846/10

Den 14. juni 2010 blev i sag nr. 76.910:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikring i PFA Pension, klager over selskabets afvisning af at udbetale forsikringssummen i forbindelse med anmeldelse af kritiske sygdom.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klagerens forsikring ikke omfatter dækning for kritisk sygdom, og at det skyldes en beklagelig fejl, at selskabet i 2007 udsendte en oversigt til klageren, hvoraf det fremgik, at klagerens forsikring omfattede en sådan dækning.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Den 14. april 2009 bliver jeg indlagt med en blodprop i hjertet. Jeg bliver behandlet og udskrevet igen den 27. april. Da jeg er opmærksom på, at jeg via min pension i PFA. 'Beregning på ny pensionsordning med grunddækning pr. 1. april 2007' er dækket ved kritisk sygdom. Hvilket jo fremgår af vedlagte skema.
> Den 21. maj 2009 kontakter jeg PFA med henblik på at få tilsendt en skadeanmeldelse vedr. kritisk sygdom. Efter talrige henvendelser til PFA uden svar, må jeg anmode min fagforening om at kontakte PFA. Så efter 3 mdr. modtager jeg et afslag, hvori de beklager at dette desværre er en fejl.
>
> **Jeg er pludselig IKKE dækket med hensyn til kritisk sygdom.**
>
> Jeg mener at når PFA i starten af 2007 tilsender mig en pensionsoversigt, hvori det fremgår at jeg er dækket, mener jeg at bordet fanger. At der er lavet fejl er ikke mit problem, og der bør ikke i hvert fald ikke gå 2 år uden at de opdager fejlen.

Man bliver helt svedt ved tanken om, at det hele er stor fejl den dag man skal på pension. Jeg har trods alt betalt til PFA siden 1972."

Ved skrivelse af 6/10 2009 til nævnet har selskabet bl.a. bemærket:

"PFA har givet afslag på udbetaling ved Kritisk Sygdom allerede af den grund, at [klageren] ikke har en sådan dækning tilknyttet sin kollektive pensionsordning.

PFA har i 2007 fejlagtigt anført på en beregningsoversigt, at [klageren] havde dækning ved Kritisk Sygdom. PFA vurderer ikke, at denne enkeltstående fejl nu giver [klageren] ret til dækning ved Kritisk Sygdom.

Sagsfremstilling
[klageren] har siden 1. februar 1997 haft en kollektiv pensionsordning i PFA, tegnet via Foreningen af …

Pensionsordningen indeholder foruden opsparingsdelen dækning ved invaliditet og død, jf. police pr. 1. februar 1997 (Bilag …). Ordningen indeholder ingen dækning ved Kritisk Sygdom.

Pr. 1. april 2007 blev alle pensionskunder under Foreningen af … tilbudt en ny og mere fleksibel pensionsordning, som gav udvidede muligheder for at justere egne dækninger ligesom den indeholdt dækning ved Kritisk Sygdom. Den nye pensionsordning blev tilbudt af PFA efter forudgående forhandlinger med Foreningen af ... Eksisterende pensionskunder havde frit valgt i forhold til, hvilken af de to ordninger, som de ville fortsætte med.

PFA orienterede alle kunder under Foreningen af … om den nye pensionsordning ved brev af april 2007 (Bilag …). Vedlagt brevet var et valgkort, som kunden skulle returnere til PFA, hvis kunden ønskede den nye pensionsordning. Ligeledes var der vedlagt en individuel dækningsoversigt (Bilag …), hvor kunden kunne sammenligne dækninger i den eksisterende kollektive ordning contra den nye pensionsordning. Dækningsoversigten indeholdt desværre en fejl, idet Kritisk Sygdom dækning på 100.000 kr. var opgivet under den eksisterende kollektive ordning. Dækningen skulle alene have fremgået under den nye pensionsordning.

På dækningsoversigten (Bilag …) er anført, at kunden kunne rekvirere detaljerede beskrivelser af beregningerne. Dette benyttede [klageren] sig af. PFA har således sendt tre beskrivelser - under betegnelsen 'Tilbud' - til [klageren], som i detaljer beskriver de dækninger, som fremgår af dækningsoversigten. Alle tre tilbud indgår i de bilag, som [klageren] allerede har indsendt til ankenævnet.

De to Tilbud, nærmere betegnet Tilbud på Kontant Pension og Tilbud på Individuel Pension, beskriver sammenlagt detaljerne i den nye pensionsordning. Det tredje Tilbud, nærmere betegnet Tilbud på Kollektiv Pension, beskriver detaljerne i den eksisterende kollektive pensionsordning. Det er karakteristisk, at Kritisk Sygdom dækningen kun fremgår af Tilbud på Individuel Pension (den nye ordning), men ikke af Tilbud på Kollektiv Pension (den eksisterende ordning).

[klageren] valgte ikke at tage imod tilbuddet om ny pensionsordning, idet PFA aldrig modtog det vedlagte valgkort retur. [klageren] fortsatte således med sin hidtidige kollektive pensionsordning, også i tiden efter april 2007.

I maj og juni 2009 kontaktede [klageren] PFA flere gange for at få tilsendt en skadesanmeldelse til brug for udbetaling af dækning ved Kritisk Sygdom (Bilag …). Baggrunden var, at [klageren] - ifølge egne oplysninger - blev indlagt den 14. april 2009 med blodprop i hjertet.

I brev af 12. august 2009 afviste PFA, at [klageren] havde krav på dækning ved Kritisk Sygdom, idet dækningen ikke indgår i hans pensionsordning (Bilag …).

Ved mail af 9. september 2009 klagede [klageren] til PFA (Bilag …).

PFA afslog på ny at yde dækning ved Kritisk Sygdom ved brev af 16. september 2009 (Bilag …).

Begrundelse for PFAs afslag
PFA har givet afslag på dækning ved Kritisk Sygdom allerede af den grund, at [klagerens] kollektive pensionsordning ikke indeholder dækning ved Kritisk Sygdom, og aldrig har gjort det.

Det er PFAs vurdering, at den enkeltstående fejlagtige oplysning om Kritisk Sygdom i dækningsoversigten ikke er en viljeserklæring, som PFA er juridisk forpligtet af, idet [klageren] burde have vidst, at der forelå en fejltagelse, jf. aftalelovens § 32, stk. 1, om fejlskrift. PFA begrunder dette med følgende forhold:

1. [klageren] har haft pensionsordning i PFA siden 1974, senest via Foreningen af … siden 1997. [klageren] har på intet tidspunkt haft dækning ved Kritisk Sygdom, og ej heller betalt for det.

2. [klagerens] policer har aldrig indeholdt dækning ved Kritisk Sygdom. Tilsvarende gælder de årsudsendelser, som [klageren] årligt har modtaget fra PFA. Årsudsendelser fra de seneste tre år er vedlagt til ankenævnets orientering (Bilag …).

3. I PFAs orienteringsbrev af april 2007 (Bilag …) fremgår det klart, at dækning ved Kritisk Sygdom hører under 'Nye basisdækninger', underforstået den nye pensionsordning.

4. På baggrund af PFAs orienteringsbrev af april 2007, samt vedlagte dækningsoversigt, rekvirerede [klageren] detaljerede beskrivelser af beregninger, også kaldet Tilbud. Det fremgår klart af disse Tilbud, at dækningen Kritisk Sygdom kun er indeholdt i den nye pensionsordning.

5. I forbindelse med lanceringen af den nye pensionsordning deltog PFA i informationsmøder/medlemsmøder hos Foreningen af …, hvor de deltagende medlemmer blev oplyst om forskellene på den eksisterende kollektive pensionsordning og den nye ordning. Informationen blev også bragt i foreningens medlemsblad, april 2007 (Bilag …).

Samlet set finder PFA, at disse forhold giver en klar formodning for, at [klageren] burde have vidst, at der var tale om en fejl, når PFA i dækningsoversigten vedlagt orienteringsbrevet af april 2007 oplyste, at den eksisterende kollektive pensionsordning indeholdte en dækning ved Kritisk Sygdom.

PFA finder det derudover ikke sandsynliggjort, at den fejlagtige oplysning om dækning ved Kritisk Sygdom har været udslagsgivende for [klagerens] beslutning om ikke at tage imod den nye pensionsordning. Det forhold, at den nye pensionsordning adskilte sig fra den eksisterende kollektive ordning på en række områder, hvor Kritisk Sygdom dækningen blot ud-

gjorde et enkelt element, og at [klageren] har rekvireret detaljerede beskrivelser af beregningerne taler for, Kritisk Sygdom dækningen på 100.000 kr. ikke i sig selv var afgørende for [klagerens] valg af pensionsordning i april 2007.

PFA fastholder således, at [klageren] ikke er berettiget til dækning ved Kritisk Sygdom allerede af den grund, at dækningen ikke indgår i hans eksisterende kollektive pensionsordning."

Klageren har hertil ved skrivelse af 16/10 2009 til nævnet bl.a. anført:

"At PFA påstår at jeg burde have vidst, at der forelå en fejltagelse, kan jeg ikke bruge til noget. PFA tilsender mig materialet samt en oversigt, hvori det fremgår at jeg dækket ved kritisk sygdom.

Der sker selvfølgelig at der laves fejl, men at PFA tilsender mig en forsikringsoversigt, med urigtige oplysninger primo 2007 og fejlen ikke bliver rettet omgående. Det sker først da jeg anmoder om, at få tilsendt en skadeanmeldelse for kritisk sygdom. Da mener jeg, at bordet fanger."

Det fremgår af skrivelse til klageren, dateret april 2006, at han fra dette tidspunkt er omfattet af "Individuel kundekapital". Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"I fremtiden vil KundeKapital® normalt være en fast del af en pensionsordning i PFA. Da du allerede er kunde hos os, skal du naturligvis også have gavn af fordelene. Derfor har du nu også KundeKapital®.

Læs videre i brochuren, hvor vi fortæller mere om KundeKapital®.

På vedlagte tillæg kan du se, hvilken police der omfattes af KundeKapital®, og hvornår det gælder fra. Du bør gemme tillægget sammen med policen."

Af det i skrivelsen nævnte tillæg fremgår bl.a.:

"KundeKapital® består af Individuel KundeKapital® og Kollektiv KundeKapital®. Individuel KundeKapital® er den del af KundeKapital®, du selv sparer op, mens Kollektiv KundeKapital® er et beløb, som PFA Pension har overført fra egenkapitalen til KundeKapital®.

Kollektiv KundeKapital® fordeles over en årrække til de forsikringer, der er omfattet af Individuel KundeKapital®. Det sker i hovedtræk ved:

- at sikre en mindste forrentning af Individuel KundeKapital®. Forrentningen fastsættes månedligt
- at dække eventuelle tab, som Individuel KundeKapital® påføres.

Til Individuel KundeKapital® overføres en andel af forsikringernes overskud. Andelen svarer til 5 procent af indbetalingerne efter arbejdsmarkedsbidrag. Satsen på 5 procent kan ændres herunder sættes til 0.

KundeKapital® indgår på lige fod med egenkapitalen i basiskapitalen, som er den kapital, der skal dække for eventuelle tab i PFA Pension. Forrentningen af KundeKapital® svarer til forrentningen af PFA Pensions egenkapital, der kan være positiv eller negativ. I en årrække

vil Kollektiv KundeKapital® dog sikre en mindste forrentning af Individuel KundeKapital® og dække eventuelle tab, som Individuel KundeKapital® påføres.

Individuel KundeKapital® overføres senest til forsikringens depot samtidig med, at der sker udbetalinger fra forsikringen, og følger herefter det til enhver tid gældende bonusregulativ, der er anmeldt til Finanstilsynet.

Ved tilbagekøb udbetales Individuel KundeKapital® sammen med forsikringens depot."

Af oversigt over klagerens kollektive pension af 1/4 2007 fremgår bl.a.:

"**UDBETALINGER**

		Grund-udbetaling i kr.
- heraf udgør nuværende tarif udbetaling:		
Livsvarig pension	årligt	167.063
Engangsbeløb		334.126
Ved eventuel invaliditet pr. 1/4 2007		
Livsvarig invalidepension	årligt	167.063
Ved din eventuelle død pr. 1/4 2007		
Livsvarig ægtefælle-/samleverpension	årligt	66.825
Børnepension til hvert barn under 24 år	årligt	16.706
Supplerende børnepension til hvert for-ældreløst barn under 24 år	årligt	16.706
Særligt engangsbeløb ved død inden 1/5 2015, i stedet for ægtefælle-/samleverpension		267.301

…

KundeKapital

Forsikringen har KundeKapital. En andel af det realiserede resultat overføres til KundeKapital. Andelen svarer for tiden til 5 procent af indbetalingerne efter arbejdsmarkedsbidrag og fradrag af præmie til gruppedækninger, herunder solidarisk dækning, Kritisk Sygdom, PFA-Helbredssikring og gruppelivsforsikring. Satsen kan ændres herunder sættes til 0. Regler for KundeKapital følger af det fremsendte bilag vedr. KundeKapital, det til enhver tid gældende 'Regulativ for beregning og fordeling af realiseret resultat' og lov om finansiel virksomhed.

Individuel KundeKapital udgør pr. 1/4 2007 2.191 kr.

Individuel KundeKapital er kun indregnet i prognose for udbetalinger ved pensionering."

Af skrivelse til klageren dateret "april 2007" fremgår bl.a.:

"**Ny forbedret pensionsordning**

Vi er glade for at fortælle dig, at du med virkning fra den 1. april 2007 har mulighed for at ændre din pensionsordning. Det betyder blandt andet, at din dækning ved invaliditet kan forbedres, og du for en del af din indbetaling selv kan vælge, hvordan den skal investeres.

Ja til større valgfrihed og bedre dækning?
Kunne du tænke dig en pensionsordning med større valgfrihed og bedre forsikringsdækninger?

I de vedlagte beregninger kan du se betydningen for dig, hvis du vælger den nye ordning. Ønsker du den nye ordning, hvor du kan tilpasse dine forsikringsdækninger og opsparing ud fra dine ønsker og behov, skal du sige **ja** til en ændring. Det er vigtigt, at du beslutter dig snart, og **senest den 1. juli 2007.**

Forbedret invalidepension
Invalidepensionen er forbedret, det betyder, at du har mulighed for at få invalidepension fra PFA, hvis du bliver syg eller kommer ud for en ulykke, der medfører at din erhvervsevne bliver nedsat med halvtreds procent eller derunder. Før skulle du miste to tredjedele af din erhvervsevne for at få udbetalt invalidepension. Det er en markant forbedring.

Nye basisdækninger
Den nye pensionsordning indeholder automatisk en basisdækning ved invaliditet, dødsfald, og kritisk sygdom.

Invalidepensionen udgør 40 procent af din pensionsgivende løn. Vi sikrer, at du som minimum opretholder samme invalidedækning, som du havde før, hvis du vælger at ændre din ordning.

Dækningen ved dødsfald udgør 50 procent af din pensionsgivende løn. Du kan vælge at forhøje den til enten 100 procent eller 250 procent.

Med en Dækning ved Kritisk Sygdom kan du få udbetalt et skattefrit engangsbeløb, hvis du får stillet en af de diagnoser, der er dækket af forsikringen. Læs mere i policen og forsikringsbetingelserne om udbetaling og de diagnoser, der er dækket. Engangsbeløbet udgør 100.000 kr."

I den medfølgende oversigt benævnt "beregning på ny pensionsordning med grunddækning pr. 1. april 2007" fremgår det, at såvel klagerens "nuværende ordning, kollektiv pension", "som ny pensionsordning med grunddækning" indeholder dækning ved kritisk sygdom med en engangsudbetaling på 100.000 kr.

Nævnet udtaler:
I pensionsoversigten for klagerens kollektive pension for 2007 anføres det, at en andel af det realiserede resultat overføres til "kundekapital". Det anføres endvidere, at "andelen svarer for tiden til 5 procent af indbetalingerne efter fradrag af arbejdsmarkedsbidrag og fradrag af præmie til gruppedækninger, herunder solidarisk dækning, kritisk sygdom, PFA-Helbredssikring og gruppelivsforsikring." Efter nævnets vurdering må dette forstås som en eksemplifikation af, hvilke gruppedækninger der kan være omfattet af pensionsordningen, og det må afgøres ud fra pensionsoversigtens dækningsoversigter i øvrigt, i hvilket omfang forsikringen omfatter sådanne gruppedækninger.

Af klagerens pensionsoversigter mv. fremgår ingen steder, at klagerens forsikringer skulle omfatte dækning ved kritisk sygdom, og af tilbuddet om ændring af pensionsordningen fremgår dækning ved kritisk sygdom alene som en af de dækninger, klageren fravalgte at tegne.

På denne baggrund finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist, at klagerens forsikring på noget tidspunkt har omfattet dækning ved kritisk sygdom.

Det forhold, at selskabet i oversigten benævnt "beregning på ny pensionsordning med grunddækning pr. 1. april 2007" fejlagtigt har anført, at klagerens nuværende ordning indeholder en kritisk sygdomsdækning med engangsudbetaling på 100.000 kr., kan ikke anses som et tilsagn om at yde sådan dækning, og nævnet finder heller ikke, at forholdet i øvrigt har kunnet give klageren en berettiget forventning om, at forsikringen skulle indeholde en sådan dækning. Endelige finder nævnet, i henhold til de af selskabet anførte grunde, ikke grundlag for at fastslå, at fejlen skulle have været afgørende for klagerens fravalg af den "ny pensionsordning".

Idet nævnet herefter ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med klagerens kritiske sygdom,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen