852/10

Den 4. oktober 2010 blev i sag nr. 77.087:

xxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxx
xxxx xxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikrede, der har haft pensionsordning i PensionDanmark, klager over, at selskabet har afvist at udbetale en forsikringssum i forbindelse med, at hun den 1/10 2009 har fået diagnosticeret en kritisk sygdom.

Endvidere er klageren utilfreds med, dels at selskabet ikke har bekræftet, om en efterregulering af pensionsbidrag for perioden 2003-2005 er modtaget i 2005, dels at der ikke i 2008 er registreret pensionsindbetalinger i overensstemmelse med hendes lønspecifikationer. Endelig er klageren af den opfattelse, at selskabet ikke tilbød hende at oprette en selvbetalerordning, før ordningen blev tvangsgenkøbt.

Selskabet henviser til, at opsparingen var for lav til at blive videreført, og at klageren ikke reagerede på tilbudet om at oprette en selvbetalerordning, hvorfor tvangsgenkøbet blev foretaget. Selskabet har afvist at udbetale sum ved kritisk sygdom, fordi genkøbet fandt sted inden diagnosticeringen af hendes sygdom.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet bekræftet at have modtaget en del af den i 2005 foretagne efterregulering af pensionsbidrag. Efter det oplyste indbetalte klagerens arbejdsgiver den 11/10 2005 en efterregulering på 7.796,22 kr. Selskabet har

i skrivelse af 7/7 2010 til nævnet bekræftet at have modtaget 7.790,22 kr. pr. 11/10 2005.

Det fremgår af sagen, at klageren har været ansat som omsorgsmedhjælper fra 1998 og i hvert fald frem til 31/10 2008. Arbejdsgiveren har indbetalt pensionsbidrag til selskabet fra 1/7 2003 til 31/1 2008. Fra 1/2 2008 har arbejdsgiveren indbetalt pensionsbidrag til et andet selskab, som efter arbejdsgiverens overbevisning er i overensstemmelse med den overenskomst, som ansættelsen er omfattet af. Klagerens faglige organisation har dog over for nævnets sekretariat oplyst, at pensionsordningen rettelig skulle have været oprettet i det selskab, som arbejdsgiveren først har indbetalt pensionsbidrag til pr. 1/2 2008.

Selskabet har i skrivelse af 7/7 2010 til nævnet bekræftet at have modtaget pensionsbidrag fra arbejdsgiveren til og med 31/1 2008, og at størrelsen heraf er i overensstemmelse med oplysningerne på klagerens lønspecifikation.

Da indbetalingerne til selskabet ophørte pr. 31/1 2008, overgik klageren til bidragsfri dækning pr. 1/2 2008. Den 9/10 2008 oplyste selskabet, at medlemskabet var ophørt, hvilket hun protesterede mod i skrivelse af 14/10 2008. I skrivelse af 27/10 2008 ændrede selskabet hendes ordning til hvilende medlemskab (fripolice) med tilbagevirkende kraft pr. 1/5 2008, hvilket hun ligeledes protesterede mod i skrivelse af 9/11 2008. Dette foranledigede selskabet til i skrivelse af 17/12 2008 at fremsætte et tilbud om oprettelse af selvbetalerordning med tilbagevirkende kraft pr. 1/5 2008. Fristen for at tiltræde en sådan ordning blev i skrivelsen fastsat til den 5/1 2009. I skrivelsen hedder det bl.a.:

> "For at besvare din henvendelse kan det oplyses, at du ikke er dækket af forsikringen i hele år 2008, når indbetalingen er stoppet. Du har modtaget en pensionsoversigt med oplysninger om dine forsikringsdækninger pr. 1. januar 2008. Dækningerne kan ophøre i løbet af året afhængig af hvordan indbetalingerne forløber. Det er korrekt, at forsikringen som hovedregel løber i 1 år efter sidste indbetaling, såfremt der er penge på depotet til at betale for omkostningen. Dette har beklageligvis ikke været tilfældet i din sag.
>
> Omkring den manglende indbetaling, som du oplyser, at vi burde have modtaget fra din arbejdsgiver, har vi undersøgt sagen hos din arbejdsgiver (lønningskontoret). Det er oplyst derfra, at der ikke længere bliver indbetalt til PensionDanmark, men at indbetalingen derimod bliver sendt til PenSam Liv. Du kan evt. kontakte din arbejdsgiver for at få dette yderligere uddybet.

> Det er ikke muligt for PensionDanmark at undersøge noget omkring de 7.796,22 kr., for hvilke du har vedlagt en følgeskrivelse fra kommunen, som bekræfter det samlede beløb. Vi har brug for de udspecificerede oplysninger, før vi har mulighed for at undersøge om vi har modtaget bidragene. Hvis vi har modtaget beløbene, fremgår de af den samlede oversigt, som vi allerede har sendt til dig.
>
> Vi skal beklage, hvis der i brevene omkring ophør af dit medlemskab, ikke er blevet tilbudt mulighed for at fortsætte ordningen privat. Du har mulighed for at fortsætte ordningen for minimum 500,00 kr. om måneden, senest fra den dato forsikringsdækninger ophører. Da du ikke har fået tilbuddet, har du selvfølgelig mulighed for at gøre brug af denne mulighed med tilbagevirkende kraft. Såfremt du ønsker dette, bedes du kontakte os inden 14 dage, dvs. senest mandag, den 5. januar 2009 som følge af jule- og nytårslukning."

Klagerens opsparing havde imidlertid en så beskeden størrelse, at selskabet i medfør af forsikringsbetingelserne kunne tvangsgenkøbe ordningen. Af systemmæssige årsager skete dette imidlertid ikke før den 30/12 2008, hvilket først blev meddelt klageren i skrivelse af 20/5 2009.

Klageren reagerede ikke på selskabets tilbud om at oprette en selvbetalerordning, men anførte i skrivelse af 1/5 2009 til selskabet bl.a.:

> "Jeg kontaktede telefonisk Pension Danmark i marts måned 2009, hvor det blev oplyst, at i løbet af april måned ville Pension Danmark fremsende en oversigt over mine pensionsindbetalinger for 2008, ligesom de ville fremsende en oversigt over udbetalinger i tilfælde af invaliditet m.v.
>
> Vi har i dag den 1. maj 2009 og jeg har endnu ikke modtaget noget fra Pension Danmark, ligeledes vil jeg forhøre mig om mulighederne for at blive selvindbetaler, idet min arbejdsgiver har valgt et andet pensionsselskab at indbetale beløbet til."

Selskabet besvarede ikke klagerens skrivelse af 1/5 2009, men fremsendte den 20/5 2009 en skriftlig meddelelse om, at depotet den 30/12 2008 var blevet udbetalt til hendes Nemkonto. Vedlagt denne skrivelse genfremsendte selskabet to skrivelser, herunder skrivelsen af 17/12 2008 med tilbud om at oprette en selvbetalerordning. Klageren rettede herefter henvendelse til Post Danmark, der i skrivelse af 29/6 2009 bl.a. anførte:

> "Jeg skal beklage, de oplevelser du beskriver i brev af 26. juni 2009, som du har haft med tilbageholdelse af post i perioderne 21. december 2008 - 6. januar 2009 og 28. maj til 4. juni 2009. Vi har faste procedure for hvorledes post, der skal tilbageholdes, behandles. Desværre har jeg svært ved at undersøge, hvad der er sket, når episoden ligger så langt tilbage. Hvis det mod forventning skulle ske igen, må du meget gerne rette henvendelse til os, så snart du konstaterer det. Vi har på den måde lettere ved at finde evt. fejl og få rettet dem.
> At din postkasse brækkes op er en sag mellem dig og skadevolder og sagen kan evt. anmeldes til politiet."

Den 1/10 2009 fik klageren konstateret ondartet brystkræft og anmodede derfor selskabet om udbetaling af sum ved kritisk sygdom. Selskabet afviste dette i skrivelse af 29/10 2009 med henvisning til, at medlemskabet var ophørt i forbindelse med udbetaling af depotet den 30/12 2008.

Selskabet har i skrivelse af 26/11 2009 til nævnet redegjort for sin stillingtagen således:

> "Klagerens periode med bidragsfri dækning, dvs. forsikringsdækning uden aktive indbetalinger fra arbejdsgiver eller medlemmet udløb 1. maj 2008.
>
> Dette blev også oplyst i brev af 27. oktober 2008, hvilket netop muliggjorde overførsel til PenSam, såfremt PenSam kontaktede os om overførsel, hvilket klageren anmodede om i brev af 28. august 2008.
>
> Det bemærkes, at vi ikke er blevet kontaktet af PenSam om en overførsel.
>
> I øvrigt modtog PensionDanmark ikke en bekræftelse på ønsket om at indgå en aftale som selvbetaler senest den 5. januar 2009, jf. brev af 17. december 2008, hvorfor klageren ikke har beholdt sine forsikringsdækninger i PensionDanmark.
>
> Da opsparingsdepotet kom under den mindsteværdi, som PensionDanmark har fastsat på 5.000 kr., i december 2008, blev denne udbetalt i henhold til forsikringsbetingelsernes § 11, stk. 6.
>
> Af denne grund har klageren ingen forsikringsdækninger i PensionDanmark på tidspunktet for ansøgning om kritisk sygdom, eller på diagnosetidspunktet den 1. oktober 2009. Hun er dermed ikke berettiget til en udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, jf. forsikringsbetingelsernes § 24.
>
> PensionDanmark fastholder således afslaget på udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, og fastholder, at der er sket en retmæssig udbetaling af opsparingsdepotet i december 2008."

På sekretariatets opfordring har selskabet i skrivelse af 7/7 2010 yderligere bl.a. anført:

> "En (yderligere) indbetaling på 549,99 kr. vedrørende januar 2008 havde ikke forhindret tvangsgenkøbet men havde ændret udbetalingsbeløbets størrelse. Det skyldes, at klageren havde fravalgt forsikringerne, jf. den tidligere korrespondance med klageren, hvorfor hun var overgået til hvilende medlem pr. 1. maj 2008. (Yderligere) indbetaling ville alene være anvendt til forøgelse af klagerens pensionsopsparing.
>
> Havde klageren ikke fravalgt forsikringerne, ville hun have været bidragsfrit dækket frem til og med september 2008, hvor opsparingsbeløbet ville være opbrugt som følge af betalingen for forsikringerne, og medlemskabet ville dermed ophøre uden udbetaling.
>
> Klageren kunne i den situation have fortsat forsikringerne ved at indbetale bidrag for egen regning, hvilket medlemmet blev tilbudt i brev af 17. december 2008. Vi modtog dog ingen reaktion eller henvendelse derom.

Baggrunden for, at PensionDanmark ikke tvangsudbetalte før december 2008, skyldes, at PensionDanmark i foråret 2008 overgik til nyt it-system, og i den forbindelse blev det bl.a. besluttet at suspendere tvangsudbetalingen af mindre pensionsopsparinger i en periode fra marts til december 2008.

Det var i denne periode, klageren fravalgte sine forsikringer pr. 1. maj 2008, jf. forsikringsbetingelserne (1. januar 2008), § 11, stk. 2, 2. pkt. Under normale omstændigheder ville klagerens pensionsopsparing være blevet tvangsudbetalt i juni 2008, jf. forsikringsbetingelserne § 11, stk. 6.

Suspensionen af tvangsudbetalinger betød, at medlemmets pensionsopsparing blev forrentet og medlemskabet opretholdt i en længere periode, end klageren ellers ville være berettiget til efter ovennævnte bestemmelse.
…
Overgangen til nyt it-system er ligeledes årsagen til, at tvangsgenkøbet fejlagtigt ikke blev nævnt i brevet af 17. december 2008. Det skyldes, at man ikke var opmærksom på, at det i december 2008 igen var blevet muligt at foretage tvangsgenkøb.

Den manglende information om det automatiske tvangsgenkøb ændrer ikke ved klagerens retstilling, da klageren ikke rettidigt har reageret på tilbuddet om at indbetale for egen regning, jf. ovenfor. Klageren er derfor i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne (1. januar 2008) § 11, stk. 4 overgået til hvilende medlemskab og er som følge af pensionsopsparingens størrelse alene berettiget til (tvangs)udbetaling af denne efter forsikringsbetingelserne (1. januar 2008) § 11, stk. 6.

Klagerens pensionsopsparing er blevet forrentet frem til udbetalingstidspunktet.

Med hensyn til den foretagne tvangsudbetaling før svarfristens udløb i brevet af 17. december 2008 kan oplyses, at såfremt klageren havde henvendt sig på baggrund af tilbuddet om at overgå til selvbetaler inden 5. januar 2009, var tvangsgenkøbet blevet annulleret, og klageren kunne have opretholdt sine forsikringer (og medlemskabet) mod at betale mindst 500 kr. om måneden. Klageren henvendte sig dog aldrig til PensionDanmark derom.
…
Øvrigt:
For så vidt angår klagerens bemærkninger om, at hun ikke har modtaget diverse skrivelser, oversigter mv. fra PensionDanmark skal vi henlede Nævnets opmærksomhed på, at klageren af flere omgange har haft beskyttet adresse, og vi har meddelt hende, at vi ikke har en adresse på hende, medmindre hun henvender sig og oplyser en. Dette har klageren gjort en enkelt gang i forbindelse med beskyttet adresse i 2009. Klageren er dermed gjort opmærksom på risikoen for, at hun ikke modtog diverse korrespondance fra PensionDanmark."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at betvivle, at selskabet har modtaget de af arbejdsgiveren foretagne pensionsindbetalinger, og at disse er i overensstemmelse med klagerens lønspecifikationer.

Nævnet finder, at det er selskabet - ikke klageren - der har foretaget det omhandlede "fravalg" af forsikringsdækning pr. 1/5 2008, idet selskabet har ladet pensionsordningen omskrive til hvilende medlemskab uden klagerens anmodning herom.

På det foreliggende grundlag finder nævnet - i overensstemmelse med fast praksis - at måtte lægge til grund, at klageren har modtaget selskabets skrivelse af 17/12 2008, idet klageren ikke har sandsynliggjort uregelmæssigheder i denne periode med hensyn til postforsendelse i hendes postdistrikt.

Nævnets flertal udtaler herefter:
Efter flertallets opfattelse er det kutyme, at de forsikrede i kollektive overenskomstbaserede pensionsordninger i forbindelse med ophør af arbejdsgiverbetalte bidrag modtager skrivelser, dels når bidraget er ophørt, dels når den bidragsfri dækning udløber med mulighed for at oprette en selvbetalerordning. Flertallet finder, at selskabet - både i forbindelse med overgangen til bidragsfri dækning pr. 1/2 2008 og overgangen til hvilende medlemskab pr. 1/5 2008 - burde have rådgivet klageren om muligheden for at oprette en selvbetalerordning. Flertallet finder, at selskabet havde en oplagt anledning til at gøre dette i skrivelsen af 27/10 2008. Det bemærkes i den forbindelse, at klageren modtog og besvarede denne skrivelse. At selskabet først har fremsat tilbud om at oprette en selvbetalerordning den 17/12 2008, beror alene på selskabets forhold (implementering af nyt IT system i foråret 2008).

Når yderligere henses til, at klageren den 14/10 2008 protesterede mod selskabets meddelelse om ophør af medlemskab og den 9/11 2008 protesterede mod overgangen til hvilende medlemskab og i samme forbindelse tilkendegav et ønske om at bevare sine dækninger, finder flertallet, at det klart har formodningen for sig, at hun agtede at blive selvbetaler.

Flertallet bemærker endvidere, at klageren inden tvangsgenkøbet gentagne gange havde bedt selskabet nærmere redegøre for en konkret efterbetaling på pensionsordning uden at have modtaget et klart svar. Et sådant ses først at foreligge efter sagens indbringelse for nævnet.

Flertallet finder herefter, at selskabets skrivelse af 17/12 2008 ikke har givet klageren tilstrækkelig mulighed for at opretholde sin pensionsordning. Selskabet skal derfor tilbyde klageren - med tilbagevirkende kraft pr. 1/5 2008 - at oprette en selvbetalerordning, hvorved hun opretholder sine gruppeforsikringer, herunder sum ved kritisk sygdom.

Herefter, og idet flertallet bemærker, at selskabets sagsbehandling har været behæftet med flere fejl, herunder at klageren telefonisk kontaktede selskabet i marts 2009, hvor ordningen var genkøbt, men af en medarbejder fik oplyst, at hun i løbet af april 2009 ville modtage sin årlige pensionsoversigt, at selskabet uden videre udbetalte klagerens genkøbsværdi den 30/12 2008, hvor fristen for at ansøge om selvbetalerordning ikke var udløbet, og at selskabet endda først oplyste hende om genkøbet næsten et halvt år senere,

Mindretallet udtaler:
Efter det oplyste undlod klageren at reagere på både selskabets skrivelse af 17/12 2008 - som jf. ovenstående må antages at være kommet frem til klageren - og selskabets genfremsendelse af skrivelsen den 20/5 2009. Først i oktober 2009 reagerede klageren over for selskabet. Under disse omstændigheder finder mindretallet, at klageren i ikke tilstrækkelig grad har demonstreret sin vilje til at blive selvbetaler, og kan herefter ikke kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PensionDanmark, skal tilbyde klageren at oprette selvbetalerordning pr. 1/5 2008, og - hvis klageren accepterer dette - reetablere pensionsforholdet.

Poul Sørensen