801/08

Den 25. august 2008 blev i sag nr. 73.592:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxx xxxxxx xxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har en pensionsordning med dækning for tab af erhvervsevne i PFA Pension, klager over, at selskabet - trods dækningstilsagn - har afvist fortsat udbetaling for tab af erhvervsevne efter 1/3 2007.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere - principalt med henvisning til, at der ikke er givet noget dækningstilsagn i skrivelse af 26/11 2007 og subsidiært til, at såfremt nævnet finder, at der er tale om en viljeserklæring, som ved fejlskrift har fået et andet indhold end tilsigtet, så burde klageren have indset dette. Mere subsidiært har selskabet anført, at der kun kan blive tale om udbetaling i den periode, hvor klageren har været i uvished.

Klageren har ved sin oprindelige klage til nævnet - behandlet under AK 71.979 - klaget over, at selskabet har standset udbetalingen pr. 31/5 2007 som følge af, at hun blev tilkendt et fleksjob. Selskabet fik medhold ved kendelse afsagt den 17/3 2008. Nævnet lagde i sine præmisser bl.a. vægt på speciallægeerklæring af 23/11 2006, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "Erhvervsevnen vil ud fra givne præmisser nok være nedsat i beskeden grad, men jeg er tvivlende over for, om klienten vil kunne få en offentlig pension."

2. 73.592

Ved skrivelse af 23/1 2008 til selskabet har klageren anført, at det af selskabets skrivelse af 26/11 2007 fremgik, at hun ville få udbetalt pension, og at hun på baggrund af skrivelsens opfordring hertil ringede til selskabet og informerede om skatteoplysninger, ligesom hun orienterede sin bankforbindelse.

I skrivelse af 26/11 2007 hedder det bl.a.:

> "Oversigt over din pension og skatteoplysninger for 2008
> Vi sender her din årlige oversigt over, hvad du får udbetalt i pension fra police nr. …23 den 1. januar 2008. I brevet kan du også se de oplysninger, vi har modtaget fra SKAT.
>
> Hvor meget får du udbetalt fra 1. januar 2008?
> Police …23 Grundpension 8.162,00 kr.
>
> Alle tal i denne oversigt er før skat.
>
> Du kan læse om betingelserne for din udbetaling i policen og i det brev, du modtog ved udbetalingsstart. På www. pfa.dk/udbetaling kan du læse mere om, hvordan pensionen bliver udbetalt.
>
> Skatteoplysninger for 2008
> Vi har ikke modtaget dit skattekort for 2008."

Senere kontaktede klageren atter selskabet for at høre, hvorvidt pensionen blev udbetalt for nedsat arbejdsevne, eller om det var pension i anledning af alder på 60 år. Klageren fik ved denne lejlighed - hvilket ikke er bestridt at selskabet - oplyst, at der var tale om pension for nedsat arbejdsevne. I skrivelse af 6/12 2007 har selskabet bekræftet skatteoplysningerne og anført:

> "Du har bedt os om at bruge en anden type skattekort, når vi udbetaler din pension."

Banken kontaktede den 15/1 2008 klageren og forespurgte, hvornår pensionen ville indgå på bankkontoen. Klageren kontaktede igen selskabet, hvor man i første omgang oplyste, at pensionsudbetalingen var lidt forsinket, men ved viderestilling til bogholderiet fik hun at vide, at der var sket en fejl, og at hun slet ikke skulle modtage noget beløb.

Selskabet har i skrivelse af 6/2 2008 til klageren forklaret om fejlen således:

> "Hvert år i november sender vi en oversigt over næste års udbetalinger til alle PFAs pensionsmodtagere. Den IT kørsel der danner brevene ultimo november, var desværre behæftet med en teknisk fejl. Fejlen betød at et mindre antal breve ved en fejl blev sendt ud til personer, der havde fået stoppet deres udbetaling, som det er sket i dit tilfælde.

Da det er samme IT kørsel, der danner begge breve, gik fejlen igen i brevet af 6. december.

Da vi først sent i forløbet, er blevet bekendt med fejlen, har PFAs medarbejdere ikke været 'klædt på' til at svare enslydende på de spørgsmål, du har haft til brevene. Derfor er der desværre mange, der har 'taget fejl' i din sagsbehandling."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 27/3 2008 fastholdt afvisningen og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Det er vores opfattelse, at der ikke i brevet fra den 26. november 2007 givet udtryk for et dækningstilsagn. Brevet er ikke affattet som en tilkendelse, men som en ajourføring af beløb i en løbende udbetaling, som imidlertid var ophørt. Der er således ikke tale om en viljeserklæring i aftalelovens forstand.
Skulle nævnet imidlertid finde, at der er tale om en viljeserklæring, er det vores holdning, at der er tale om en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra PFA's side har fået et andet indhold end tilsigtet, jf. Aftalelovens § 32, stk. 1. Efter denne regel er PFA ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.

Det er vores holdning, at I.C.R. har indset eller burde have indset, at der forelå en fejltagelse, fordi

- brevet har karakter af en årlig udsendelse - altså et standardmæssigt præg uden personlig underskrift af den angivne afsender
- brevet ikke indeholder noget dispositivt - altså ingen udtalelse om, at PFA har skiftet standpunkt og har erkendt en fejlagtig bedømmelse - men alene fremstår som en oplysning om ajourføring af den tidligere udbetaling, der - som det er klageren bekendt - er ophørt på det pågældende tidspunkt
- brevet stemmer meget dårligt med, at der i Ankenævnet verserer en klagesag, som netop handler om, at klageren ikke er berettiget til invalidepension
- klagerens adfærd i forbindelse med brevene vidner om, at det har stået hende klart, at der var sket en fejl, bl.a. fordi klageren i sit brev fra den 23. januar 2008 minder om, "at der ligger en sag i Ankenævnet for Forsikring", og fordi
- PFA inden rimelig tid efter at være blevet klar over fejlen har svaret på klagerens brev fra den 23. januar 2008 og ved brev fra den 6. februar 2008 har redegjort for fejlen, årsagerne hertil samt baggrunden for, at klageren kan have fået forskellige forklaringer i telefonen.

I aftalegrundlaget er der redegjort for betingelserne for at modtage invalidepension. Det er af Ankenævnet for Forsikring fastlagt, at erhvervsevnen ikke er nedsat i dækningsberettiget grad. Der er således ikke i aftalegrundlaget nogen grund til at tilkende udbetaling af invalidepension. Aftalegrundlaget er klageren bekendt.

Et brev, der i strid med aftalegrundlaget skulle kunne danne grundlag for udbetaling af invalidepension, skal i det mindste have et ekstraordinær klart og dispositivt indhold, der i situationen med den verserende ankenævnssag skal gøre op med tidligere uenigheder og indeholde en klar tilkendelse af pension. Det er ikke tilfældet med de påberåbte breve.
…
Subsidiært gøres det gældende, at der alene kan blive tale om udbetaling for den periode, i hvilken klageren har været i 'uvished', altså fra modtagelsen af brev af 26. november 2007 til modtagelsen af vores brev fra den 23. januar 2008. Det er ved flere ankenævnskendelser

lagt til grund, at den omstændighed, at et selskab har udbetalt ved en fejl, ikke forpligter selskabet til at fortsætte med at udbetale i strid med aftalegrundlaget."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der i skrivelserne af 26/11 og 6/12 2007 er tale om viljeserklæringer, der har fået et andet indhold end tilsigtet, og at det herefter er et spørgsmål om, hvorvidt klageren indså eller burde indse dette.

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at der er afgivet skriftligt dækningstilsagn, som efterfølgende er bekræftet mundtligt over for klageren. Nævnet finder det ikke tilstrækkeligt sandsynliggjort af selskabet, at klageren var i ond tro om sin ret til at modtage ydelser.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal udbetale ydelser fra selskabets tilsagn om ydelser pr. 1/1 2008, indtil selskabet under en telefonsamtale med klageren den 15/1 2008 meddelte, at der var tale om en fejl. Ydelserne skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen