Ankenævnet for Forsikring

897/12

Den 8. august 2012 blev i sag nr. 82.060:

xxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxx xxxxxxx xxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxx xxxxxxxxxx

mod

Juristernes og Økonomernes
Pensionskasse
Gl. Kongevej 11
1610 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har livsforsikring i Juristernes og Økonomernes Pensionskasse. Hun klager over, at selskabet har afvist at omtegne hendes pensionsordning.

Klageren forsøgte via selskabets hjemmeside ved brug af NemID at omtegne sin pensionsordning den 30/11 2011. På grund af en misforståelse gennemførte klageren ikke transaktionen helt og nåede derfor ikke at foretage omtegningen inden fristen for omtegningen, der udløb samme dag.

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

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Sagen omhandler omtegning af min pension. Fristen herfor udløb d. 30.11.2011.
> Jeg var inde på hjemmesiden og trykkede på omtegning og udskrev de 2 sider jeg var inde på for at have dokumentation for omtegning. Jeg gik ud fra at min omtegning var i orden. Da jeg senere forsøgte at få mine aktuelle beregninger, kunne jeg ikke få oplysninger herom på grund af omtegning. D. 24.1.2012 ringede jeg til jøp for at rykke for beregningerne. Her fik jeg at vide, at min omtegning ikke var registreret. Samme dag mailede jeg min omtegning til jøp.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> Jeg vil gerne have min pension omtegnet, som jeg troede jeg havde gjort."

I et bilag til klagen har klageren endvidere bl.a. bemærket:

2. 82.060

"Jeg har været i god tro vedr. omtegningen af min pension.

Jeg var d. 30.11.2011 med min NEM ID inde på JØP hjemmeside og foretog omtegning. For en sikkerhedsskyld udskrev jeg de 2 sider jeg var inde på som dokumentation for at jeg havde omtegnet. Jeg troede at jeg havde sendt en mail til JØP om omtegningen og at jeg var tilmeldt omtegningen.

Som jeg mener at huske de 2 sider trykkede jeg på 'jeg ønsker at vælge om' først og fik herefter et nyt skærmbillede med omtegning og en rød knap vedr. fortrydelsesret. Jeg husker at den knap skulle jeg i hvert fald ikke trykke på for jeg ønskede ikke at vælge om. Da jeg havde trykket på knappen for 'jeg ønsker at vælge om' gik jeg ud fra at jeg nu havde foretaget valget og skrev begge sider ud.

Jeg opdager først d. 24.1.2012 ved at rette telefonisk henvendelse til JØP, at de ikke havde registret mig som havende omvalgt.

Det havde været rart at der med brevet af 3. november 2011, som jeg først modtog d. 15.11.2011, havde medfulgt en instruktion om hvordan man på nettet fik sin omregistrering noteret, så man var sikker på at man gjorde det korrekt.

Jeg vil derfor gerne have JØP dømt til at anerkende at jeg har krav på omtegning, idet jeg har været i god tro med hensyn til omtegning. Desuden var det medfulgte information efter min mening mangelfuld."

Ved brev af 8/3 2012 har selskabet hertil bl.a. anført:

"Med brev af 23.02.2012 har Ankenævnet sendt klage fra … over, at hendes pensionsordning i afdeling 1 ikke er omtegnet.

JØP sendte med brev af 3.11.2011 tilbud til medlemmerne om at omtegne deres pensionsordning (bilag …). Der blev oplyst en frist for omtegning til 30.11.2011. Brevet var vedlagt folderen Tilbud om omtegning af din pension (bilag …). I brevet blev oplyst, at omtegningen skete på hjemmesiden, hvor man skulle anvende NemID for at logge på sin personlige side. Det blev samtidig oplyst, at medlemmer, der ikke havde NemID kunne kontakte JØP. Medlemmet kunne i stedet indsende omtegningsformular med posten. Omtegningsformularen kunne printes fra JØPs hjemmeside.

Når medlemmerne loggede på hjemmesiden skulle de klikke på punktet 'Omtegning', hvorefter en side med deres omtegningsoversigt blev åbnet (bilag … - flow frem til omtegningsoversigt). På denne side var oplyst medlemmets pension før omtegning og efter omtegning. Hvis medlemmet ønskede at omtegne skulle medlemmet klikke på punktet 'Jeg ønsker at omtegne'. Herefter åbnede en ny side, hvor medlemmets pensioner efter omtegning fremgik. Det er denne side, som [klageren] har sendt som bilag til sin klage. Øverst på siden er der tekst om accept af at omtegne og af omtegningsvilkårene og til højre herfor, var der et punkt med teksten 'Godkend omtegning'. Når medlemmet klikkede på godkend omtegning kom kvittering (bilag…). Kvitteringen kunne printes. Endvidere blev dannet en kvittering med oplysning om den omtegnede pension, som blev gemt på medlemmet personlige side på hjemmesiden under punktet Dokumentarkiv (bilag … eksempel på omtegningskvittering i dokumentarkiv).

[Klageren] har ikke godkendt omtegningen, som derfor ikke er gennemført.

3. 82.060

Da [klageren] fandt ud af, at omtegningen ikke var gennemført, var fristen for omtegning for længst udløbet. JØP kan derfor ikke foretage omtegningen.

Der vedlægges print af JØPs hjemmeside om omtegning 2011 (bilag …). Der var et punkt om, hvordan medlemmet kunne kontrollere, om omtegningen var registreret i JØP.

JØP fastholder sin beslutning om, at [klageren] ikke kan foretage omtegning pr. 1.01.2012.

JØPs bestyrelse har besluttet at give et nyt tilbud om om omtegning. Tidspunktet er ikke fastsat, men det forventes, at tilbuddet sendes til medlemmerne i slutningen af 2012, formentlig i november. Det vil være et tilbud efter samme principper som tilbuddet i november 2011, men med en omtegningsbonus, der opgøres på omtegningstidspunktet."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen – herunder de fremlagte print fra omtegningen – ikke grundlag for at kritisere selskabets information om omtegningsproceduren på internettet. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at omtegne klagerens pensionsordning med henvisning til, at klageren ikke havde gennemført omtegningen inden fristens udløb.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson