Ankenævnet for Forsikring

913/13

Den 15. april 2013 blev i sag nr. 82.993:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning med bl.a. livrentepension og kapitalpension i PFA Pension. Det fremgår af sagen, at klageren har anmodet selskabet om at hæve hans police. Selskabet har udbetalt klagerens kapitalpension. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at udbetale livrentepensionen som et engangsbeløb. Det er klagerens opfattelse, at selskabet telefonisk har givet tilsagn til dette. Klageren gør endvidere gældende, at selskabet burde have udbetalt hans kapitalpension på et tidligere tidspunkt.

Selskabet har afvist at udbetale klagerens livrentepension som et engangsbeløb med henvisning til, at klagerens helbredsoplysninger efter selskabets skøn ikke er tilfredsstillende. Selskabet har afvist, at der er indgået en aftale om udbetaling af livrentepensionen som et engangsbeløb. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt, at udbetalingen af kapitalpensionen kunne være sket på et tidligere tidspunkt, og har derfor betalt renter af beløbet.

Det fremgår af sagen, at klageren anmodede selskabet om at hæve hele policen, og få den udbetalt som et engangsbeløb den 1/8 2011. I forbindelse med klagerens anmodning fremsendte selskabet bl.a. en helbredserklæring til klageren. Den 12/7 2011 modtog selskabet helbredserklæringen retur fra klageren. På baggrund af oplysningerne i

helbredserklæringen afviste selskabet telefonisk til klageren at udbetale livrentepensionen som et engangsbeløb. Den 23/8 2011 aftalte klageren og selskabet telefonisk, at kapitalpensionen skulle udbetales hurtigst muligt.

Det fremgår af sagen, at klageren og selskabets pensionsrådgiver mødtes i februar 2012. Ved dette møde udleverede klageren en kopi af et "Sundhedsbevis for søfarende og fiskere", der er udfyldt den 26/10 2011 af en søfartslæge. Det fremgår af beviset, at klageren er egnet til skibstjeneste, og skikket til udkigstjeneste. Ved brev af 4/4 2012 meddelte selskabet, at klageren ikke kunne få udbetalt sin livrentepension ved en engangsudbetaling, da selskabets antagelsesafdeling havde vurderet, at hans helbredsoplysninger ikke var tilfredsstillinde.

Den 24/5 2012 modtog selskabet en udvidet helbredserklæring, som klageren havde udfyldt. Af helbredserklæringen fremgår bl.a.:

"2. Har du indenfor de sidste 10 år konsulteret, været undersøgt eller behandlet hos følgende behandlere?

	Nej	Ja	
a. Læge eller speciallæge	☐	☒	Behandler: Sygehus ... Årsag: Ballonudvidelse Har du følger/ gener? ☒ Nej …
…			
10.			Hvis ja, udfyldes her
a. Drikker du øl, vin eller spiritus?	☐	☒	Gennemsnitlig 4 genstande ugentligt
b. Har du tidligere haft et større forbrug af øl, vin, hedvin eller spiritus	☒	☐	…
c. Modtager du eller har du modtaget behandling eller rådgivning herfor?	☒	☐	…
d. Ryger du?	☒	☐	…
e. Hvis ikke, har du tidligere røget?	☐	☒	Hvornår er du ophørt? 2005
…			
11.			
Har du indenfor de sidste 10 år Været syg eller uarbejdsdygtig i En sammenhængende periode på 1 måned eller mere?	☐	☒	Hvis ja, udfyldes her. Af hvilken årsag? Stress - arb ophør Hvornår? Marts 2011 Varighed? 1 ½ mdr Er der følger/gener? ☒ Nej …
…			
15. Hvad er din højde og vægt?	Højde 180 cm		Vægt 75 kg"

Med henvisning til klagerens helbredsoplysninger har selskabet ved brev af 4/7 2012 til klageren bl.a. meddelt:

"Vi har vurderet oplysningerne, og vi kan desværre ikke tilbyde dig at udbetale pensionen som et engangsbeløb før tid, som du har ønsket.

Hvorfor giver vi afslag?
Din ordning er oprettet sådan, at det ikke er muligt at få den udbetalt før tid, hvis din helbredsrisiko er forhøjet. For at vurdere om den er det, har vi taget udgangspunkt i Videncenter for Helbred og Forsikrings retningslinjer. Når du får afslag, skyldes det derfor, at blodprop i hjertet samt rygning inden for seneste 2 år ifølge Videncenter for Helbred & Forsikrings statistiske oplysninger giver en forhøjet helbredsrisiko og kan nedsætte den forventede levealder.

Du skal vide, at der som sagt er tale om en generel og statistisk vurdering, som man i forsikringsbranchen altid lægger til grund for en accept, et forbehold eller et afslag. Når vi baserer vores afgørelser på statistisk materiale, er det for at sikre alle kunder en ens og uvildig behandling."

I klageskema af 3/8 2012 har klageren krævet, at selskabet skal anerkende, at han har ret til at tilbagekøbe pensionen. Til støtte herfor har klageren i brev af 3/8 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Kontaktede [medarbejder 1] fra PFA, som sagde jeg ikke behøvede at udfylde arbejdsgivererklæringen da jeg jo var fyldt 60 år. Jeg var ikke interesseret i min arbejdsgiver skulle vide noget om min finansielle status.
Jeg kunne få udbetalt 458.894 dkr i juni 2011. Senere i juni kom der nok et brev fra PFA med Helbredserklæring og atter vedlagt skrivelse til arbejdsgiver.
Efter samtale med [medarbejder 2](PFA) blev vi enige om at vente med udbetalingen til 1. august 2011. Helbredserklæring og attest fra arb giver var blot en ren formalitet. pengeoverførslen ville ske som aftalt 1. august 2011.
Jeg svarede på helbredserklæringen men medsendte ikke erklæring fra arb giver, da jeg ville gå på efterløn senere på året efter ferie i Kina i september.
Foretog nogle økonomiske disponeringer ud fra samtalen med [medarbejder 2] i juni & juli, bestilte rejse for 2 til Kina, indkøbte en klassisk motorcykle etc i sikker forvisning om at overførslen ville ske som aftalt pr 1 august 2011.
1 August ringede jeg til min bankforbindelse men pengene var ikke kommet ind på min konto. Fra … ringede jeg til [medarbejder 2], der lovede at pengene ville være overført i løbet af samme uge, da der havde været ferie, og ifald yderligere problem skulle jeg blot kontakte hende.
Fik en opringning sent 2 august af [medarbejder 3](PFA) der sagde tak for mine helbredsoplysninger Og at de derfor skønnede at jeg ikke kunne få udbetalt pengene. Min pension var at betegne som en lotteriseddel som hvis man levede længe fik meget udbetalt og vice versa.
Efter at have sundet mig lidt ringede jeg til PFA men [medarbejder 1] var gået for dagen. Næste dag var hun åbenbart sygemeldt. Hendes foresatte [medarbejder 4] var på ferie.
Der havde ikke været nogen meddelelse til mig inden d 1. august om dette afslag og mine disponeringer i juli var ud fra samtalerne med [medarbejder 1].
Fremstod som utroværdig overfor både min bankforbindelse og min kone.
Ultimo august kunne jeg dog få fat i [medarbejder 4] som ville overføre min del af kapitalpensionen.
...
I 18 år har jeg godtroende indbetalt til noget jeg troede var en økonomisk reserve til min retræte fra arb markedet. Der har aldrig før været nævnt det skulle være en lotteriseddel! Ej

heller om nogen særlig pulje, man ikke kunne komme ud af. I fripolicen af januar 2008 er der intet nævnt i §6 om Helbrederklæring etc. Ang frikøb.
På sidst nævnte møde anmodede jeg sagen afsluttet inden min fødselsdag d …2012. Om ikke andet kunne jeg få udbetalt den årlige pension med tilbagevirkning fra sidste år. Det mente … vi godt kunne finde ud af.
I brev af 4. juli 2012 får jeg så igen afslag med henvisning til mit dårlige helbred, og intet andet. Jeg har dog søfartslægens accept på at være fit for duty.
Jeg mener at PFA bør udbetale mig mit tilgodehavende i hht. det lovede sidste år, dog med påløbende renter. Min tillid til PFA er meget lille og ønsker overførslen sket hurtigst muligt."

Dertil har selskabet i brev af 29/8 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det fremgår af de gældende forsikringsbetingelsers afsnit D, § 3, stk.4 (bilag …), at tilbagekøb kan gøres betinget af, at forsikrede og andre, på hvis liv forsikringen er tegnet, præsterer helbredsoplysninger, der efter PFA Pensions skøn er tilfredsstillende.

PFA Pension kræver således i medfør af den ovennævnte bestemmelse, at kunder, der ønsker at tilbagekøbe en livrentepension skal afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger. Dette har vi desuden meddelt flere gange til forsikrede - både skriftligt og mundtligt (fx bilag … og …), efter at han har bedt om ophævelse af sin pensionsordning.

Vi skal ligeledes bemærke, at det er PFA Pension der vurderer, om oplysningerne er tilstrækkeligt tilfredsstillende for at muliggøre tilbagekøb af hele pensionsordningen. Ved denne vurdering følger PFA Pension retningslinjerne udstukket af Videncenter for Helbred & Forsikring (bilag …). Søfartslægens vurdering af forsikredes helbred er således uden betydning for forsikredes mulighed for tilbagekøb.

Derudover skal vi oplyse, at det er vores faste praksis at notere alle henvendelser fra vores kunder. Vi noterer både tidspunktet for kundehenvendelsen, samt hvad vi taler med vores kunder om. Da forsikredes påstand om, at vi skulle have givet tilsagn om, at forsikredes police kan udbetales uden afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger ikke finder bekræftelse i vores registre, og da vi allerede ved det første brev til forsikrede (bilag …), har oplyst om kravet om tilfredsstillende helbredsoplysninger, er det PFA Pension opfattelse, at vi har været berettigede til at gøre muligheden for tilbagekøb afhængig af afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Konklusion
Vi fastholder vores afgørelse om, at forsikrede ikke har mulighed for at få pensionsordningen udbetalt som et engangsbeløb grundet, at forsikrede ikke kan levere tilfredsstillende helbredsoplysninger."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 3/9 2012 til nævnet bl.a. påpeget, at kapitalpensionen burde have været udbetalt den 1/8 2011. Klageren har endvidere oplyst, at det er hans opfattelse, at selskabets pensionsrådgiver har tilbudt, at livrentepensionen kan komme til løbende udbetaling fra den 1/8 2011. Heroverfor har selskabet i brev af 19/9 2012 til nævnet bl.a. oplyst:

"Afslutningsvis vil vi gerne anerkende, at vi kunne have sørget for, at forsikredes kapitalpension blev udbetalt pr. den 1. august 2011, da udbetaling af kapitalpensionen ikke krævede

afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger. Vi vil derfor nu udbetale de fornødne renter til forsikrede for den for sene udbetaling af kapitalpensionen.

I brevet til ankenævnet oplyser forsikrede desuden om, at han ønsker at få sin alderspension udbetalt med tilbagevirkende kraft. Forsikrede bedes kontakte os, hvis det fortsat er hans ønske."

Klageren har i brev af 9/10 2012 til nævnet bl.a. henvist til selskabets kommentar i brev af 19/9 2012 om løbende udbetaling af livrentepensionen, og har hertil bl.a. påpeget, at han gentagne gang har kontaktet selskabet vedrørende udbetalingen.

Selskabet har ved brev af 5/10 2012 til klageren meddelt, at klageren vil modtage renter af den udbetalte pension for perioden fra den 1/8 til den 24/8 2011.

I brev af 1/11 2012 til nævnet har selskabet bl.a. oplyst, at klageren vil modtage et tilbud om opstart af løbende udbetaling af livrentepensionen med virkning pr. 1/8 2011.

I brev af 24/11 2012 til nævnet har klageren bl.a. oplyst:

"PFA Pension har gentagne gange gjort et sådant tilbagekøb afhængigt af, at jeg leverer 'tilfredsstillende helbredsoplysninger'.
Tilfredsstillende helbredsoplysninger til brug for hvad? Jeg er aldrig blevet vejledt om, hvorfor eller hvordan en bestemt helbredstilstand kan have indflydelse på mit tilbagekøb. Jeg kan forstå, at spørgsmålet om et godt eller dårligt liv - om jeg vil dø om 50 eller 5 år - kan have betydning, hvis dette handlede om at tegne en livsforsikring. Men jeg mangler en præcis og fornuftig forklaring på, hvordan indgivelsen af en bestemt helbredsformular baseret på retningslinjer fra Videncenter for Helbred & Forsikring kan være af betydning for det ønskede tilbagekøb. Bedømmelserne hos PFA Pension udøves arbitrært og uforklaret - og formålet med at indgive erklæringer forbliver gådefuldt. PFA Pension har ikke fundet anledning til at forklare, hvad en evt. underkendelse kan motiveres i, hvilke oplysninger, der tæller negativt og hvilke positivt - og hvorfor? Dette er naturligvis vigtig at få oplyst, hvis PFA Pensions skønsmæssige afgørelser skal regnes for andet end sminket opportunisme.
For god ordens skyld vil jeg understrege, at jeg aldrig har udfyldt og indsendt den specifikke helbredserklæring, som PFA Pension henviser til, idet der på tidspunktet for modtagelsen var op til 12 ugers ventetid hos ordinære læger. Da jeg på tidspunktet var på vej til Kina, kunne dette ikke nås, og jeg valgte derfor at konsultere søfartslægen i Sønderjylland, der kun havde 1 uges ventetid, og han udstedte derefter en erklæring efter en omfattende undersøgelse. Denne erklæring ville under normale omstændigheder være dækkende worldwide. PFA Pension har i tre tilfælde erklæret at have modtaget supplerende oplysninger som forlangt, så jeg har befundet mig i god tro om at have leveret tilstrækkelige helbredsoplysninger. Desværre hjælper det lige lidt.

Generelt er PFA Pensions gengivelse af sagen yderst selektiv, idet konkrete mundtlige løfter er blevet afgivet, men ikke indfriet. Dette fremgår ikke af PFA Pensions udtalelse. Ligeledes

er forsikringens vilkår og konstruktion aldrig blevet beskrevet. Jeg er helt basalt aldrig blevet forsynet med de omtalte forsikringsbetingelser."

Heroverfor har selskabet i brev af 12/12 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"Når forsikringsydelsen er betinget af, at forsikrede er i live, som det gør sig gældende i forhold til forsikredes livrentepension, udgør forsikringselementet i aftalen usikkerhed om, hvor længe forsikrede er i live. Et langt liv vil føre til tab for PFA Pension og et kort liv til en gevinst. Dette er grunden til at PFA Pension, jf. forsikringsbetingelsernes § afsnit D, § 3, stk.4 (bilag 2), kræver tilfredsstillende helbredsoplysninger ved ønske om tilbagekøb af en livrentepension.

For så vidt angår forsikredes påstand om, at han aldrig har modtaget de gældende forsikringsbetingelser, skal vi oplyse, at forsikringsbetingelserne blev sendt til ham sammen med policen, da den blev oprettet i 1990. Vi kan desuden henvise til den police, som vi sendte til forsikrede i 2003 i forbindelse med en ændring i hans pensionsordning (bilag …). Det fremgår af side 5 i denne police hvilke forsikringsbetingelser, der gælder. Det samme fremgår af den policeudskrift, som blev sendt til forsikrede i 2008 (bilag …). Vi skal endvidere med henvisning til Ankenævnets kendelse i sag nr. 69.078 gøre gældende, at forsikrede altid har haft mulighed for at rekvirere de gældende forsikringsbetingelser hos PFA Pension.

Som tidligere oplyst, er PFA Pensions afslag på tilbagekøb begrundet i en vurdering af forsikredes helbred, som følger retningslinjerne fra Videncenter for Helbred. Vi har desuden tidligere understreget, at vi har redegjort for afslaget over for forsikrede ved telefonisk henvendelse den 24. august 2011. Da det er vores opfattelse, at denne sag handler om selve muligheden for tilbagekøb, har vi ikke givet en detaljeret begrundelse for afslaget i vores breve til Ankenævnet."

Klageren og selskabet er fremkommet med yderligere bemærkninger i breve af 11/12 2012 og 10/1 2013 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne af 1/1 2008 fremgår bl.a.:

"**D Betingelser for tilbagekøb (ophævelse mod kontant godtgørelse)**

…

§ 3. Fælles bestemmelser

Tilbagekøbsværdien beregnes efter de til enhver tid gældende regler, der er anmeldt til statens tilsynsmyndighed.

…

Stk. 4. Tilbagekøb kan gøres betinget af, at forsikrede og andre, på hvis liv forsikringen er tegnet, præsterer helbredsoplysninger, der efter PFA Pensions skøn er tilfredsstillende. Udgifter til eventuelle lægeattester afholdes af PFA Pension."

7. 82.993

Nævnet udtaler:

Der er til en forsikringsaftale tilknyttet forsikringsbetingelser, som kan rekvireres. Nævnet bemærker herved, at der er tale om helt sædvanligt forsikringsvilkår. Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at antage, at de fremlagte forsikringsbetingelser af 1/1 2008 ikke skulle være gældende for klagerens pensionsordning.

Forsikringselementet i den tegnede livrentepension udgøres af sandsynligheden for, at forsikrede er i live på udløbsdagen. Det er, hvad aftalen går ud på. En person, der har et helbred, der gør det mindre sandsynligt - i forhold til gennemsnittet - at opnå udløbsdagen, vil naturligvis have en interesse i at få sin opsparing udbetalt, hvilket følgelig ikke kan lade sig gøre i en sådan ordning.

Selskabet har vurderet forsikredes helbredsoplysninger og fundet, at risikoen for, at sikrede ikke oplevede udløbsdatoen var større end gennemsnittet for mænd af samme alder. Nævnet har ikke grundlag for at kritisere selskabets skøn i så henseende. Nævnet kan følgelig ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale tilbagekøbsværdien som et engangsbeløb.

Selskabet har udbetalt renter af udbetalingsbeløbet af kapitalpensionen. På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Herefter, og idet nævnet ikke finder det bevist, at forsikringstageren telefonisk har fået tilsagn om at kunne tilbagekøbe livrentepensionen,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand