Ankenævnet for Forsikring

895/12

Den 1. oktober 2012 blev i sag nr. 81.901:

xxxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en pensionsordning med dækning for visse kritiske sygdomme i Danica Pension. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af en anmeldt kritisk sygdom (lungekræft).

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klagerens dækning ophørte, da han fratrådte sin stilling.

I klageskemaet dateret 16/1 2012 hedder det bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg bliver opsagt og jeg stopper med at arbejde ved … pr 31-4-2011. Og overgår herefter til efterløn.
> Inden jeg holder har jeg møde med Willis (en del af Danica pension), der ikke giver mig nogen information om muligheder efter fratrædelse, tværtimod bliver jeg oplyst om, at adgang til mine personlige www pensionssider bliver lukket ved fratrædelsen. Her burde man som et minimum have henvist til Danicas www sider, hvilket ikke skete.
> [Arbejdsplads] forsikringsansvarlige oplyser mig inden fratrædelsen om, at sundhedsdækningen er dækkende resten af året 2011.
> Jeg anmelder telefonisk kritisk sygdom til Willis ultimo november 2011. og får oplyst, at der mangler indbetalinger til pensionen, men at de nok kan 'redde' dette ved at indbetaling sker ved at trække fra tidligere indbetalinger.
> På dette tidspunkt står jeg stadig med dækning ved kritisk sygdom i Pensionsinfo, dog med en anmærkning om manglende indberetning fra Danica Pension.
> Den 12-12-2011 får jeg tilsendt ny dækningsordning tilsendt med virkning fra 1-5-2011.
> Jeg er kort før jul inde på Pensionsinfo og ser, at denne er blevet ændret. Til den nye dækning med virkning fra 1. maj.
> Den 14-12-2011 sender jeg vedhæftede klage.

2. 81.901

Den 29-12-2011 får jeg afslag på Kritisk sygdom fra Danica pension.
Jeg har følgende kommentarer til brevet med afslag: Jeg har ikke modtaget brevet dateret 4. maj 2011, og kender derfor ikke dets indhold.
Jeg er ikke bekendt med overenskomsten mellem [arbejdsplads], Danica og mig, vedrørende en 3 mdr. frist, og er ikke hverken mundtlig eller skriftlig blevet gjort opmærksom på dette.
Jeg synes, at jeg, i dette forløb har været udsat for dårlig sagsbehandling af Danica Pension og Willys, hvor man tilsyneladende kun supporterer yngre medlemmer i arbejde, og ikke giver fyldestgørende information til opsagte ældre medlemmer, der går på efterløn.
Jeg har konstateret, at ved andre pensionskasser, f.eks. i PKA, vil man ved manglende tilbagemelding på første brev, automatisk være bidragsfri dækket, fordi PKA så automatisk trækker indbetalingsbidrag fra tidligere indbetalinger. Og man kontakter igen inden ændring af forhold.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg ønsker at indbetale den manglende dækning og fortsætte med mine rettigheder, der er dækkende indtil jeg fylder 65 år."

Selskabet har i brev af 16/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Danica Pensions afgørelse**
Danica Pension fastholder, at selskabet har skrevet til [klageren] i forbindelse med dennes fratræden fra …, og at ordningen som følge af manglende svar på denne henvendelse, er overgået til en ordning uden indbetaling (præmiefri pension). Som konsekvens heraf har [klageren] ingen forsikringsdækninger i Danica Pension.

Indledende bemærkninger
Indledningsvist gør jeg opmærksom på, at Danica Pension alene kan kommentere på oplysninger givet fra Danica Pension til [klageren]. Danica Pension kan ikke kommentere på oplysninger, der er givet fra forsikringsmæglervirksomheden Willis, og hvilken rådgivning Willis har foretaget.

Willis er ikke en del af Danica Pension, men en selvstændig forsikringsmæglervirksomhed.

Virksomheder, som ønsker at indgå en pensionsaftale til deres medarbejdere kan gøre dette på forskellige måder. Dette kan ske ved, at virksomheden selv går i dialog med et pensionsselskab eller ved, som … har gjort, at indgå en aftale med en forsikringsmægler.

Det fremgår af orienteringen fra …, som [klageren] har fremlagt som Bilag …, at virksomheden har indgået en aftale med forsikringsmæglervirksomheden Willis om at varetage virksomhedens og medarbejdernes interesser.

Sagsfremstilling
[Klageren] havde, som led i sit ansættelsesforhold, en pensionsordning i Danica Pension, forsikringsnr. …

I tilknytning til pensionsordningen havde [klageren] flere forsikringsdækninger, herunder dækning ved Visse Kritiske Sygdomme. Som Bilag … vedlægger jeg dækningsoversigt, forsikringsbetingelser mv. som sendt til [klageren] i forbindelse med hans indtræden i pensionsordningen i 2006.

[Klageren] fratrådte i april 2011 sin stilling i ...

Da Danica Pension fik denne oplysning, sendte vi et brev til [klageren] vedrørende hans pensionsordning og tilhørende forsikringsdækninger.

Som Bilag B fremlægger jeg Danica Pensions brev til [klageren] af 4. maj 2011. Af brevet fremgår det, at Danica Pension havde fået besked om, at han var fratrådt den 30. april 2011, og at det betød, at Søren [klageren] skulle tage stilling til, hvad der skulle ske med hans pensionsordning.

Det fremgår, at [klageren] skulle kontakte Danica Pension, hvis han ønskede at fortsætte ordningen.

Hvis [klageren] derimod ikke ønskede at fortsætte ordningen i Danica Pension, havde han mulighed for - under nærmere betingelser - at vælge mellem en ordning uden indbetaling (præmiefri pension) eller udsættelse af indbetaling.

Konsekvenserne af en ordning uden indbetaling er oplyst i brevet, hvorefter bl.a. gruppedækningerne, som bl.a. omfatter Dækning ved Visse Kritiske Sygdomme, bortfalder.

I brevet oplyser Danica Pension afslutningsvist, at selskabet ændrer hans pensionsordning til en ordning uden indbetaling, hvis selskabet ikke hører fra ham inden den 30. juli 2011.

Efterfølgende sendte Danica Pension et brev med tilhørende dækningsoversigt i december 2011. Dette er fremlagt af [klageren] som Bilag ...

Danica Pension blev dernæst kontaktet af [klageren] ved brev af 19. december 2011.

I brevet klagede [klageren] over at han havde fået afvist at være dækket ved Visse Kritiske Sygdomme.

Danica Pension svarede ved brev af 29. december 2011, hvorved det fastholdtes, at [klagerens] forsikringsdækninger var ophørt som følge af, at han ikke havde reageret på Danica Pensions brev af 4. maj 2011.

Brevene er fremlagt af klageren som Bilag ...

Danica Pensions vurdering

Forsikringsbetingelserne

Af [klagerens] forsikringsbetingelser, fremlagt som Bilag …, fremgår det på side …, at forsikringen ophører ved forsikredes fratræden, og at der er mulighed for at indgå en aftale om en fortsættelsesforsikring.

Det er på denne baggrund, at Danica Pension sender et brev, som det omtalte til [klageren] af 4. maj 2011. På den måde får fratrådte medarbejdere direkte besked om mulighederne i forbindelse med fratræden, og konsekvenserne af deres valg.

I forsikringsbetingelserne og i brevet af 4. maj 2011 favnes den aftale om privat videreførelse, som er kundens mulighed for at fortsætte sin pensionsordning efter fratræden, som er indgået mellem [klagerens] daværende arbejdsgiver og Danica Pension (firma- pensionsaftalen).

På begæringen, som [klageren] har underskrevet for at indtræde i pensionsordningen, henvises der også til aftalen mellem virksomheden og Danica Pension.

Jeg vedlægger begæringen som Bilag ...

Fratrædelsesbrev
[Klageren] angiver, at han ikke har modtaget brevet fra Danica Pension af 4. maj 2011 (Bilag …), som omhandler hans pensionsordning i forbindelse med fratrædelse fra …

Danica Pension fastholder, at brevet er afsendt fra selskabet.

Brevet, som kaldes et fratrædelsesbrev, udsendes efter fast praksis hver gang Danica Pension - normalt fra en arbejdsgiver - modtager information om, at en kunde er fratrådt sit job.

Fratrædelsesbrevet genereres maskinelt i vores it-system, og udsendes herefter til den pågældende kunde.

Som Bilag … fremlægges skærmprint af Danica Pensions interne 'Kundemappe', som viser breve, som vi har sendt til den pågældende kunde. Herved ses et brev dateret d. 4. maj 2011, som kaldes 'Info ved fratrædelse'.

[Klageren] angiver i sit brev til Danica Pension fra 19. december 2011, at han ikke ved, om brevet er blevet væk i posten, eller om det er forsvundet blandt reklamerne.

Danica Pension har ikke registreret, at der i tiden omkring afsendelsen af dette brev skulle være fx adresseændringer hos [klageren], og vi har heller ikke modtaget brevet retur.

Da [klageren] således ikke har godtgjort, at der på tidspunktet for afsendelsen var fejl i postgangene i hans omegn, må vi fastholde, at brevet er afsendt på normal vis fra Danica Pension, og at brevet som følge heraf må være modtaget af [klageren].

Danica Pension henviser til Ankenævnets kendelse 78.475, hvor det blev lagt til grund, at selskabet havde afsendt et brev til kunden om muligheden for at oprette en fortsættelsesforsikring inden en nærmere angivet frist. Ankenævnet lagde ligeledes til grund, at klageren måtte have modtaget brevet, da det ikke var godtgjort, at der var fejl i postgangene.

Brev og dækningsoversigt fra december 2011
Brevet og dækningsoversigten, fremlagt som Bilag …, er en opfølgning på Danica Pensions brev fra den 4. maj 2011, som satte en frist for [klagerens] tilbagemelding om, hvad han ønskede, der skulle ske med hans pensionsordning efter fratræden i ...

Da Danica Pension ikke hørte fra [klageren] inden udløbet af denne frist blev hans ordning i Danica Pension, som beskrevet i brevet af 4. maj 2011, omskrevet til en ordning uden indbetaling (præmiefri pension).

Brevet og dækningsoversigten, som blev sendt til [klageren], blev på grund af en systemregistrering hos Danica Pension først sendt i december. Brevet kunne dog tidligst sendes til [klageren] efter udløbet af fristen fra brevet af 4. maj 2011.

At brevet og dækningsoversigten først sendes i december 2011 ændrer ikke ved, at [klageren] ikke havde meddelt, at han ønskede ordningen videreført privat.

'Sundhedsdækningen'

[Klageren] anfører i sin klage, at han, af [arbejdspladsens] forsikringsansvarlige, er blevet oplyst, at 'sundhedsdækningen' var dækkende resten af året.

For god ordens skyld bemærkes, at Danica Pension ikke, som det også gælder for forsikringsmægleren Willis, kan give en nærmere forklaring på, hvad [klageren] har fået at vide fra andre end Danica Pension.

Vi kan dog oplyse, at [klageren], som en del af [arbejdspladsens] aftale med Danica Pension, har haft en Sundhedssikring.

Sundhedssikring betales for 1 år ad gangen, hvorfor den omtalte 'sundhedsdækning', må henvise til Sundhedssikringen.

Sundhedssikringen dækker fx behandling hos fysioterapeut og lignende, men omfatter ikke Dækning ved Visse Kritiske Sygdomme, som er en særskilt forsikringsdækning, der sikrer en engangsudbetaling ved visse kritiske sygdomme.

Anmeldelse af kritisk sygdom
[Klageren] oplyser, at han telefonisk til forsikringsmæglervirksomheden Willis anmeldte kritisk sygdom i november 2011.

[Klageren] oplyser endvidere, at Willis i forbindelse med anmeldelsen meddelte, at der manglede indbetalinger til pensionen, men at de nok kunne 'redde' dette.

Danica Pension må henvise til Willis for en udredning af, hvad årsagen til denne besked er.

Det er ikke i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og brevet til [klageren] af 4. maj 2011, og er således ikke udtryk for hvad Danica Pension kan tilbyde i forbindelse med, at en medarbejder udtræder af en pensionsordning.

Opsamling
Danica Pension fastholder, at selskabet har meddelt [klageren] konsekvenserne for hans pensionsordning i forbindelse med hans fratræden fra … ved brevet af 4. maj 2011.

Danica Pension fastholder derfor også, at [klageren] skulle have reageret inden 30. juli 2011, såfremt han ønskede en privat videreførelse af hans ordning i Danica Pension.

[Klageren] har derfor ikke dækning ved Visse Kritiske Sygdomme i Danica Pension."

Klageren har i brev af 21/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Danica pension oplyser at Willis I/S er selvstændig forsikringsmæglervirksomhed uafhængig af Danica Pension. Hvis dette er tilfældet, hvorfor er alt skriftligt fra Willis I/S skrevet på Danica pensions brevpapir med Danicas pensions adresse Øverst efter fulgt af en linje 'Betjener' efterfulgt af Willis I/S data. Dette er tilfældet med bilag …,… og … som jeg tidligere har fremsendt. For mig som kunde ser det ud til at være en vis sammenhæng"

Selskabet har i brev af 27/2 2012 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"[Klageren] kommenterer i sit brev på forholdet mellem Danica Pension og forsikringsmæglervirksomheden, Willis.

[Arbejdspladsen] har indgået en aftale med forsikringsmæglervirksomheden Willis om, at de skal varetage virksomhedens interesser i relation til virksomhedens pensionsordning for medarbejdere.

Som et led i en aftale mellem en arbejdsgiver og en forsikringsmæglervirksomhed - i dette tilfælde … og Willis - forekommer det ofte, at virksomheden ønsker, at forsikringsmægleren skal efterse det arbejde, som pensionsselskabet laver.

Som konsekvens heraf bliver breve til en kunde i Danica Pension, som f.eks. [klageren], stilet til kunden, men i første omgang tilsendt forsikringsmæglervirksomheden.

Forsikringsmæglervirksomheden modtager altså brevet fra Danica Pension, og sender dette videre til medarbejderen i den virksomhed, som forsikringsmægleren har en aftale med.

På denne måde får forsikringsmæglervirksomheden mulighed for at yde service og rådgivning overfor den konkrete kunde i overensstemmelse med den aftale, som der er indgået mellem forsikringsmægleren og arbejdsgiveren - i dette tilfælde Willis og …

Willis modtager og videresender dermed breve, som Danica Pension har skrevet vedrørende [klageren]s pensionsordning.

Dette sker så længe [klageren] er ansat i …, og dermed er omfattet af den aftale, som … har med henholdsvis Danica Pension om selve pensionsordningen og forsikringsmæglervirksomheden Willis om varetagelse af virksomhedens interesser.

Der er altså ikke tale om, at Willis skriver breve for Danica Pension, ej heller at Willis bruger Danica Pensions brevpapir.

På brevet fra Danica Pension fremgår det, at Willis er såkaldt 'betjener', netop for at sikre, at brevene sendes til forsikringsmæglervirksomheden, som det er aftalt.
Af samme årsag fremgår Willis ikke længere som betjener på brevet af 4. maj 2011, som omhandler, at [klageren] er fratrådt sin stilling i ..."

Klageren har i brev af 1/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Jeg har modtaget kopi af Danica Pensions svar af 27.ds. Hvortil jeg har følgende kommentar.

Danica pension oplyser, som tidligere oplyst, at Willis I/S er selvstændig forsikringsmæglervirksomhed uafhængig af Danica Pension. Man oplyses også at Willis efter min fratrædning 30. april 2011 ikke længere betjener mig.

Dette er ikke i overensstemmelse med sagsforløbet. Så sent som 12. december 2011 har jeg modtaget brev vedrørende pensionsændring fra Willis A/S. Dette fremgår af det mig tidligere fremsendte bilag …".

Selskabet har i brev af 6/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Efter en fratrædelse er det normalt således, at breve sendes direkte til medarbejderen, og ikke længere til forsikringsmægleren - i dette tilfælde Willis.

7. 81.901

I denne sag modtager Danica Pension en henvendelse fra Willis vedrørende [klageren], som til Willis havde foretaget en anmeldelse vedrørende Visse Kritiske Sygdomme i slutningen af november 2011.

Da henvendelsen kom fra Willis, blev den behandlet som en henvendelse vedrørende en pensionsordning, der skulle betjenes af forsikringsmægleren.

Dette er årsagen til, at der ved det efterfølgende brev til [klageren] sker en fortsættelse af den administration af [klagerens] ordning i Danica Pension, som havde været gældende under hans ansættelse i ..."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at brevet fra Danica Pension, hvori selskabet informerer klageren om mulighederne for fortsættelse af pensionsordningen, er fremsendt til klageren i maj 2011. Da klageren ikke har bevist, at der i den pågældende periode var fejl i postgangen i hans postdistrikt, må nævnet endvidere lægge til grund, at han har modtaget brevet. Nævnet må følgelig lægge til grund, at klageren har modtaget meddelelse om, at pensionsordningen overgik til præmiefri forsikring, såfremt han ikke svarede på henvendelsen eller indbetalte præmie inden den 30/7 2011. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning som følge af, at klagerens ordning på diagnosetidspunktet var omskrevet til præmiefri forsikring.

Herefter, og idet forsikringsmæglerens udtalelser ikke kan binde selskabet, han formidler forsikringen til,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen