Ankenævnet for Forsikring

925/13

Den 21. oktober 2013 blev i sag nr. 84.175:

xxxxxx xxxxxxxx xx xx xxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

PKA+Pension
Forsikringsselskab A/S
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Klagerne har arbejdsmarkedspensionsordninger i PKA+Pension Forsikringsselskab A/S. De klager over, at selskabet har afvist at lade dem ændre det valg af ny dødsfaldsdækning, som de foretog i 2007.

Selskabet henviser til, at klagerne i forbindelse med deres valg modtog den nødvendige og tilstrækkelige information. Ifølge selskabet er klagerne hverken i forbindelse med valget eller senere blevet vildledt om dødsfaldsdækningens omfang, og klagerne er således ikke berettigede til at ændre det valg, som de foretog i 2007.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klagerne den 18/3 2013, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Vi er begge medlemmer i PKA, og i 2007 beder PKA os om at tage stilling til en ændring af ægtefællepensionen.
> Vi får tilsendt et personligt brev hver især hvor der er beregnet beløb ved pension/ død. I dette personlige brev står der, at der er ægtefælle pension i 10 år. Det står der også på næste pensionsoversigt.
> Ved gennemgang af pensionspapirer ser vi nu at der i pensionsoversigten er rettet til : i op til 10 år. Vi har kontaktet PKA klageansvarlige og har fået svar tilbage at de ikke kan ændre noget.
> Vi mener at PKA ved at sende et personligt brev hvor der tydeligt står i 10 år, og ikke det PKA åbenbart mente i op til 10 år, har givet os den opfattelse at det var i 10 år den længstlevende kunne få ægtefælle pension.

PKA henviser til at der blev fremsendt en brochure hvori det fremgik. Da det så tydeligt fremgik af det personlige brev at det var i 10 år undersøgte vi det ikke nærmere.
Vi sagde ja til at den længst levende ville få pension i 10 år. Vi påstår at PKA ikke i tilstrækkelig grad har informeret, idet vi mener der har været tale om en vildledning ved at skrive et personligt brev med personlige beregninger. At PKA nu dækker sig ind med at det har stået i en medsendt brochure finder vi ikke rimeligt. Vi havde ikke selv i 2007 kontaktet PKA for at få ændret noget. Det var PKA der kontaktede os. Derfor mener vi, at det i meget høj grad må være PKA der har en pligt til, tydeligt at oplyse deres medlemmer hvilke konsekvenser deres valg kan have.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Den ændring som skete med vores pension i 2007 trækkes tilbage, så pensionsforholdene var som før ændringen. Dette på baggrund af PKAs misvisende personlige information."

Selskabet har i brev af 10/4 2013 til nævnet redegjort for sagens faktiske omstændigheder og sin afgørelse således:

"**Indledning**

Sagen drejer som om, hvorvidt klagerne har modtaget den nødvendige og tilstrækkelige information i forbindelse med deres valg af en ny dødsfaldsdækning i 2007, herunder om klagerne efterfølgende er berettigede til at ændre det valg af ny dødsfaldsdækning, som de foretog i 2007.

Sagsfremstilling

I maj 2006 modtog klagerne, der begge er medlemmer af Pensionskassen for Sygeplejersker, en pensionsoversigt, hvoraf deres dækninger ved alder, førtidspensionering, død m.v. fremgik.

Det fremgik bl.a. af pensionsoversigten for klager 1 **(bilag ...),** at der ved klager 1's død årligt ville blive udbetalt livsvarig ægtefælle-/samleverpension på 92.029 kr., og at den garanterede livsvarige ægtefælle-/samleverpension var 89.514 kr. årligt.

Af pensionsoversigten for klager 2 **(bilag ...)** fremgik det, at der ved klager 2's død årligt ville blive udbetalt livsvarig ægtefælle-/samleverpension på 95.062 kr., og at den garanterede livsvarige ægtefælle-/samleverpension var 91.859 kr. årligt.

I april og maj 2007 modtog klagerne den årlige pensionsoversigt, hvoraf deres dækninger ved alder, førtidspensionering, død m.v. fremgik **(bilag ... og ...).** Samtidig fik klagerne tilbud om valg af en ny dødsfaldsdækning, og det blev i den forbindelse oplyst over for klagerne, at

> **'Du skal træffe et valg - ny dækning ved dødsfald**
> Du har mulighed for at udskifte din ægtefælle-/samleverpension med en ny og mere fleksibel dødsfaldsdækning, pension ved død. Du kan læse mere om den nye dødsfaldsdækning i vedlagte pjece 'Hvad med pensionen ved din død?'
>
> Valgmuligheden får du kun denne ene gang. ønsker du den nye dødsfaldsdækning, skal vi have dit svar inden 30. juni 2007. Du kan enten bruge vedlagte blanket eller

www.pka.dk til at give os besked. Hører vi ikke fra dig, har du derved valgt at fortsætte med den ordning, du har i dag.'

Over for klager 1 blev det endvidere oplyst, at

'Du kan se dine nuværende dækninger på vedlagte pensionsoversigt. Hvis du vælger den nye ordning, vil dine dækninger være:

Alderspension	156.353 kr.	årligt ved 65 år
Førtidspension	159.639 kr.	årligt
Pension ved død	92.974 kr.	årligt i 10 år eller 778.797 kr. som engangsbeløb
Børnepension	38.739 kr.	årligt

De pensioner, der er oplyst her, indeholder et ugaranteret tillæg. Dette tillæg kan bortfalde, hvis pensionskassens økonomiske situation gør det nødvendigt.

Kontakt PKA
Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på telefon 39 45 42 81.
som en ekstra service har vi den kommende uge åbent på telefonerne mandag til onsdag til kl. 18.00.'

Over for klager 2 blev det oplyst, at

'Du kan se dine nuværende dækninger på vedlagte pensionsoversigt. Hvis du vælger den nye ordning, vil dine dækninger være:

Alderspension	181.195 kr.	årligt ved 65 år
Førtidspension	184.115 kr.	årligt
Pension ved død	107.944 kr.	årligt i 10 år eller 904.597 kr. som engangsbeløb
Børnepension	44.976 kr.	årligt

De pensioner, der er oplyst her, indeholder et ugaranteret tillæg. Dette tillæg kan bortfalde, hvis pensionskassens økonomiske situation gør det nødvendigt.

Kontakt PKA
Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på telefon 39 45 42 81.
som en ekstra service har vi den kommende uge åbent på telefonerne mandag til onsdag til kl. 18.00.'

I pjecen 'Hvad med pensionen ved din død?' (bilag ...), som klagerne modtog sammen med brev og pensionsoversigt, fremgik det bl.a., at

'Du skal træffe et valg
Ønsker du en anden dækning ved død end den, du har i din pensionsordning i dag? Så har du muligheden for at ændre den nu.

Du skal derfor overveje, om du vil udskifte ægtefælle-/samleverpensionen med en nye dækning, der er indført i pensionskassen: Pension ved død.

Der kan ikke gives et enkelt svar på, om det vil være bedst for dig at beholde ægtefælle-/samleverpensionen eller udskifte den til pension ved død. Det afhænger nemlig helt af, hvem du gerne vil sikre økonomisk ved din død.

Derfor: Forhold dig til dine forsørgelsesforpligtelser og overvej, om den nuværende dødsfaldsdækning passer bedst til dig og din familie, eller om du får en bedre dækning ved at vælge pension ved død.

På pensionsoversigten kan du se dine aktuelle dækninger. I brevet kan du se, hvordan dækningerne vil være, hvis du vælger at skifte til pension ved død.

Din dækning i dag, hvis du dør
I din nuværende ordning er du omfattet af ægtefælle-/samleverpension. På din pensionsordning kan du se, om den er 10-årig eller livsvarig.

Ægtefælle-/samleverpension udbetales til din ægtefælle eller noterede samlever efter din død - i 10 år eller så længe ægtefællen/samleveren lever. Pensionen udbetales løbende hver måned og beskattes som personlig indkomst.

Hvis du er gift
Din ægtefælle får en ægtefælle-/samleverpension efter din død. Hvis du mister din ægtefælle, efter at du er gået på alderspension, vil der ikke blive udbetalt pension fra pensionskassen ved din død.

Mere til dig selv og mindre til dine efterladte?
Hvis du er omfattet af livsvarig ægtefælle-/samleverpension, kan du som 54-årig vælge at nedsætte den til halvdelen, nemlig til 30 % af din egen pension ved 65 år. Gør du det, bliver der mere til dig selv i alderspension. Du får et brev om muligheden og konsekvenserne, når du nærmere dig 54 år.'

I pjecens side 6-7 var der et skema, der sammenlignede de to dækninger: ægtefælle-/samleverpension og Pension ved død, og det fremgik bl.a. af skemaet omkring udbetaling af pension, at ægtefælle-/samleverpensionen gav ret til udbetaling i 10 år eller resten af livet, mens den nye dækning, Pension ved død, gav en ægtefælle, samlever og børn under 24 år mulighed for at vælge, om de ønskede månedlige udbetalinger i op til 10 år eller et engangsbeløb.

I pjecen fremgik det endvidere, at

'Den nye dækning
Du har nu mulighed for at udskifte ægtefælle-/samleverpensionen med den nye dækning, pension ved død.

Pension ved død

- Udbetales uanset om du er gift, samlevende eller single ved din død
- Udbetales til nærmeste pårørende, med mindre du har udfyldt og indsendt en begunstigelseserklæring
- Der er størst udbetaling, hvis du dør, mens du er erhvervsaktiv
- Ægtefælle, samlever og børn under 24 år kan vælge månedlig udbetaling i op til 10 år eller et engangsbeløb
- Dækningen aftrappes, efter at du er gået på alderspension, og bortfalder helt, når du har fået udbetalt alderspension i 15 ar
- Du kan fravælge dækningen, når du går på alderspension

Hvis du dør inden alderspensionering

Pension ved død udbetales til nærmeste pårørende eller til den/dem, der er indsat som begunstiget.

Hvis pensionen udbetales til din ægtefælle, din samlever eller børn under 24 år, kan modtageren vælge, om pension ved død skal udbetales som en månedlig ydelse i op til 10 år eller som et engangsbeløb. Alle andre vil få pension ved død udbetalt som et engangsbeløb. (Læs om Karen side 10).

Vælger for eksempel ægtefællen den månedlige udbetaling og dør, inden udbetalingsperioden er udløbet, vil pensionen blive udbetalt til dine nærmeste pårørende i restperioden.

Hvis du dør efter at du er gået på pension
Når du har fået alderspension i 5 år, aftrappes dækningen ved død gradvis og bortfalder helt efter 15 års udbetalt alderspension.

Hvis du dør i løbet af de første 5 år på alderspension, udbetales der altså fuld pension ved din død til dine efterladte (i 10 år eller som et engangsbeløb). Dør du for eksempel, når du har fået udbetalt alderspension i 7 år, vil dine efterladte få pension i 8 år. Hvis du dør efter at have fået udbetalt alderspension i 15 år, er der ikke nogen udbetaling til dine efterladte. (Se eksemplet med Berit side 10).

Mere til dig selv?
Når du går på alderspension, kan du fravælge dækningen pension ved død. Det vil medføre, at du får en højere alderspension. Hvis du fravælger dækningen, vil dine efterladte naturligvis ikke få pension fra pensionskassen ved din død (Læs om Lotte side 10).

Valget er bindende
Dit valg er bindende. Hvis du ikke reagerer, tager vi det som udtryk for, at du ønsker at bevare ægtefælle-/samleverpensionen.

Hvis du vælger at udskifte ægtefælle-/samleverpensionen med pension ved død, har dit valg virkning fra 1. juli 2007. Du kan ikke fortryde dit valg.'

Af blanketten 'Valg af ny dødsfaldsdækning - pension ved død' fremgik det, at klagerne ved underskrift af blanketten valgte den nye dødsfaldsdækning, og at det samtidig betød et fravalg af ægtefælle-/samleverpension, engangssum efter ugifte, alderspensionstillæg og børnepension til børn under 21 år i forbindelse med alderspensionering. Det fremgik endvidere, at valget af pension ved død ville træde i kraft 1. juli 2007.

Klagerne valgte herefter den nye dødsfaldsdækning Pension ved død, og den trådte i kraft den 1. juli 2007.

I juni 2008 modtog klagerne en pensionsoversigt, hvoraf deres dækninger ved alder, førtidspensionering, død m.v. fremgik.

Det fremgik bl.a. af pensionsoversigten for klager **1 (bilag ...),** at der ved klager 1's død, hvis hun havde en ægtefælle, samlever eller børn under 24 år, der var berettiget til pension efter hende, udbetaltes pension i 10 år, enten som en årlig udbetaling af 94.834 kr. eller som en engangsudbetaling af 788.651 kr.

Af pensionsoversigten for klager 2 **(bilag ...)** fremgik det, at der ved klager 2's død, hvis han havde en ægtefælle, samlever eller børn under 24 år, der var berettiget til pension efter ham, udbetaltes pension i 10 år, enten som en årlig udbetaling af 109.735 kr. eller som en engangsudbetaling af 912.301 kr.

I april 2009 modtog klager 1 en pensionsoversigt, hvoraf hendes dækninger ved alder, førtidspensionering, død m.v. fremgik. Pensionsoversigten var forenklet i forhold til tidligere, så klageren nu tydeligere kunne se de pensioner, som hun ville kunne få udbetalt i forskellige situationer.

Det fremgik bl.a. af pensionsoversigten for klager **1 (bilag ...),** at der ved klager 1's død ville blive udbetalt Pension ved død, engangsudbetaling på 795.024 kr. Det fremgik endvidere, at havde hun ægtefælle, samlever eller børn under 24 år, kunne disse i stedet for engangsudbetaling vælge Pension ved død, årligt 95.537 kr. i op til 10 år.

I juni 2010 modtog klagerne den årlige pensionsoversigt **(bilag ... og ...),** hvoraf deres dækninger ved alder, førtidspensionering, død m.v. fremgik. Pensionsoversigten viste både engangsudbetalingen ved død og størrelsen af de årlige udbetalinger i op til 10 år.

I maj 2011 modtog klagerne på ny en pensionsoversigt **(bilag ... og ...),** hvoraf deres dækninger ved alder, førtidspensionering, død m.v. fremgik. Pensionsoversigten viste både engangsudbetalingen ved død og størrelsen af de årlige udbetalinger i op til 10 år.

Den 11. februar 2013 kontaktede klager 1 telefonisk PKA med spørgsmål om hendes dækning på Pension ved død samt størrelsen af hendes alderspension. PKA besvarede pr. brev samme dag hendes henvendelse **(bilag ...).**

Ved mail af 20. februar 2013 kontaktede klagerne PKA's klageansvarlige, da de var utilfredse med den information, som de havde modtaget i forbindelse med deres valg af den nye dødsfaldsdækning i 2007 **(Bilag ...).** Klagerne oplyste bl.a., at de ikke var blevet informeret korrekt, og at klagerne alene havde truffet deres valg på baggrund af informationen i de breve, som de modtog i april og maj 2007, og ikke på baggrund af den information om dødsfaldsdækningen, som også fremgik af den vedlagte pjece.

PKA bekræftede modtagelsen af klagernes mail den 20. februar 2013, og den 15. marts 2013 sendte PKA's klageansvarlige en mail med svar til klager **(Bilag ...),** hvori den klageansvarlige blandt andet afviste at annullere det valg af dødsfaldsdækning, som klagerne foretog i 2007.

Begrundelse

Indledningsvis skal det nævnes, at PKA i 2007 udviklede den nye dækning Pension ved død, fordi det var en langt mere fleksibel og tidssvarende pension end ægtefælle/samleverpensionen. Det var vores - og mange af vores medlemmers - opfattelse, at medlemmets civilstand ikke skulle have betydning for udbetalingen ved dødsfald, og at medlemmerne i højere grad selv skulle kunne bestemme over, hvem der skulle have udbetalingen i tilfælde af død. Samtidig gav Pension ved død mere alderspension til medlemmet, hvilket også blev efterspurgt af medlemmerne.

På baggrund heraf tilbød vi i 2007 vores medlemmer muligheden for at vælge den nye dækning Pension ved død. Vores informationsmateriale bestod af et brev og en pjece, der sammen med pensionsoversigten pr. 1. juni 2007 blev sendt ud til medlemmerne.

I brevet til medlemmerne beskrev vi udgangspunktet for de dækninger, som den nye ordning ville give det enkelte medlem, og i den vedlagte pjece, som vi opfordrede medlemmerne til læse, informerede vi mere detaljeret om den eksisterende dækning, den nye dækning, sammenlignede de to dækninger og beskrev konsekvenserne af valget i en række fiktive eksempler.

Som det fremgår af materialet, blev medlemmerne opfordret til at vurdere hvilken dækning, der passede bedst til netop deres familieforhold, inden de foretog valget.

Klagerne modtog i henholdsvis april og maj 2007 både brevene med beskrivelsen af udgangspunktet for dækningerne ved valg af den nye ordning og pjecen med den detaljerede information om den nye dødsfaldsdækning. På baggrund heraf valgte de med virkning fra den 1. juli 2007 den nye dødsfaldsdækning, Pension ved død.

Det er vores opfattelse, at klagerne i 2007 på et fuldt oplyst grundlag foretog et gyldigt valg om ændring af klagernes pensionsordning til Pension ved død, og at dette valg er bindende for klagerne.

Det er endvidere vores opfattelse, at klagerne i forbindelse med deres valg modtog den nødvendige og tilstrækkelige information til at kunne foretage valget.

Det fremgik således klart af informationsmaterialet, at den nye dækning indebar, at en ægtefælle, samlever og børn under 24 år kunne vælge, om de ønskede månedlige udbetalinger i op til 10 år eller et engangsbeløb. Det fremgik også klart, at dækningen ved død ville blive aftrappet gradvis, hvis medlemmet på dødsfaldstidspunktet havde været berettiget til alderspension i 5 år eller mere.

Udgangspunktet for den nye dødsfaldsdækning var altså, at der ved et medlems død udbetales pension i 10 år, men hvis medlemmet på dødsfaldstidspunktet har fået alderspension i 5 år eller mere, aftrappes dækningsperioden gradvis, svarende til maksimalt 10 år med fradrag for den periode, hvor medlemmet ud over de 5 år selv har været berettiget til alderspension. Muligheden for den gradvise nedsættelse af dækningsperioden er baggrunden for vores formulering om, at den månedlige udbetaling kan ske 'i op til 10 år', men det ændrer ikke, at der ved et medlems død som udgangspunkt udbetales pension i 10 år.

Af vores pensionsvilkår fra maj 2007 **(bilag ...)** fremgik det også af § 16a under Dødsfaldsbetingede ydelser, at

> 'Dør et medlem, der er omfattet af ydelserne i § 7, stk. 1, udbetales pension ved død i 10 år. Hvis medlemmet på dødsfaldstidspunktet har været berettiget til alderspension, jf. § 8, stk. 6, i 5 år eller mere, udbetales pension ved død i en reduceret periode, svarende til maksimalt 10 år med fradrag for den periode, hvori medlemmet udover de nævnte 5 år selv har været berettiget til alderspension efter § 8. stk. 6.'

Det er derfor vores opfattelse, at der ikke er uoverensstemmelse mellem den information, som klagerne har fået i brevene fra henholdsvis april og maj 2007, og den information, som klagerne fik i pjecen. Det er i øvrigt helt almindelig praksis at opdele information i et brev og en medfølgende pjece, og klagerne blev i brevet direkte opfordret til at læse mere om den ny dødsfaldsdækning i pjecen.

Det er endvidere vores opfattelse, at der ikke er uoverensstemmelse mellem den information, som klagerne fik i forbindelse med valget af den nye dødsfaldsdækning 2007, og den information, som klagerne senere har fået i de årlige pensionsoversigter.

Endelig er det vores opfattelse, at klagerne klart og tydeligt blev informeret om, at deres valg af Pension ved død var bindende og ikke senere kunne fortrydes.

Konklusion

Klagerne foretog i 2007 et valg om ændring af klagernes pensionsordning til Pension ved død, og klagerne modtog i forbindelse med deres valg den nødvendige og tilstrækkelige information til at kunne foretage valget. PKA har hverken i forbindelse med valget eller senere vildledt klagerne omkring dødsfaldsdækningens omfang, og klagerne er ikke berettigede til at ændre det valg, som de foretog i 2007."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder selskabets breve til klagerne fra april og maj 2007 samt pjecen "Hvad med pensionen ved din død?".

Nævnet udtaler:

Selskabet tilbød i maj 2007 klagerne ny dækning ved dødsfald. Af brevene fremgik, at dækningen ved valg af den nye ordning bl.a. ville være, at der ved død ville blive udbetalt et nærmere angivet beløb årligt i 10 år. Klagerne, der begge havde livsvarige ægtefællepensioner, valgte at gå over på den nye ordning. De kræver nu at kunne vælge om, da de begge handlede i tillid til, at den anførte oplysning i brevet om 10-årig ægtefællepension var rigtig. Selskabet har anerkendt, at ordningen ikke giver ret hertil.

Nævnet finder, at oplysningen i omvalgsbrevet om udbetaling ved død i 10 år er klar og uden forbehold og er egnet til at give klagerne en berettiget forventning om, at det forholder sig således, uden at klagerne skal undersøge det nærmere. Klagerne er derfor berettigede til - under henvisning til forudsætningslæren - at kræve at kunne ændre deres valg. Det forhold, at klagerne i brevet får oplyst, at de kan læse mere om den nye dødsfaldsdækning i den vedlagte pjece, hvor nyordningen er beskrevet, kan ikke føre til et andet resultat.

9. 84.175

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, PKA+Pension Forsikringsselskab A/S, skal anerkende, at klagerne er berettigede til at fortryde deres valg af ny dødsfaldsdækning.

Marianne Højgaard Pedersen
formand