg bekendt med hvad der var sket den 14. august, og jeg kontaktede straks PFA – [medarbejder1] – (som oplyst af [medarbejder2] desværre ikke er ansat i PFA længere, og dermed kan bekræfte vores aftale den pågældende dag, og endvi-

dere oplyser [medarbejder2] at man ikke optager telefonsamtaler til bekræftelse af indgåede aftaler).

[Medarbejder1] oplyste, at da vi havde reageret indenfor fortrydelse af tidsfristen, var det muligt at få den tilbageført og genoprettet, såfremt at pensionen var tilbageført indenfor 14 dage, men jeg ville ikke tage nogen chancer, så jeg gav [pensionsselskab2] 2 dage.

Jeg kontaktede [pensionsselskab2] samme dag, og kunne oplyse dem om, at de havde givet fejlagtige oplysninger, og havde lovet [klageren] noget, som ikke var muligt. [Pensionsselskab2] kan ikke tilbyde en tab af erhvervsforsikring og heller ikke Livsforsikring og Kritisk sygdoms dækning på de beløb som [klageren] havde haft hos PFA, så pensionen var overført på et helt fejlagtigt grundlag.

Jeg blev viderestillet til chefen for den pågældende afdeling, som måtte give mig ret i, at de havde givet [klageren] fejlagtige oplysninger, og de ville tilbageføre ordningen indenfor 2 dage. Jeg sendte samme dag – 27. august 2026 - kl. 15.07 – en mail til [pensionsselskab2], og cc til PFA om at ordningen var overført på fejlagtige oplysninger, og at ordningen blev tilbageført indenfor 2 dage, så den kunne genoprettes.

Fredag den 29. august fik jeg bekræftet fra [pensionsselskab2] om at ordningen var opgjort og sendt videre i det fælles pensionsoverflytnings system. (jeg ved ikke lige hvad det hedder.)

Mailen til [pensionsselskab2] var også cc til PFA, for at de kunne se, at det jeg havde aftalt med [medarbejder1] var sat i gang, og at de kunne forvente ordningen indenfor 2 dage. – Jeg hørte aldrig noget fra PFA på mailen, og de havde åbenbart heller ikke noteret noget om det på [klagerens] sag, så hvor de havde gjort af mailen ved jeg ikke.

Det er dog noteret, at i PFA at der var 3 opkald fra mig den 27. august, og den 2. september fik jeg bekræftet fra PFA at ordningen var tilbageført, men endnu ikke registreret i PFA's system. Herefter har jeg ringet utallige gange for at følge om ordningen var registreret som aftalt med [medarbejder1]. Dels den 3. september, 8. september, 10. september, 11. september kom bekræftelsen fra PFA om at ordningen nu var registreret som aftalt, regnede jeg med at alt var i orden, og vi ikke skulle foretage os videre.

Dette forløb har jeg også beskrevet til PFA i min klage af 5. januar 2026, som er vedhæftet denne ved opstart af denne sag, men som gengives nedenfor:

Den 8. september ringede jeg igen til PFA for at høre om de var modtaget i PFA. Igen var de ikke registreret. Igen den 10. september kontaktede jeg PFA og de kunne stadig ikke bekræfte at ordningen var oprettet, men beløbet var modtaget. Den 11. september kontaktede jeg igen PFA for at høre om ordningen var modtaget og registreret, hvilket blev bekræftet. Der vil jo ingen mening være i at tilbageføre ordningen hvis ikke det var for at få ordningen genetableret, ej heller den heftige 'telefontrafik' med PFA, for at sikre at alt var på plads. Jeg ved I har registreret de fleste af gangene jeg har ringet til jer, og helt sikkert også formålet med mine opkald.

Jeg blev derfor overrasket, da jeg så blev bekendt med ultimo oktober, at det kun var depotet der var overført og ikke forsikringsdækningerne, klagede jeg til PFA.

PFA begyndte så at blande tidsfristerne sammen igen, men de 2 situationer med ophør af indbetaling fra gammel arbejdsgiver og til ny arbejdsgiver og PFA manglende korrekt registrering af pension og forsikringer, (som aftalt med [medarbejder1] den 27. august) - efter tilbageførslen har ikke noget med hinanden at gøre, det er er 2 uafhængige sager.

Klager fortrød imidlertid overførslen, og Selskabet hjalp Klager med at få flyttet depotet tilbage til PFA og genetablere policen som den var inden overførslen.

PFA hjalp **ikke** med at få ordningen tilbage. Overførslen skete alene på min opfordring og kontakt med [pensionsselskab2] den 27. august 2025, som måtte erkende at de havde givet [klageren] fejlagtige oplysninger, og derfor var villig til at tilbageføre inden 2 dage.

Det fremgår dog ikke af Selskabets notater, at Selskabet skulle have talt med Klager eller denne repræsentant og lovet at fremsende et videreførselstilbud indenfor fristen den 30. september 2025. For at imødekomme Klager, har Selskabet tilbudt at revurdere sagen, hvis Klager eller denne repræsentant dokumenterer, at de har bestilt et videreførselstilbud på police … inden den 1. oktober 2025. Klager og dennes repræsentant har ikke dokumenteret, at de har bestilt et videreførselstilbud på police … inden den 1. oktober 2025.

Jeg har svært ved at forholde mig til PFA's notater, men jeg har dog fået bekræftet af [medarbejder2], at [medarbejder1] var ansat i PFA (og det er han ikke længere, og kan derfor ikke bekræfte vores aftale).

Men jeg ved der er et notat den 27. august om ordningen, og at jeg har ringet 3 gange den pågældende dag, men hvad der helt præcist står i notatet ved jeg af gode grunde ikke.

[Medarbejder2] påstår også at der ikke optages telefonsamtaler til dokumentation, om hvad der aftales. I disse tider lyder det lidt underligt, men jeg mindes i hvert fald, at jeg har accepteret optagelse af samtale til undervisningsbrug i august / september måned 2025.

Ved senere henvendelser i anden anledning, bliver jeg nu spurgt om man vil acceptere optagelse af samtale til dokumentation. (så nu er det officielt at samtalerne optages).

Min første skriftlige klage til PFA den 24. november 2025, sendte jeg via mail til: …, en mail jeg havde fået oplyst af [medarbejder1] den 27. august, og hvilken mail jeg også sendte cc til, da jeg sendte til [pensionsselskab2] omkring tilbageførsel af pensionen.

Der var ikke nogen reaktion fra PFA om, at min klage skulle være sendt til en anden mail, men det var den eneste måde jeg kunne skrive til PFA. Jeg sad i … og [klageren] var i …, og jeg kunne derfor ikke indsende den via Mitpfa med Nemid.

Efter mange forgæves telefon henvendelser og rykkere i oktober og november – som også er noteret i PFA, fik jeg endelig kontakt til klageafdelingen og fik oplyst at jeg skulle indsende den via mit eget cpr.nr., og så ville de fange klagen vedr. [klageren] der.

Men hvorfor bliver der ikke reageret på mails til …, hvis de er sendt til en forkert afdeling, eller andet der skal foretages?

Jeg har i min klage nr. 2 til PFA af 5. januar 2026 netop gengivet forløbet, og har også stillet nogle spørgsmål til [medarbejder2], som jeg har endnu ikke har fået skriftlig svar på. Jeg har fået nogle svage tilkendelsegivelser, men da det skal være skriftligt, ønsker jeg disse svar skriftligt nu.

Jeg ønsker svar på:

- Hvad tror du at formålet skulle være med en haste en tilbageførsel af ordningen, hvis ikke det var fordi der var en klar aftale med jer/[medarbejder2] den 27. august om at få genoprettet ordningen på samme vilkår?
- Hvorfor tror du at jeg gav [pensionsselskab2] en frist på 2 dage til at få tilbageført ordningen?
- Kunne det måske tænkes at det var for at give jer længst mulig tid til at få registreret beløbet og få genetableret ordningen?
- Hvorfor tror du at jeg ringede 5-6 gange til jer for at sikre mig at ordningen var overført og registreret inden fristen på 14 dage?
- Hvis det kun var for at få selve saldoen på pensionen tilbageført og investeret hos jer, ville det jo ikke give nogen mening at have dette hastværk i tilbageførslen af ordningen, eller hvad mener du?
- hvilken fordel ville denne tætte opfølgning på tilbageførslen give i din optik?"

Klagerens repræsentant har den 14/5 2026 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Jeg har nu svaret på PFA's skrivelse af 30. april 2026, og ønsker at Ankenævnet for Forsikring vil anmode PFA om at svare på mine spørgsmål sidst i dokumentet, da jeg mener de kun kan besvares med, at vi har været i god tro om at PFA fik registreret [klagerens] pension efter aftalen med [medarbejder1] den 27. august 2025. Fra min stol er denne sag opstået ved, at det må bero på manglende korrekt notat registrering i PFA, manglende opfølgning på mails til afdelingen for tilbagekøb og ikke mindst evt. manglende samarbejde mellem de enkelte afdelingers funktioner."

Selskabet har – på baggrund af en forespørgsel fra nævnets sekretariat – den 3/6 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet har uploaded en kopi af alle noter fra samtaler med Klager og dennes repræsentant. Det fremgår ikke af noterne, at Klager eller dennes repræsentant bestiller en videreførselsaftale inden fristen udløb den 30. september 2025."

Klagerens repræsentant har den 4/6 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Der er ikke nogen forklaring på hvorfor de 2 mails jeg har sendt til …@pfa.dk ikke er blevet besvaret eller registreret på sagen, mails er sendt hhv. den 27. august og den 24. november.

Den 3. september er ordningen retur hos PFA, men bliver først behandlet efter den 11. september, hvor det overfor mig bekræftes at ordningen er retur og bliver registreret som aftalt den 27. august.

Hvorfor skulle jeg have forceret det igennem indenfor 14 dage, hvis ikke det var for at få ordningen genoprettet som tidligere.

Hvorfor henholder de sig til en tidsfrist den 30. september, som ikke har noget at gøre med henvendelsen om tilbageførsel af ordningen, men henhører til at [klageren] har fået ny arbejdsgiver, der indbetaler til [pensionsselskab2].

Jeg anser at [klagerens]/vores henvendelse den 27. august dermed overruler den tidsfrist som PFA har sat vedrørende en helt anden del at [klagerens] pensionsordning.
…
Jeg afventer Ankenævnets afgørelse af sagen og går ud fra, at det kan vurderes, [klageren] er i god tro om at ordningen kan genoprettes."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af selskabets brev af 11/6 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Din udbetaling fra PFA Erhvervsevne stopper
Tak for oplysningerne om din erhvervsevne.

Vi har fulgt op på din udbetaling ved PFA Erhvervsevne og ud fra oplysningerne har vi vurderet, at din erhvervsevne ikke længere er nedsat med mindst halvdelen. Vi stopper derfor din udbetaling og indbetalingssikring den 30. juni 2025.
…
Oplysninger i sagen
Det fremgik af dit opfølgningsskema fra den 6. juni 2025, at du igen kan arbejde mere end halv tid. Du har bekræftet dette telefonisk dags dato.

Da du ikke længere opfylder betingelserne, vil din udbetaling og indbetalingssikring stoppe den 30. juni 2025

Hvad skal der ske med din ordning, når udbetalingen fra PFA Erhvervsevne stopper?
Når udbetalingen fra PFA Erhvervsevne stopper, er du dækket af PFA Erhvervsevne, PFA Liv og PFA Kritisk sygdom frem til den 30. september 2025.

Det er vigtigt, at du i løbet af den periode tager stilling til, hvordan din ordning skal fortsætte.

Du kan vælge mellem:
- at fortsætte indbetalingerne privat eller via en ny arbejdsgiver. På den måde kan du fortsætte med at spare op og blive ved med at være forsikret.
- ikke at fortsætte indbetalingen. Du vil så få en indbetalingsfri ordning, som vil bestå af din opsparing og en obligatorisk livsforsikring på 10.000 kr.

Senest den 30. september 2025 skal du ringe til vores rådgivningscenter på tlf. … og give besked. Hører vi ikke fra dig inden den nævnte dato, vil din ordning blive ændret til en indbetalingsfri ordning, og du vil modtage en ny pensionsoversigt fra os.

Du er velkommen til at kontakte os
Har du spørgsmål til afgørelsen, er du velkommen til at ringe til vores skadecenter på tlf. ... Du kan også skrive til os via mitpfa.dk, og her kan du også sende dokumenter til os."

9. 105683

Klagerens repræsentant har i mail af 27/8 2025 til pensionsselskab2 med kopi til selskabet bl.a. anført:

> "Jeg skal bede jer bekræfte, at jeg d.d. på [klagerens] vegne har anmodet om at få tilbageført den netop overførte PFA ordning, og desuden anmodes I om at ordningen tilbageføres i denne uge.
>
> Ordningen er overført på ukorrekte oplysning fra jeres side overfor [klageren], og jeg har derfor d.d. bedt jer om at tilbageføre ordningen til PFA. I vil åbenbart først kunne bekræfte dette for mig i morgen, hvor I vil kontakte mig pr. telefon. Desuden bedes I også bekræfte det med at besvare denne mail."

Af selskabets brev af 20/9 2025 til klageren og vedlagt pensionsoversigt fremgår bl.a.:

> **"Der er sket ændringer i din pensionsordning**
> Vi skriver til dig, fordi der er sket ændringer i din pensionsordning. Det kan være dig selv, din arbejdsgiver eller PFA, der har lavet en ændring. Derfor får du her en ny pensionsoversigt, som giver et hurtigt overblik over din ordning.
> ...

Pensionsoversigt | Din opsparing pr. 14.8.2025

Indbetaling	
Der bliver ikke indbetalt til din ordning	

...

Pensionsoversigt | Dine forsikringer pr. 14.8.2025

PFA Kritisk sygdom	
PFA Kritisk sygdom er en forsikring, der dækker ved visse kritiske sygdomme.	
Engangsudbetaling (skattefri)	200.000 kr.
PFA Erhvervsevne	
PFA Erhvervsevne er en forsikring, der dækker ved nedsat erhvervsevne.	
Løbende udbetaling på op til 42,00 % af din løn - årligt op til	252.000 kr.
Forhøjet løbende udbetaling ved ressourceforløbsydelse	Ja
Indbetalingssikring	Ja
PFA Liv	
PFA Liv sikrer dine efterladte ved din død.	
Engangsudbetaling (skattefri) på 100,00 % af din løn (rateforsikring omregnet til engangsbeløb)	600.000 kr.
Udbetaling af den del af din livspension, der er sikret	Ja
Ved din død udbetales også værdien af din aldersopsparing og ratepension	Ja
Udbetaling ved død vil ske til "nærmeste pårørende" "Nærmeste pårørende" er ifølge begunstigelsesreglerne fra 2008: ægtefælle eller registreret partner, samlever (hvis I har boet sammen i mindst to år før dødsfaldet, eller hvis I venter eller har fået barn sammen), livsarvinger, arvinger ifølge testamente eller efter arvelovens regler.	

"

Af selskabets brev af 3/10 2025 til klageren og vedlagt pensionsoversigt fremgår bl.a.:

> **"Ny opdateret pensionsoversigt**
> 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. oktober 2025**
> - 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.
> ...
> Pensionsoversigt | Dine forsikringer pr. 1.10.2025
>
> **PFA Liv**
>
PFA Liv sikrer dine efterladte ved din død.	
Engangsudbetaling	10.000 kr.
Udbetaling af den del af din livspension, der er sikret	Ja
Ved din død udbetales også værdien af din aldersopsparing og ratepension	Ja
Udbetaling ved død vil ske til "nærmeste pårørende"	
"Nærmeste pårørende" er ifølge begunstigelsesreglerne fra 2008: ægtefælle eller registreret partner, samlever (hvis I har boet sammen i mindst to år før dødsfaldet, eller hvis I venter eller har fået barn sammen), livsarvinger, arvinger ifølge testamente eller efter arvelovens regler.	

"

I mail af 24/11 2025 fra klagerens repræsentant til selskabet hedder det bl.a.:

> "Jeg ønskede at klage over den behandling som [klageren] har fået i denne sag, og jeg har i oktober forsøgt at få en i tale der vil tale med mig om sagen. Jeg fik at vide at der skulle angives at det var en klage før der var nogen der ville se på sagen. I november ringede jeg flere gange om ugen for at rykke for svar, og [klageren] fik så et svar, som var en besked inde fra hans PFA side. - og jeg ikke nogen besked, selv om det var mig der havde ringet ufattelig mange gang til jer fra august måned og frem, og som havde en registreret fuldmagt inde hos jer.
>
> Jeg er ikke hans veninde, men en uvildig rådgiver der har hjulpet ham dels med pension og dels med SKAT.
>
> I første omgang var det fordi [pensionsselskab2] har givet fejlagtige oplysninger til [klageren], og derfor flyttede [klageren] ordningen fra jer den 14. august.
>
> Det opdagede jeg i uge 35 da jeg snakkede med [klageren] i anden anledning. Jeg kontakte straks PFA og fik oplyst af [medarbejder1] - jeg har desværre ikke hans efternavn - at det var muligt at genetablere ordningen, såfremt at det var retur i PFA inden 14 dage.
>
> Jeg aftalte med [medarbejder1], at ordningen blev genetableret på samme vilkår som tidligere, og at hans så måtte give besked om hvad indbetalingen så skulle være fremover, da det ikke længere

var en arbejdergiveradministreret ordning, men overgik til en privat ordning. [Klageren] var med på at det krævede en privat indbetaling, og derfor afventede en opkrævning.

[Medarbejder1] kunne på dette tidspunkt ikke sige hvad beløbet ville være fremover, men aftalen var at det vente vi tilbage til når det hele var registret hos PFA igen.

Samme dag 27. august kontakte jeg [pensionsselskab2] - … - og da de erkendte de fejlagtige oplysninger der havde givet [klageren] pr. telefon, lovede de at tilbageføre ordningen og ville sætte overførslen igang med det samme når diverse formalia var registreret, hvilket blev gjort samme dag.

Jeg havde givet [pensionsselskab2] en kort frist, så den 2. september kontaktede jeg dem og fik bekræftet at ordningen var overført til PFA. Samme dag kontaktede jeg PFA for at høre om de var modtaget. Det var de ikke endnu.

Den 8. september ringede jeg igen til PFA for at høre om de var modtaget i PFA. Igen var de ikke registreret. Igen den 10. september kontaktede jeg PFA og de kunne stadig ikke bekræfte at ordningen var oprettet, men beløbet var modtaget. Den 11. september kontaktede jeg igen PFA for at høre om ordningen var modtaget og registreret.

Så var alt jo i orden - troede vi - og så afventede vi bare en bekræftelse på registreringen - og en opkrævning. Den 3. oktober sender I så en besked inde i jeres system til [klageren] - og ikke nogen besked til mig, og som ikke stemmer med det der var aftalt med [medarbejder1].

P.g.a. ferie m.v. får jeg først besked senere, og den 28. oktober ringer jeg til jer for at få en i tale. Igen den 30. oktober - et par gange - igen den 3. november, 11. november 17. november, 20. november.

Den 13. november sender I så en besked igen i jeres system om at I ikke kan anerkende klagen.

Jeg kan ikke genkende, at [klageren] - eller jeg - ikke har tilkendegivet hvad der skal ske med ordningen og forsikringsdækningerne.

Der vil jo ingen mening være i at tilbageføre ordningen hvis ikke det var for at få ordningen genetableret, og den heftige 'telefontrafik' med PFA bekræfter jo også at [klageren] var ønskede det.

En mundtlig aftale er jo ligeså meget gældende som en skriftlig og det er vel også derfor at I optager samtalerne, så I kunne starte med at gennemgå disse samtaler og så vil I få svaret der."

Hertil har selskabet i brev af 19/12 2025 til klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Jeg har i dag sendt følgende besked til [klageren] på Mit PFA.

Kære [klageren]
Jeg har været i dialog med din rådgiver …, som får tilsendt en kopi af denne besvarelse. [Klagerens repræsentant] mener, at I havde aftalt med os, at vi ville vende tilbage med et tilbud til jer. Som jeg skrev til dig, så fremgår det ikke af vores notater, at vi havde aftalt dette med jer. Hvis I kan

dokumentere, at I har bestilt et videreførselstilbud på police … inden den 1. oktober 2025, vil jeg naturligvis genvurdere sagen.

Du fik en besked om, at dine forsikringsdækninger var ophørt den 5. oktober, og du læste beskeden den samme dag.

Til din og [klagerens repræsentants] orientering, så optager vi ikke vores samtaler."

Klagerens repræsentant har i brev af 5/1 2026 til selskabet bl.a. anført:

"Beskrivelse af forløbet:
Jeg blev kontaktet af [klageren] i anden anledning, og blev opmærksom på at [pensionsselskab2] har givet fejlagtige oplysninger til [klageren], og derfor flyttede [klageren] ordningen fra jer den 14. august 2025, hvilket jeg opdagede i uge 35.

Jeg kontaktede straks PFA den 27. august og fik oplyst af [medarbejder1], at det var muligt at genetablere ordningen, såfremt at ordningen var retur i PFA inden 14 dage. Jeg aftalte med [medarbejder1], at ordningen blev genetableret på samme vilkår som tidligere, og at han så måtte give besked om hvad indbetalingen så skulle være fremover, da det ikke længere var en arbejdergiver-administreret ordning, men overgik til en privat ordningen. [Klageren] var med på at det krævede en privat indbetaling, og derfor afventede en opkrævning.

[Medarbejder1] kunne på dette tidspunkt ikke sige hvad beløbet ville være fremover, men aftalen var, at det vendte vi tilbage til når det hele var registret hos PFA igen.

Jeg skulle straks samme dag – den 27. august - sende en mail til [pensionsselskab2] og med cc til PFA, for at bekræfte at ordningen skulle tilbageføres. I mailen – stilet til [pensionsselskab2] - er ordet genoprettes ikke direkte nævnt, men det var jo indforstået og aftalt med [medarbejder1] samme dag, at ordningen skulle genetableres på samme vilkår. Kopi af denne mail vedlægges dette brev.

Samme dag 27. august kontaktede jeg [pensionsselskab2] - … - og da de erkendte de fejlagtige oplysninger de havde givet [klageren] pr. telefon, lovede de at tilbageføre ordningen og ville sætte overførslen igang med det samme når diverse formalia var registreret, hvilket blev gjort samme dag.

Jeg havde givet [pensionsselskab2] en kort frist på 2 dage, så den 2. september kontaktede jeg dem og fik bekræftet at ordningen var overført til PFA. Samme dag kontaktede jeg PFA for at høre om de var modtaget. Det var de ikke endnu.

Den 8. september ringede jeg igen til PFA for at høre om de var modtaget i PFA. Igen var de ikke registreret. Igen den 10. september kontaktede jeg PFA og de kunne stadig ikke bekræfte at ordningen var oprettet, men beløbet var modtaget. Den 11. september kontaktede jeg igen PFA for at høre om ordningen var modtaget og registreret, hvilket blev bekræftet. Der vil jo ingen mening være i at tilbageføre ordningen hvis ikke det var for at få ordningen genetableret, ej heller den heftige 'telefontrafik' med PFA, for at sikre at alt var på plads. Jeg ved I har registreret de fleste af gangene jeg har ringet til jer, og helt sikkert også formålet med mine opkald.

Så var alt jo i orden - troede vi - og så afventede vi bare en bekræftelse på registreringen - og en opkrævning.

Du skriver i din tilbagemelding, at jeg læste jeres besked i Mit Pfa den 5. oktober.

Den 3. oktober sender I så en besked inde i jeres system til [klageren] - og ikke nogen besked til mig, og som ikke stemmer med det der var aftalt med [medarbejder1]. [Klageren] var jo af den opfattelse at det hele var på plads med vores aftale med PFA den 27. august og forstod ikke hvad jeres skrivelse betød.

P.g.a. ferie m.v. får jeg først besked senere om jeres tilbagemelding, og den 28. oktober ringer jeg til jer for at få en i tale. Igen den 30. oktober - et par gange - igen den 3. november, 11. november 17. november, 20. november. Selv om jeg har fuldmagt, og det er mig der skriver klagen til jer, får jeg ingen besked direkte fra jer.

Den 13. november sender I så en besked igen i jeres system om at I ikke kan anerkende klagen.

Den 24. november sender jeg igen beskrivelse af forløbet og beder jer om at genoverveje sagen.

Den 19. december sender du et brev til mig om at I igen afviser klagen.

Jeg kan slet ikke genkende, at [klageren] - eller jeg - ikke har tilkendegivet hvad der skal ske med ordningen og at den skulle genetableres på samme vilkår.

En mundtlig aftale er jo ligeså meget gældende som en skriftlig. Du nævner i din tilbagemelding, at I ikke optager jeres telefonsamtaler. Jeg var også for få år siden ansat i en [finansiel virksomhed], der ikke reklamerede med at de optog samtalerne, men alle samtaler blev optaget, og blev brugt når det var i [virksomhedens] favør."

Af bilag med selskabets telefonnotater fremgår bl.a.:

"27/8 2025
"Note 27.08.2025 09:52:02 … ven til kd ringer ind uden fuldmagt og ønsker at vide om … ordning kan overføres tilbage til PFA da han ikke kan få de samme vilkår hos ... Oplyst at jeg ikke kan oplyse om noget og at kd skal ringe ind ellers skal de lave en fuldmagt."

"Note 27.08.2025 10:22:50 … !HVIS KD RINGER IND! Undersøgt på forhånd med … som oplyser at vi godt kan modtage og genstarte tidligere ordning fra … så længe … tillader tilbageførsel, det skal dog være modtaget indenfor rimelig tid (de næste 2 uger) for at vi kan genstarte ordningen. Det skal registreres med fortrydelsesret fra … og … skal skrive til os at det er derfor vi modtager pengene igen."

"Note 27.08.2025 10:40:42 … Se evt. tidligere OA note fra …: Sendt fuldmagt afsted til kunde og bedt ham underskrive via ADDO."

"Note 27.08.2025 14:25:18 … ven til kd ringer ind, fuldmagt godkendt, og spørger ind til om … kan overføres tilbage. Oplyst tidligere besked; "Undersøgt på forhånd med … som oplyser at vi godt kan modtage og genstarte tidligere ordning fra … så længe … tillader tilbageførsel, det skal dog

være modtaget indenfor rimelig tid (de næste 2 uger) for at vi kan genstarte ordningen. Det skal registreres med fortrydelsesret fra … og … skal skrive til os at det er derfor vi modtager pengene igen."

2/9 2025
"Note 02.09.2025 12:18:57 … Mægler ringer ind for at høre om vi har modtaget overførsel fra ... Afviser"

8/9 2025
"Note 08.09.2025 09:33:39 … Ven til kd ringer ind for at høre om vi har modtaget overførsel fra … (se evt note fra … 27.08.2025) - Oplyst denne ikke er modtaget"

10/9 2025
"Note 10.09.2025 09:30:54 … Kunden ringer ind for at høre om der er landet penge fra [pensionsselskab2]. jeg oplyser at det er der ikke"

11/9 2025
"Note 11.09.2025 10:46:45 … Mægler ringer og vil høre om vi har modtaget fortrydelse af … overførsel. Talt med … som siger den er modtaget men ikke behandlet."

28/10 2025
"Note 28.10.2025 13:30:34 … Ven til kd ringer ind da kd tidligere har overført pengene ud af PFA men har fortrudt dette og pengene er landet 03.09.25 i PFA igen efter at have talt med ... Kd´s ven henvender sig så nu for at få lavet PPP tilbud men efter at have talt med … skulle kd have henvendt sig 01.10.25 for at lave PPP tilbud. Der skal derfor oprettes dispensationssag da … 27.08.25 oplyser at vi kan 'genstarte' ordningen. Ven til kd mener dog hun har fået oplyst at der kan laves PPP og de først nu har fået at vide ordningen igen befinder sig i PFA"

30/10 2025
"Note 30.10.2025 15:31:04 … Kunden ønsker at få sin pensionsordning videreført pr. 01 oktober 2025, hvor kd´s ven har kontaktet os 28.10.25. Oplyst kunde efter svar fra …, at ønsket ikke kan imødekommes, da tidsfristen er overskredet. Der er forsøgt kontakt til kd´s ven som har fuldmagt pr. telefon uden held."

"Note 30.10.2025 16:17:05 … Veninde til kunde ringer og har fuldmagt. … har ringet til hende for at oplyse at vi ikke kan give dispensation. Oplyst hvorfor det ikke kan lade sig gøre. Hun fastholder at være blevet oplyst at vi ville vende tilbage med et tilbud. Oprettet potentiel klage, da de ikke vil acceptere dette og ønsker at tale med chef herinde. Oplyst jeg kan sende den til rette afdeling som vil kigge på sagen."

3/11 2025
"Note 03.11.2025 15:29:06 … Kundes veninde ringer og mener hun skulle ringes op af klage i dag, men det er ikke sket. Jeg kan ikke se at nogen har lovet at hun ringes op i dag og jeg tvivler også på at vi lover hvornår en anden afdeling vil ringe til en kunde. Prøver at se om nogen i klage er tilgængelige men det er de ikke. Kundes veninde afventer et par dage og ringer tilbage hvis hun stadig intet har hørt."

11/11 2025

"Note 11.11.2025 12:22:55 … Kundes veninde ringer og rykker for opkald fra Klage. Jeg taler med … derfra, som beder mig oplyse at vi kontakter dem inden for 4 hverdage."

17/11 2025
"Note 17.11.2025 10:41:55 … Oplyst kd's veninde at der er sendt en besked vedr. klagen inde på mitpfa.dk d. 13/11."

20/11 2025
"Note 20.11.2025 16:04:39 … Kundes veninde, som har fuldmagt til kundes ordning hos PFA ringer ind angående aktiv klagesag hvor der er kommet besked fra klage og kundes veninde vil gerne drøfte videre med klage, men mangler et sted at kunne kommunikere med klage. Hun efterspørger direkte e-mail på … fra Klage. Denne vil jeg ikke bare oplyse og jeg kan ikke tage fat i … så sent. Jeg siger til kundes veninde at jeg rækker ud til … i morgen såfremt hun er på arbejde og så må jeg se om hun kan række ud direkte til kundes veninde."
…
2/1 2026
"Note 02.01.2026 14:31:59 … Kundes ven med fuldmagt ringer ind og ville vide hvad vi har registret d.27/8-25. Spurgt ind til hvad det omhandler med opkaldet og det var blot at vide hvad der stod i noten. Nævnt der stod en snak om … og overførelse, men at vi har forsøgt at kontakte hende fra JURA, omkring klage. Spurgt om det har snakket sammen og det har de ikke, oplyst jeg ikke kan gå ind i sagen da jeg ikke har tilgang til klage opgaver og derfor ikke ved hvad relevans det har får kunden at få en note fra august måned"

8/1 2026
"Note 08.01.2026 13:59:57 … Jeg har haft en lang samtale med fuldmagtshaver [klagerens repræsentant]. Oplyst, at [medarbejder1] er fratrådt, og at de ikke har dokumenteret, at de har bedt om et VF-tilbud. Henvist til Ankenævnet."

Nævnet udtaler:

Klageren har haft pensionsordning siden 1/4 2023. Han blev medio 2024 tilkendt erhvervsevnetabsdækning. Den 11/6 2025 meddelte selskabet, dels at dækningen stoppede den 30/6 2025, idet klageren var raskmeldt, dels at klageren senest den 30/9 skal ringe og give besked, om han ønsker at fortsætte indbetalingerne og bevare sine forsikringer, eller om han ønskede en indbetalingsfri ordning uden andre forsikringer end en obligatorisk livsforsikring på 10.000 kr.

Den 14/8 2025 fik klageren overført depotet til pensionsselskab2. Den 27/8 2025 kontaktede klagerens rådgiver selskabet og pensionsselskab2, idet pensionsselskab2 ikke kunne tilbyde samme dækninger som i selskabet, hvorfor klageren ønskede depotet tilbageført til selskabet. Pensionsselskab2 anerkendte at tilbageføre ordningen, og selskabet accepterede at modtage

klagerens ordning retur på samme vilkår som før. Den 11/9 2025 oplyste selskabet telefonisk, at klagerens depot var modtaget. Den 20/9 2025 sendte selskabet et pensionsbevis til klageren. Den 3/10 2025 sendte selskabet en ny pensionsoversigt til klageren, hvor det fremgik, at der ikke var forsikringer ud over en livsforsikring på 10.000 kr. Den 28/10 2025 kontaktede klagerens rådgiver selskabet telefonisk angående den indbetalingsfri ordning og de manglende forsikringsdækninger.

Klageren ønsker, at selskabet genopretter forsikringerne (livsforsikring på 600.000 kr., erhvervsevnetabsforsikring på 252.000 kr. og kritisk sygdom på 200.000 kr.), idet han er indstillet på at indbetale til pensionen. Selskabet har afvist at tilbyde klageren en videreførselsaftale, idet klageren ikke har bestilt et videreførselstilbud, inden fristen udløb den 30/9 2025.

Klageren har anført, at klagerens rådgiver den 27/8 2025 flere gange talte med selskabets medarbejder1, der oplyste, at det var muligt at få pensionsordningen tilbageført og genoprettet i selskabet, hvis den blev tilbageført inden for 14 dage. Selskabet har oplyst, at det ikke har optaget samtalerne, og at medarbejder1 er fratrådt. Klageren har anført, at hele formålet med at tilbageføre ordningen – og at dette skulle ske hurtigt – var at få genoprettet de tidligere forsikringsdækninger. Klageren forventede at modtage en opkrævning fra selskabet på de fremtidige pensionsindbetalinger. Klagerens rådgiver har kontaktet selskabet utallige gange telefonisk for at sikre, at alt kom på plads, hvilket hun forventede, var sket, da selskabet den 11/9 2025 bekræftede at have modtaget depotet. Klageren har været i god tro og er ikke enig i, at han ikke har tilkendegivet, hvad han ønskede, der skulle ske med ordningen. Klageren fik besked den 5/10 2025 i MitPFA om, at ordningen alligevel ikke var blevet genoprettet. Klageren forstod ikke beskeden, og beskeden blev ikke sendt til klagerens rådgiver, selvom rådgiveren havde fuldmagt og havde stået for kommunikationen med selskabet. Som følge af rådgiverens ferie blev der først klaget til selskabet ultimo oktober 2025. Klageren har anført, at selskabet blander to situationer/frister sammen, idet medarbejder1 lovede, at genopretning af ordningen kunne ske, hvis depotet blev tilbageført inden for 14 dage. Det var denne tidsfrist, som klageren efter aftale med selskabet skulle forholde sig til. Denne frist blev overholdt. Klageren har anført, at sagen beror på manglende korrekt notatregistrering hos selskabet, manglende opfølgning på

mails – herunder mail af 27/8 2025 – til afdelingen for tilbagekøb og manglende samarbejde mellem de enkelte afdelingers funktioner.
Selskabet har anført, at det fremgår af brev af 11/6 2025, at klageren senest den 30/9 2025 skulle give selskabet besked om, hvordan ordningen skulle fortsætte, idet ordningen ellers ville fortsætte som en indbetalingsfri police. Det fremgår ikke af selskabets notater – og klageren har ej heller dokumenteret – at klageren har bedt om et videreførselstilbud. Forsikringsdækningerne ophørte derfor den 1/10 2025. Selskabet hjalp klageren med at få tilbageført depotet og genetablere policen, som den var inden overførslen. Da depotet var tilbageført, sendte selskabet den 20/9 2025 et pensionsbevis, hvor det fremgik, at ordningen var en indbetalingsfri ordning. Selskabet fik ikke inden den 1/10 2025 en tilbagemelding fra klageren om, hvad der skulle ske med policen. Selskabet har anført, at klageren den 5/10 2025 fik tilsendt en ny pensionsoversigt uden forsikringsdækninger, og at det fremgår af loggen, at klageren samme dag læste selskabets besked. Klageren vendte først tilbage den 28/10 2025, og selskabet kan ikke længere tilbyde en videreførelsesaftale.

Det fremgår af selskabets brev af 11/6 2025 til klageren, at "**Hvad skal der ske med din ordning, når udbetalingen fra PFA Erhvervsevne stopper?** Når udbetalingen fra PFA Erhvervsevne stopper, er du dækket af PFA Erhvervsevne, PFA Liv og PFA Kritisk sygdom frem til den 30. september 2025. Det er vigtigt, at du i løbet af den periode tager stilling til, hvordan din ordning skal fortsætte. Du kan vælge mellem: •at fortsætte indbetalingerne privat eller via en ny arbejdsgiver. På den måde kan du fortsætte med at spare op og blive ved med at være forsikret. •ikke at fortsætte indbetalingen. Du vil så få en indbetalingsfri ordning, som vil bestå af din opsparing og en obligatorisk livsforsikring på 10.000 kr. Senest den 30. september 2025 skal du ringe til vores rådgivningscenter på tlf. … og give besked. Hører vi ikke fra dig inden den nævnte dato, vil din ordning blive ændret til en indbetalingsfri ordning, og du vil modtage en ny pensionsoversigt fra os".

Det fremgår af selskabets brev af 20/9 2025 bilagt pensionsoversigt, at "Vi skriver til dig, fordi der er sket ændringer i din pensionsordning. Det kan være dig selv, din arbejdsgiver eller PFA, der har lavet en ændring. Derfor får du her en ny pensionsoversigt, som giver et hurtigt overblik

over din ordning. … **Indbetaling** Der bliver ikke indbetalt til din ordning … **PFA Kritisk sygdom** … Engangsudbetaling (skattefri) 200.000 kr. **PFA Erhvervsevne** … Løbende udbetaling på op til 42,00 % af din løn – årligt op til 252.000 kr. … **PFA Liv** … Engangsudbetaling (skattefri) … 600.000 kr.".

Det fremgår af selskabets brev af 3/10 2025 bilagt pensionsoversigt: "**Den 1. oktober 2025** •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".

Det fremgår af selskabets besked af 19/12 2025 til klageren og klagerens repræsentant, at "Hvis I kan dokumentere, at I har bestilt et videreførselstilbud på police … inden den 1. oktober 2025, vil jeg naturligvis genvurdere sagen. Du fik en besked om, at dine forsikringsdækninger var ophørt den 5. oktober, og du læste beskeden den samme dag. Til din og [klagerens repræsentants] orientering, så optager vi ikke vores samtaler".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet skal give klageren et tilbud på videreførsel af hans pensionsordning med indbetalinger og forsikringsdækninger med virkning pr. 1/10 2025. Nævnet finder, at selskabet ikke er berettiget til at gøre gældende, at klageren ikke har fremsat fornøden anmodning herom i tide og af den grund er afskåret fra at få et videreførselstilbud.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i brevet af 11/6 2025 – hvor selskabet beder klageren om at tage stilling til, hvordan pensionsordningen skal fortsætte – har anført, at "Senest den 30. september 2025 skal du ringe til vores rådgivningscenter på tlf. … og give besked. Hører vi ikke fra dig inden den nævnte dato, vil din ordning blive ændret til en indbetalingsfri ordning, og du vil modtage en ny pensionsoversigt fra os". Selskabet lagde således op til, at det skulle afklares telefonisk, hvordan ordningen skulle fortsætte, og der ses ikke at være en svarblanket eller en mailadresse, som klageren skulle benytte. Det fremgår ikke af selskabets brev, at klageren "skulle bestille et videreførselstilbud", hvis han ønskede at fortsætte forsikringerne.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af selskabets telefonnotater, at klagerens repræsentant, der havde fuldmagt fra klageren, ringede til selskabet den 27/8, 2/9, 8/9, 10/9 og 11/9 2025. Samtalerne angik primært, at klagerens ordning skulle tilbageføres fra pensionsselskab2, idet selskabet havde accepteret at tage ordningen tilbage på samme vilkår som før. Repræsentanten ønskede at sikre, at tilbageførslen forløb, som den skulle.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet i disse telefonsamtaler burde have taget initiativ til at få afklaret, hvordan klageren ønskede, at ordningen skulle fortsætte i selskabet, idet selskabet var bekendt med, at klageren inden den 30/9 2025 skal du ringe og give besked.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at det var påregneligt for selskabet, at klagerens ønske om at tilbageføre sin ordning fra pensionsselskab2 sandsynligvis bundede i, at klageren ønskede, at hans forsikringer skulle fortsætte. Nævnet bemærker, at selskabet som følge af god skik skal handle loyalt over for kunden og skal afdække kundens krav og behov for forsikringer. Nævnet bemærker videre, at selskabet har oplyst, at medarbejder1, som klagerens repræsentant talte med den 27/8 2025, er fratrådt, og at selskabet ikke har optaget samtalerne med klagerens repræsentant.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at selskabet den 20/9 2025 – efter at selskabet havde modtaget klagerens pension retur fra pensionsselskab2 – sendte et brev og en pensionsoversigt, hvor selskabet undlod at oplyse, at selskabet fortsat manglede at få klagerens tilbagemelding, jf. selskabets brev af 11/6 2025.

Denne oplysning havde det være ganske nærliggende at give som følge af kravet om redelig og loyal handlemåde, når det fremgik af pensionsoversigten, at klageren pr. 20/9 2025 har forsikringsdækninger ved kritisk sygdom, ved erhvervsevnetab og ved død. Pensionsoversigten oplyste ikke om, at pensionsordningen pr. 1/10 2025 vil overgå til fripolice, og at forsikringerne vil ophøre, hvis klageren ikke indgik anden aftale med selskabet.

På den baggrund er det nævnets vurdering, at selskabet som den professionelle part må bære hovedansvaret for den skete misforståelse. Nævnet bemærker, at klagerens repræsentant kontaktede selskabet den 28/10 2025 angående klagerens forsikringer, hvilket henset til sagens samlede omstændigheder må anses for at være en tilpas hurtig reaktion på selskabets brev 3/10 2025.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal give klageren et tilbud på videreførsel af hans pensionsordning med indbetalinger og forsikringsdækninger med virkning pr. 1/10 2025. Selskabet kan ikke gøre gældende, at klageren ikke har fremsat fornøden anmodning herom i tide og af den grund er afskåret fra at få et videreførselstilbud.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck