871/11

Den 27. juni 2011 blev i sag nr. 78.685:

xxxx xxxxx xxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Afdøde forsikringstager havde dækning ved kritisk sygdom i PensionDanmark. Boet efter afdøde klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at udbetale engangsbeløb ved kritisk sygdom.

Selskabet har afvist at udbetale engangsbeløbet med henvisning til, at afdødes kritiske sygdom ikke er anmeldt til selskabet inden hans død.

Det fremgår af sagen, at nu afdøde den 15/1 2010 fik diagnosticeret kræft, hvilket han døde af den 16/2 2010. Afdøde har den 8/2 2010 underskrevet ansøgningsskema om udbetaling af engangsbeløb ved kritisk sygdom, men boet har først efter forsikredes død fremsendt skemaet og skriftligt anmodet selskabet om udbetaling. Selskabet har afvist forsikringsdækning med henvisning til, at kravet i henhold til forsikringsbetingelserne skulle være anmeldt inden forsikredes død.

Boets advokat har ved skrivelse af 6/7 2010 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal udbetale engangsbeløbet som følge af kritisk sygdom. Advokaten har til støtte herfor anført:

"[Klageren] fik i januar 2010 konstateret kræftform omfattet af forsikringen.

Min klient rettede telefonisk henvendelse til PensionDanmark med anmodning om at få udbetalt forsikringen. PensionDanmark oplyste telefonisk at min klient skulle udskrive et anmeldelsesskema fra internettet, udfylde dette og derefter overlevere det til læge med henblik på dennes afgivelse af oplysninger.

Min klient udskrev herefter skema, udfyldte dette, og afleverede det til afdelingslæge på …, alt i overensstemmelse med instruks fra PensionDanmark.

Skemaet blev af min klient udfyldt og underskrevet 8. februar og samme dag overleveret til afdelingslæge på …, der herefter lovede at udfylde skemaet og returnere det til PensionDanmark.

Uanset der forelå klar diagnose allerede 8. februar, fik lægen beklageligvis ikke udfyldt skemaet og fremsendt det til PensionDanmark.

I et brev til undertegnede af 11. marts 2010 anfører afdelingslæge … at hun skulle have set afdøde 16. februar 2010, altså på dødsdagen, med henblik på svar og udfyldelse af skema til PensionDanmark. Min klient har ikke været orienteret om at lægen havde planlagt denne procedure.

Det gøres gældende at min klient er berettiget til at få udbetalt forsikringsydelsen idet det gøres gældende principalt at anmeldelse har fundet sted, med min klients telefoniske henvendelse til PensionDanmark, idet det af betingelser for forsikring, jf. vedlagte betingelser ikke fremgår at der skal ske skriftlig anmeldelse, jf. betingelserne § 13, subsidiært at anmeldelse skal anses at have fundet sted idet det alene beror på de af PensionDanmark etablerede forretningsgange at skriftligt ansøgningsskema ikke er modtaget af PensionDanmark forinden [klageren] afgik ved døden.

Jeg bemærker hertil at PensionDanmark ved min klients telefoniske henvendelse til PensionDanmark blev oplyst at formularen tillige skulle udfyldes af læge forinden indsendelse, hvilket ikke ses at være en betingelse i henhold til de gældende betingelser for forsikringen, hvorfor blot det udfyldte skemas første side kunne have været indsendt til PensionDanmark, hvorefter PensionDanmark kunne have indhentet nødvendige lægelige oplysninger.

Særligt skal i den forbindelse tages i betragtning at der er tale om en forsikring om engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, hvorved der må anses at være en meget betydelig risiko for et dødsfald.

Uanset at der foreligger betydelig risiko for dødsfald ved de kritiske sygdomme, og uanset PensionDanmark i betingelser har angivet at ansøgning skal være modtaget inden medlemmet afgår ved døden har PensionDanmark ikke, hvad der ellers kunne synes relevant angivet på skema noget steds, ej heller overfor udfyldende læge, at skemaet skal være modtaget forinden eventuelt dødsfald såfremt der skal komme beløb til udbetaling, hvorfor udfyldende læge ikke særskilt er gjort opmærksom på at ekspedition skal ske hurtigst muligt af hensyn til en eventuel udbetaling, forhold PensionDanmark meget enkelt kunne have reguleret."

Selskabet har ved skrivelse af 22/9 2010 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"[Klageren] afgik ved døden den 16. februar 2010.

Den 15. marts 2010 modtager vi ansøgningen om udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme udfyldt af afdødes ægtefælle, jf. **bilag ...**

Ved brev af 16. marts 2010, jf. **bilag …** til boet besvarer vi ansøgningen og oplyser, at da vi først har modtaget ansøgningen efter [klagerens] død kan vi desværre ikke udbetale engangsbeløbet ved visse kritiske sygdomme. Afslaget er begrundet i, at ansøgningen om udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, ikke opfylder betingelsen om, at PensionDanmark skal have modtaget ansøgning inden medlemmet afgår ved døden, jf. forsikringsbetingelsernes § 15, stk. 13.
…
Den 17. maj 2010, jf. **bilag …** modtager PensionDanmark klage fra advokat …, hvori det oplyses, at afslaget ikke kan accepteres. Af klagen fremgår, at [klageren] telefonisk har rettet henvendelse til PensionDanmark lige efter, at han i januar fik konstaterede kræft. Desuden har [klageren] udfyldt et ansøgningsskema og videregivet dette til en læge på …, der ligeledes skulle udfylde skemaet, og derefter videresende det til PensionDanmark.

Ifølge advokaten har [klageren] underskrevet skemaet den 8. februar 2010, men lægen har dog annulleret fremsendelsen til PensionDanmark efter en telefonisk samtale med PensionDanmarks den 18. februar 2010. Det anføres, at PensionDanmark er forpligtet til at udbetale engangsbeløbet, da ansøgning om udbetaling må anses som sket telefonisk, i forbindelse med medlemmets henvendelse til selskabet efter at han fik konstateret kræft, og dels fordi [klageren] har udfyldt skemaet og afleveret det til lægen, der skulle videresende det. Advokat anfører derfor, at det ikke bør lægges [klagerens] bo til last, at PensionDanmark har en forretningsgang, der medfører, at der kan ske svigt fra anden side.

Det kan oplyses, at PensionDanmark ikke har noteret en telefonsamtale med en læge eller anden lægefaglig henvendelse i denne sag. I øvrigt ville det være mod forretningsgangen at give et telefonisk afslag på en sag, hvor medlemmet søgte på baggrund af en aktuel kræftsygdom uden at vi havde modtaget papirerne.
…
Det oplyses, at vi efter genvurdering af sagen fastholder, at der ikke er ret til en udbetaling, jf. forsikringsbetingelsernes § 15, stk. 13. Desuden henvises til, at Pension-Danmark ikke har noteret nogen telefonsamtale fra [klageren] eller [klagerens] ægtefælle. Desuden oplyser vi i brevet, at PensionDanmark ikke har noteret nogen telefonsamtale fra lægen den. 18. februar 2010, og at dette desuden ikke har betydning for afgørelsen af retten til udbetaling, da medlemmet allerede på dette tidspunkt var afgået ved døden.

Sagens begrundelse

Indledningsvis skal det oplyses, at det er PensionDanmarks almindelige sagsbehandlingsprincip, at der udarbejdes fyldige telefonreferater ved henvendelser om ansøgning om udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme. Dette vil især være i tilfælde, hvor medlemmet enten er meget sygt, eller hvor læger henvender sig på vegne af medlemmer osv.

Det er derfor usandsynligt og direkte mod PensionDanmark sagsbehandlingsprincip, at der ikke skulle være sket referat af hverken den påståede telefonsamtale fra medlemmet selv eller den efterfølgende påståede telefonhenvendelse fra lægen den 18. februar 2010.

Derudover skal det bemærkes, at det er en betingelse for retten til udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, at PensionDanmark har modtaget ansøgningen om udbetaling inden medlemmet afgår ved døden. Dette fremgår tydeligt af forsikringsbetin-

gelsernes § 15, stk. 13, der lyder således: '*Engangsbeløbet udbetales ikke, hvis medlemmet får stillet en diagnose men derefter afgår ved døden, før PensionDanmark får medlemmets ansøgning om udbetaling af engangsbeløbet.'*

Da PensionDanmark først modtager ansøgningen den 15. marts 2010 og henvendelsen fra advokat … først sker den 3. marts 2010, er modtagelsen ikke sket umiddelbart efter [klagerens] død den 16. februar 2010.

Henset til oplysningen om, at medlemmet selv printede ansøgningen i januar 2010 og derefter gav den til lægen, har der været rimelig med tid til at følge op på lægens fremsendelse af ansøgningen inden medlemmets død den 16. februar 2010. Det skal bemærkes, at det er muligt - og almindelig praksis - at medlemmet kan indsende side 1 og lægen derefter indsender side 2. Det ville være mod vores forretningsgang at oplyse, at lægen skal udfylde ansøgningen inden indsendelse, smh. advokat …s' anførsel herom i klagen af 6. juli 2010. Trods dette modtager vi ikke ansøgningen før den 15. marts 2010.

Derudover henset til at vi - trods PensionDanmarks sagsgang om telefonreferater - ikke har noteret hverken samtalen med medlemmet eller samtalen med lægen - må det lægges til grund, at disse samtaler ikke har fundet sted.

Det er en betingelse, at ansøgningen er modtaget inden medlemmets død, og der er ikke dispositionsmuligheder fra denne betingelse. Derudover finder PensionDanmark ikke anledning til kulancemæssigt at udbetale engangsbeløbet i nærværende sag.

Dermed fastholder PensionDanmark afslaget på udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, da betingelsen om ansøgningens modtagelse inden medlemmets død ikke er opfyldt, jf. forsikringsbetingelsernes § 15, stk. 3."

Heroverfor har boets advokat ved telefax af 12/10 2010 til nævnet anført følgende:

"Jeg noterer PensionDanmark har den generelle holdning, at en telefonisk henvendelse også kan anses som en anmeldelse, ligesom PensionDanmark angiver at der tages notat om telefonsamtaler.

Jeg må i denne sag konstatere, at der øjensynligt ikke foreligger notat, fra hverken den oprindelige telefoniske henvendelse, eller den efterfølgende samtale lægen havde med PensionDanmark. Det er således gået galt med noteringen to gange.

Jeg skal for god ordens skyld henvise til den oprindeligt udfyldte formular, hvorpå … i et notat af 18. februar 2010 har skrevet '*annulleret på grund af mors/? Meddelt af PensionDanmark',* ligesom … i brev til undertegnede 11. marts 2010, meddeler at der fra PensionDanmarks side blev oplyst at der ikke kunne foretages yderligere.

Det forekommer påfaldende at ingen af de to samtaler er noteret.

I skrivelse angives videre fra PensionDanmark at det er både muligt, og almindelig praksis at medlemmet kan indsende side 1, og læge derefter indsender side 2. Det kunne umiddelbart synes som om det havde været god praksis fra PensionDanmark, i vejledning at angive at side 1 kunne indsendes alene, for at sikre rettidig anmeldelse, hvorefter lægelige oplysninger kunne indhentes efterfølgende.

Jeg afventer herefter nævnets afgørelse."

Selskabet er hertil fremkommet med følgende bemærkninger:

"De supplerende bemærkninger fra klageren giver PensionDanmark anledning til at præcisere, at PensionDanmark ikke har noteret samtaler med … eller anden lægefaglig personale eller fra medlemmet selv eller pårørende.

Den første henvendelse, som vi modtager vedrørende ansøgning om udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, er advokat …s' brev af 3. marts 2010.

Vi har således ikke noteret tidligere samtaler om klagerens helbredstilstand eller ønske om at søge om udbetaling af engangsbeløbet. Som nævnt i brev af 22. september 2010 ville det også være mod vores forretningsgang ikke at notere sådanne samtaler, og det er almindelig praksis at oplyse, at side 1 og side 2 kan indsendes uafhængigt af hinanden.

Det må således lægges til grund, at de af klageren nævnte telefonsamtaler ikke har fundet sted, eller ikke har haft det angivne indhold.

I øvrigt fastholdes alt i brev af 22. september 2010 fremførte."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 15. Forsikringen ved visse kritiske sygdomme**

…

Stk. 3. Følgende diagnosegrupper er omfattet af forsikringen ved visse sygdomme:

1. Ondartet kræft

…

Stk. 13. Engangsbeløbet udbetales ikke, hvis medlemmet får stillet en diagnose men derefter afgår ved døden, før PensionDanmark får medlemmets ansøgning om udbetaling af engangsbeløbet."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder at kunne lægge til grund, at selskabet ikke har modtaget skriftlig ansøgning om udbetaling af engangsbeløbet inden forsikredes død.

Endvidere finder nævnet det efter det foreliggende ikke tilstrækkelig godtgjort, at forsikrede forud for sin død ved telefonisk henvendelse har indgivet ansøgning til selskabet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale engangsbeløb ved kritisk sygdom.

6. 78.685

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen