813/09

Den 16. februar 2009 blev i sag nr. 73.647:

xxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxx
xxxx xxxx

mod

PFA Pension
Marina Park0
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har pensionsordning hos PFA Pension, klager over, at selskabet har afvist at udbetale invalideydelser (invalidepension og engangsbeløb ved invaliditet).

Selskabet har bevilget klageren præmiefritagelse, men har afvist at yde invalideydelser med henvisning til, at pensionsordningen ikke indeholder nogen aftale om udbetaling af ydelser ved invaliditet, men alene adgang til præmiefritagelse.

Selskabet har i skrivelse af 11/5 2008 til nævnet redegjort for sagens faktiske omstændigheder og selskabets stillingtagen således:

> "**Hvilken forsikring er der tale om?**
> Policen er en KAPITALFORSIKRING. Der er tale om en forsikring uden for ansættelsesforhold …
>
> Policen er tegnet den 1. december 1991, og for forsikringen gælder PFA Pensions forsikringsbetingelser - formular BL 4200 (05-90).
>
> Policen indeholder kapitalpension ved pensionering pr. 1/1 2009, hvor forsikringstager netop vil være blevet 65 år, samt en depotsikring ved død før pensionering dvs. en udbetaling, som svarer til forsikringens depot. Ved invaliditet (nedsættelse af erhvervsevnen) ydes præmiefritagelse. Der er mulighed for at yde halv præmiefritagelse.
>
> **Hvori består uenigheden?**

P.J.G. klager over, at PFA Pension ikke vil udbetale ham invalideydelse (invalidepension og engangsbeløb ved invaliditet), men kun har bevilget præmiefritagelse. Til støtte for sin påstand henviser klageren til følgende:

1. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, hvornår der er krav på invalideydelser og/eller præmiefritagelse, og disse krav opfylder klageren, og
2. Det fremgår af skærmbilleder på PFA Pensions internetportal 'Min Pension', at forsikrede har ret til både løbende invalideydelser og engangsbeløb ved invaliditet.

Det er PFA Pensions opfattelse, at der ikke bør gives klageren medhold, fordi klageren ikke har indgået aftale med PFA Pension om at yde forsikringsdækning ved invaliditet ud over den præmiefritagelse, som allerede er bevilget. Til klagerens anbringender bemærkes:

1. De almindelige forsikringsbetingelser regulerer aftaleforholdet nærmere, hvis - og kun hvis - policen indeholder aftale om, at PFA Pension har påtaget sig at yde de pågældende forsikringsdækninger, som forsikringstageren i så fald vil have betalt for. P.J.G. har ikke aftalt eller betalt for de påståede invalideydelser og har selv dokumenteret det ved fremlæggelse af policeudskrifter.
2. PFA Pensions internetportal indeholder en vejledning. Af pædagogiske grunde vises der her eksempler med tilhørende forklaringer. Eksemplerne er opdigtede og præsenteres som billeder (illustrationer), der i den grad adskiller sig fra den forklarende tekst ved små og udflydende bogstaver og tal, der er uegnet til at læse, og også fra klagerens forsikringsaftale, at han har eller burde have indset, at de ikke handlede om hans police.

Hvad er der sket?
Klageren tegnede den private forsikring den 1. december 1991.

Klageren anmeldte den 25. februar 2005, at han fik en blodprop i hjernen i 2001, og at han den 31. august 2004 blev sygemeldt fra sit arbejde.

Ved PFA Pensions brev fra den 15. april 2005 tilkendtes klageren midlertidig præmiefritagelse fra den 1. december 2004, hvor sygemeldingen havde varet 3 måneder.

I januar-februar måned 2007 rettede klageren henvendelse til PFA Pension, idet han med henvisning til nogle eksempler, han havde set i den vejledning til 'Min Pension', der er til rådighed på internettet for kunder i PFA Pension, gjorde krav på invalideydelser, som ikke er aftalt i hans police.

PFA Pension har afvist kravet.

Denne beslutning fastholdes.

Vores begrundelse for at fastholde afgørelsen
Det er PFA Pensions opfattelse, at der ikke er indgået nogen aftale om invalideydelser ud over den præmiefritagelse, som allerede er ydet forsikringstageren.

Aftalen med forsikringstageren er dokumenteret gennem den police og de forsikringsbetingelser, som er fremlagt af klagerens advokat. Opbygningen af aftalegrundlaget er således, at ***policen*** indeholder omtale af de forsikringsdækninger, som forsikringsselskabet har påtaget sig at levere, og som forsikringstageren har påtaget sig at betale for, mens ***forsikringsbetingelserne*** udbygger denne aftale - men naturligvis kun på de punkter, hvor policen indeholder en aftale. At henvise til, at forsikringsbetingelserne indeholder vilkår for, hvornår man er invalid, er meningsløst, hvis ikke policen gengiver en forsikringsaftale om dækning ved invaliditet.

PFA Pension har ikke påtaget sig at udbetale invalideydelser, og forsikringstager har aldrig betalt for sådanne dækninger. Der er således ikke i aftalegrundlaget påvist nogen forsikringsdækning som hævdet af klageren.

Bevisbyrden for, at en given forsikringsdækning er aftalt, påhviler forsikringstageren.

Klageren, som i knap to år har stillet sig tilfreds med PFA Pensions afgørelse om præmiefritagelse, gør nu yderligere gældende, at han er berettiget til udbetaling af invalideydelser, fordi PFA Pension på sin internetportal har lavet en vejledning - en brugsanvisning - hvor funktionaliteten forklares for brugeren ved hjælp af eksempler.

Det synes at være klagerens argumentation, at når brugeren kan nå denne vejledning fra det særlige afsnit af internetportalen, som brugeren er kommet ind på ved brug af sit unikke password, må alle eksempler i vejledningen være baseret på brugerens egen police. Selv om der ikke foreligger nogen aftale herom, må PFA Pension - efter denne argumentation - være forpligtet til at udbetale alle de ydelser, der står i eksemplerne - selv om der i denne etape kun tales om invalideydelser.

Det er PFA Pensions opfattelse, at der er så klar en adskillelse mellem vejledningen på den ene side og på den anden side den tekst, der findes om forsikringstagerens egen police, at det står eller bør stå klageren klart, at der er tale om en generel vejledning og ikke en fremvisning af klagerens dækninger.

Klageren har således alene kunnet komme frem til de viste tal ved at klikke på ordet **Vejledning.** Klageren har herefter klikket på ordene **Vigtige sider** og er her blevet præsenteret for en indledende tekst, hvoraf det fremgår, at der i vejledningen bliver gennemgået udvalgte dele af de vigtigste sider i Min Pension.

For hvert punkt, f.eks. 'Pensionsoversigt', er der fotografisk gengivet et eksempel. Dette eksempel præsenteres som et billede (en illustration), der i den grad adskiller sig fra den forklarende tekst ved små og udflydende bogstaver og tal, der er uegnet til at læse, at det er og bør være klart, at der ikke er tale om fremvisning af klagerens pensionsordning, men blot er et billede, hvor man kan orientere sig - i øvrigt forsynet med tal, som refererer til forklarende tekst nedenunder, præcist som man vil forvente det i en vejledning.

Dernæst adskiller eksemplerne sig også fra klagerens egen forsikringsaftale i en sådan grad, at han har eller burde have indset, at de ikke handlede om hans police. Det har klageren bl.a. kunnet se af, at:

a. Pensionsalderen omtales som 67 år på side 1 (klagerens pensionsalder er 65 år),
b. Der er anført flere policenumre på side 2 (klageren har kun en police med et ganske andet nummer),
c. Virksomheden F. A/S omtales på side 2 (klageren har tegnet sin ordning privat),
d. Beløbsangivelser på side 1 er uforandret hen over et årsskifte, selv om forsikrede har udskrevet siderne henholdsvis den 29. november 2006, 1. februar 2007 og 25. maj 2007 på bilagene …
e. Der er omtale af barnepension på side 3 og 7 eller ægtefællepension på side 7, selv om forsikringstager ikke har aftalt disse dækninger, og
f. Der er omtale af invaliditetsydelser og kritisk sygdom, selv om forsikringstager ikke har aftalt disse dækninger.

Konklusion:

Vi må således fastholde, at der ikke er indgået nogen aftale om udbetaling af ydelser ved invaliditet, og at PFA Pension heller ikke har afgivet noget løfte om at ville yde klageren en sådan dækning ved at lægge den omtalte vejledning på internetportalen.

Skulle Ankenævnet mod forventning nå til, at den omtalte vejledning kan indeholde en mulighed for, at klageren har opfattet den som et dækningstilsagn, gøres det subsidiært gældende, at dette er en fejlskrift, jf. aftalelovens § 32, stk. 1, og at klageren har eller burde have indset, at der forelå en fejltagelse, da det i vejledningen anførte ikke på nogen måde stemte med den indgåede aftale."

Selskabets skrivelse har givet klageren anledning til i skrivelse af 25/6 2008 at anføre:

"Jeg er fuldstændig overbevist om, at jeg har betalt for invalideydelse. Idet der i min forsikringspolice nr. …641-0 under forsikringsbetingelserne står der:
Hvis ikke andet er anført i en særlig policebestemmelse, gælder for denne forsikring følgende afsnit i forsikringsbetingelserne: A, B, C, D…
I forsikringsbetingelse C - Betingelser for invalideydelse og/eller præmiefritagelse indtræder, når den forsikredes erhvervsevne på grund af sygdom eller ulykkestilfælde er nedsat til 1/3 eller herunder af den fulde erhvervsevne. Jeg mener helt klart at jeg kommer ind under dette.
Der er ingen undtagelse - Det er for mig fuldstændigt soleklart!!
Det får jeg også bekræftet, når jeg med min PFA fremsendte pin-kode, kommer ind på Vigtige sider: opgiver mit CPR nr. står i højre side (kan ikke printes ud) under:
Pensionsoversigt - afsnit 3: Hvis du får problemer med helbredet, herunder står der hvad jeg vil få udbetalt.
Der er ingen undtagelse!! Det er for mig fuldstændig soleklart!!

Jeg er overbevist om, at jeg er 'invalideydelse dækket', da forsikringsbetingelse bl.a. C, er tilføjet min police."

Herefter har selskabet i skrivelse af 28/7 2008 til nævnet anført:

"Det vil kunne ses, at forsikringsbegæringen indeholder klagerens valg af basismodul som kapitalforsikring valg 1, og på side 2 er det foran datering og underskrift forklaret, hvad forsikringen omfatter, nemlig et engangsbeløb ved pensionering samt et engangsbeløb, som udbetales i tilfælde af død inden pensionering, og som ved valg 1 svarer til depotet.

Der er således ikke i forsikringsbegæringen indeholdt et ønske om dækning ved erhvervsevnetab. Det var heller ikke muligt på denne pensionsordning, der med de på forsikringsbegæringen forklarede standarddækninger var udviklet af PTO (Praktiserende Tandlægers Organisation) i samarbejde med PFA Pension som en gruppeordning for PTO's medlemmer.

Det har således aldrig været aftalt - og heller aldrig kunnet aftales - at der skulle være nogen invalidedækning på forsikringen, hverken som løbende udbetaling (invalidepension) eller som engangsbeløb (invalidesum).

Derimod var det i gruppeordningen for PTO's medlemmer aftalt, at der ved invaliditet ydes præmiefritagelse efter gældende regler, hvilket er udtrykt på side 2 i policen (bilag …).

Senere ændringer - provokation

PFA nu har oplyst og dokumenteret grundlaget og indholdet af den indgåede aftale, som den så ud ved tegningen i 1991.

Klageren opfordres til at bevise, at der senere er sket ændringer i parternes aftale, og bevise, hvad disse ændringer nærmere går ud på, herunder at der er tilkommet invalidedækninger i form af invalidepension og invalidesum.

Henvisning til forsikringsbetingelserne
Som argument for, at policen hjemler invalidepension, henviser klageren til følgende tekst i policen: 'Hvis ikke andet er anført i en særlig policebestemmelse, gælder for denne forsikring følgende afsnit i forsikringsbetingelserne: A, B, C, D, G'.

De enkelte afsnit gælder kun i det omfang, der i policen er aftalt relevante ydelser.
- Afsnit A er gældende, fordi det indeholder grundlæggende og generelle regler om aftalen, om urigtige oplysninger ved tegningen, om begunstigelse og indskrænkninger i dækningen mv.
- Afsnit B er gældende, fordi der skal betales præmier løbende.
- Afsnit C er gældende, fordi der i ordningen er indbygget præmiefritagelse ved invaliditet.
- Afsnit D er gældende, fordi det kan komme på tale, at forsikrede ønsker at tilbagekøbe sin forsikring.
- Afsnit E er ikke gældende, fordi der ikke er aftalt nogen kollektiv ægtefællepension.
- Afsnit F er ikke gældende, fordi der ikke er aftalt nogen børnepension.
- Afsnit G er gældende, fordi det indeholder regler om udbetaling af engangsbeløb.

De enkelte afsnit regulerer derfor nærmere de forhold, som ifølge policen kan komme på tale i policens løbetid. De enkelte afsnit i forsikringsbetingelserne er derimod ikke udtryk for, hvilke forsikringsydelser der er aftalt. Det er kun policen."

Af kundeportalen på selskabets hjemmeside fremgår:

"**Vigtige sider**

Dette afsnit er bygget op, så det gennemgår udvalgte dele af de vigtigste sider i Min Pension. Klik på et link eller rul ned, til du finder den side, du vil læse mere om.

- Pensionsoversigt
- Depotoversigt
- Vælg police
- Resultatoversigt før skat og afgift
- Pension - detaljer
- Helbred - detaljer
- Dødsfald - detaljer
- Andre selskaber
- Tilføj selskab
- Ekstra indbetaling

Pensionsoversigt
Pensionsoversigten giver et samlet overblik over udbetalingerne fra din pensionsordning i PFA.

Pensionsoversigt Depotoversigt • Vælg police Min Pension info Vejledning	Hvis du vil have flere detaljer, skal du klikke på 'Vælg police' i menuen til venstre og derefter klikke på et policenummer. Afhængig af policen kan du så læse mere om, hvordan du er dækket, se et depotregnskab eller følge indbetalingerne måned for måned. De præcise vilkår for din pensionsordning står i din police. Alle beløb i oversigten er før skat, afgift og boafgift.

6. 73.647

1 Vis oversigt opdelt på udbetalingstyper • police °

2 Når du går på pension (prognose i nutidskroner

	Pensionsalder	kr.
Engangsbeløb - kapitalpension	67	149.687
Engangsbeløb - kapitalpension	67	537.140
Engangsbeløb i alt		**686.827**
Ratepension om året i 10 år	67	76.846
Ratepension om året i 10 år	67	32.747
Pension om året i 10 år	67	1.433
Udbetalinger i alt om året		**111.026**

3 Hvis du får problemer med helbredet

	kr.
Engangsbeløb ved invaliditet	100.000
Invalidepension om året, til du fylder 67 år	226.800
Invalidepension om året, til du fylder 67 år	151.200
Udbetalinger i alt om året	**378.000**
Engangsbeløb ved kritisk sygdom	**104.091**

4 Ved dødsfald

	kr.
Engangsbeløb	**490.531**
Ratepension om året i 10 år	27.301
Ratepension om året i 10 år	41.673
Udbetalinger i alt om året	**68.974**
Engangsbeløb til børn under 21 år	**49.853**
Børnepension om året til børn under 21 år	**37.000**

A Der skal ikke betales skat eller afgift af beløbet. Hvis der bliver udbetalt beløb til dine efterladte.

Siden 'Pensionsoversigt' giver et samlet overblik over udbetalingerne fra din pensionsordning i PFA før skat og afgift."

Af klagerens police af 1/12 1991 fremgår:

"**SAMMENFATNING AF POLICE pr. 1/12 1991**

		Grundudbetaling i kr.
Udbetaling ved pensionering pr. 1/1 2009 - 65 år		
Et engangsbeløb		729.380
Engangsbeløbet	- i nutidsværdi	383.702

Udbetaling ved Deres eventuelle død pr. 1/12 1991
Forsikringen omfatter depotsikring."

Af forsikringsbetingelsernes indholdsfortegnelse fremgår bl.a.:

"A Almindelige forsikringsbetingelser
B Betingelser vedrørende præmiebetalingen
C Betingelser for invalideydelse og præmiefritagelse
D Betingelser for tilbagekøb
E Betingelser vedrørende kollektiv ægtefællepensi0n
F Betingelser vedrørende børnepension
G Betingelser vedrørende engangsbeløb."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at selskabet yder forsikringsdækning i overensstemmelse med den mellem klageren og selskabet indgåede aftale. Herefter, og da nævnet efter sin gennemgang af sagen finder, at klageren ikke har kunnet forvente at få en anden og bedre dækning end den i policen af 1/12 1991 aftalte, har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde invaliditetsydelse til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann