Ankenævnet for Forsikring

942/14

Den 10. juni 2014 blev i sag nr. 85.253:

xxxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en pensionsordning i PensionDanmark med dækning ved visse kritiske sygdomme. Han klager over, at selskabet har afvist at udbetale forsikringssummen i anledning af en anmeldt tyktarmskræft, og at han har fået dårlig rådgivning i forbindelse med overgang til udbetaling af livsvarig alderspension.

Selskabet har afvist udbetaling af sum ved kritisk sygdom med henvisning til, at diagnosen på kræftlidelsen er stillet, efter at udbetalingen af livsvarig alderspension er påbegyndt.

Det fremgår af sagen, at klageren via sit arbejde blev omfattet af forsikringen den 1/8 1993.

Pr. 1/5 2006 blev han tilkendt førtidspension grundet psoriasis, og selskabet udbetalte supplerende førtidspension og tilkendte opsparingssikring pr. 1/5 2006.

Den supplerende førtidspension ophørte i oktober 2010, hvor klageren blev 62 år, og selskabet har i brev af 16/9 2010 til klageren i den anledning anført:

> "Når din supplerende førtidspension stopper, har du mulighed for at få udbetalt din alderspension. Jo længere du venter med at få udbetalt alderspensionen, desto større bliver dine månedlige pensionsudbetalinger.

> Du er velkommen til at ringe til os på 7012 1330, hvis du har brug for rådgivning eller gerne vil starte udbetalingen af din alderspension."

Klageren anmodede på baggrund heraf om udbetaling af alderspension.

Klageren blev diagnosticeret med tyktarmskræft i 2012 og har derfor rettet telefonisk henvendelse til selskabet herom. Selskabet har i den forbindelse afvist dækning med henvisning til, at diagnosen er stillet efter overgang til udbetaling af alderspension.

I mail af 5/8 2013 til selskabet har klageren kritiseret afgørelsen, idet det fremgår:

> "Da jeg talte med jer om den pension jeg har opsparet, og som jeg kunne begynde at få udbetalt da jeg fik førtidspension, så fik jeg at vide at det ikke ville ændre noget, bortset fra, at jeg ikke ville opspare så meget mere. For ikke så længe siden fik jeg konstateret cancer, og mente at jeg dermed havde mulighed lige som mange andre, at modtage en form for erstatning, da det jo er en livstruende sygdom. Men nej. Udbetalingen af min pension tidligere end før 65, bevirkede at denne mulighed ikke var til stede, og jeg kunne derfor ikke modtage en eneste krone. Jeg føler mig virkelig dårligt behandlet, og har fået en virkelig dårlig rådgivning. Havde jeg fået forelagt konsekvenserne af en tidligere start på pensionsudbetalingen, så havde jeg 1000% afvist at modtage dette tilbud. Det er jo ikke ualmindeligt at cancer opstår i en lidt sen alder, og mange får konstateret denne alvorlige lidelse langt tidligere en de fylder 65. Jeg føler mig virkelig dårligt behandlet, og er utrolig bitter over den ualmindelige dårlige rådgivning som I gav mig. I snød mig for at få en lidt lysere tilværelse med en så modbydelig sygdom."

Selskabet har med brev af 8/8 2013 til klageren fremsendt ansøgningsskema og samtidig gjort opmærksom på, at forsikringen ved visse kritiske sygdomme ophørte den 1/11 2010, hvor han havde modtaget udbetaling af alderspension.

I ansøgning om engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme af 16/8 2013 har klageren anført, at han er blevet diagnosticeret med endetarmskræft den 20/2 2012, og at kræften nu har spredt sig til lungerne.

Selskabet har i brev af 12/9 2013 afvist dækning, idet det fremgår:

> "Du fik tilkendt offentlig førtidspension pr. den 1. maj 2006, og derfor fik du udbetalt supplerende førtidspension og opsparingssikring fra PensionDanmark frem til den 1. oktober 2010, hvor udbetalingen af supplerende førtidspension ophørte.
> Det oplyste vi ved brev af den 16. september 2010. Efter modtagelsen af brevet kontaktede du PensionDanmark pr. telefon den 20. september 2010 for at få udbetalt din alderspension fra den 1. november 2010.

I PensionDanmark er det fastsat i detaljer i en intern instruks hvilke oplysninger, kunderådgiverne som minimum skal give, når medlemmet anmoder om udbetaling af alderspension, og de er:

- forsikringerne - afhængigt af medlemmets alder - ved visse kritiske sygdomme, førtidspensionering og engangsbeløbet ved dødsfald bortfalder
- …

Vi må derfor afvise, at vi under telefonsamtalen af 16. september 2010 har undladt at oplyse dig om bortfald af forsikringerne. Det ville være i strid med reglerne for god skik overfor medlemmerne.

PensionDanmark har nu modtaget din ansøgning om udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme. Ansøgningen er begrundet i diagnosen endetarmskræft stillet den 20. februar 2012.

Af Pension Danmarks forsikringsbetingelser § 15, stk. 11 fremgår følgende:
Engangsbeløbet udbetales ikke, hvis diagnosen er stillet, efter at medlemmet:
- har forlænget den bidragsfri dækningsperiode, hvis medlemmet efter bidragsophør i PensionDanmark er optaget i en anden pensionsordning
- er blevet hvilende
- er ophørt i PensionDanmark
- er blevet alderspensioneret, eller
- har opnået den gældende ophørsalder på diagnosetidspunktet

Da du startede udbetaling af din alderspension den 1. november 2010, og da diagnosen blev stillet den 20. februar 2012, fastholder vi, at du ikke er berettiget til udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme efter ovennævnte bestemmelse.

Hvis du fortsat er uenig i vores afgørelse, har du mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring."

I sin klage til nævnet af 18/10 2013 har klageren krævet udbetaling ved kritisk sygdom, idet han har gjort gældende, at selskabet ikke har givet ham korrekt og fyldestgørende information. Han har til støtte herfor anført:

"I 2005 fik jeg tilkendt førtidspension som følge af en meget svær psoriasis, og fra Pension Danmark fik jeg tilbudt supplerende førtidspension. I brev af 16. september 2010 fik jeg af Pension Danmark at vide, at den supplerende pension ville stoppe den 1. oktober 2010. I samme skrivelse oplyser Pension Danmark, at jeg har mulighed for at få udbetalt min alderspension allerede fra 2010, selv om jeg først fylder 65 i oktober 2013. Dog vil det udbetalte beløb blive lidt mindre, end hvis jeg ventede med udbetalingen. I denne og efterfølgende skrivelser gør Pension Danmark mig ikke opmærksom på, at mine forsikringer bortfalder, hvis jeg gør brug af en tidligere udbetaling. Heller ikke ved telefonisk kontakt, bliver jeg gjort opmærksom på, at forsikringerne annulleres.

Da jeg får konstateret cancer i tyktarmen i 2012, og efterfølgende spredning til lungerne i 2013, henvender jeg mig til Pension Danmark, for at gøre brug af den mulighed for at få udbetalt erstatning i forbindelse med kritisk sygdom. Da denne mulighed bliver afvist under telefonsamtalen, skriver jeg den 5. august 2013 en mail til Pension Danmark, hvor jeg klager over den dårlige information, eller mangel på samme, som Pension Danmark har givet i

2010. Efter denne mail fremsender Pension Danmark skemaer til brug for ansøgning om udbetaling i forbindelse med kritisk sygdom, som jeg efterfølgende fremsender til Pension Danmark vedlagt kopi af min journal fra … Hospital.

Jeg føler virkelig at Pension Danmark har undladt at give mig den optimale information om en så vigtig sag. I skrivelse af 12. september 2013 beskriver Pension Danmark, at man i detaljer i en intern instruks, har fastsat hvilke oplysninger kunderådgiverne som minimum skal give medlemmerne. Det skete dog ikke i mit tilfælde, for så havde det været indlysende, at Pension Danmark allerede i skrivelse af 16. september 2010 havde beskrevet meget tydeligt, hvad en tidligere udbetaling af alderspensionen havde af konsekvenser, og jeg havde selvfølgelig ikke sagt ja til denne tidligere udbetaling."

Selskabet har over for nævnet i brev af 8/11 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"**Begrundelse**
Af PensionDanmarks forsikringsbetingelser § 15, stk. 11 fremgår følgende:
Engangsbeløbet udbetales ikke, hvis diagnosen er stillet, *efter* at medlemmet:
- har forlænget den bidragsfri dækningsperiode, hvis medlemmet efter bidragsophør i PensionDanmark er optaget i en anden pensionsordning
- er blevet hvilende
- er ophørt i PensionDanmark
- er blevet alderspensioneret, eller
- har opnået den gældende ophørsalder på diagnosetidspunktet

Klager er derfor ikke berettiget til udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, da klagers kræftdiagnose blev stillet den 20. februar 2012, *efter* at klager blev alderspensioneret den 1. november 2010.

I sin klage til Ankenævnet anfører klager, at han ikke er blevet oplyst om, at forsikringerne bortfaldt ved udbetaling af alderspension.
Hertil skal PensionDanmark bemærke, at det er selskabets faste praksis at oplyse om forsikringernes bortfald, når pensionsopsparingen ønskes udbetalt. De specifikke krav til den telefoniske rådgivning, når medlemmernes anmoder om udbetaling ved alderspensionering, er fastsat i en intern instruks til kunderådgiverne.

Heraf fremgår som det første krav, at kunderådgiveren skal oplyse om, at forsikringerne - afhængigt af medlemmets alder - ved visse kritiske sygdomme, førtidspensionering og engangsbeløbet ved dødsfald bortfalder.

Kravene i ovennævnte instruks er udarbejdet på baggrund af reglerne om god skik for finansielle virksomheder, og PensionDanmark derfor må afvise, at en sådan rådgivning ikke har fundet sted.

Endvidere bemærkes, at klager ikke har modtaget materiale fra PensionDanmark efter den 1. november 2010, som kunne foranledige klager til at tro, at han fortsat var omfattet af forsikringerne.

På baggrund af ovenstående fastholder PensionDanmark, at klager ikke er berettiget til udbetaling af engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme, jf. forsikringsbetingelserne § 15, stk. 11."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 15. Forsikringen ved visse kritiske sygdomme**
...
Stk. 11
Engangsbeløbet udbetales ikke, hvis diagnosen er stillet, efter at medlemmet:
- har forlænget den bidragsfri dækningsperiode, hvis medlemmer efter bidragsophør i PensionDanmark er optaget i en anden pensionsordning
- er blevet hvilende
- er ophørt i PensionDanmark
- er blevet alderspensioneret, eller
- har opnået den gældende ophørsalder på diagnosetidspunktet, for diagnoser, der er stillet efter 1. januar 2009, er ophørsalderen 65 år."

Af bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder m.v. fremgår bl.a.:

"Kapitel 3
Rådgivning

§ 7. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.
Stk. 2. En finansiel virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, jf. dog §§ 2 og 14. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, jf. dog stk. 4, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.
Stk. 3. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal orientere om de risici, der er relevante for kunden.
Stk. 4. En finansiel virksomhed kan udbyde produkter *med* standardiseret information med lille eller ingen tilknyttet individuel rådgivning. I så fald skal den finansielle virksomhed gøre særskilt opmærksom på disse begrænsninger. Bestemmelsen gælder ikke for lån med sikkerhed i fast ejendom."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet - i forbindelse med at klageren blev 62 år - rettede skriftlig henvendelse til ham ved brev af 16/9 2010. I brevet oplyser selskabet om, at han allerede nu har mulighed for at få udbetalt alderspension. Om konsekvensen heraf oplyser selskabet, at alderspensionen bliver mindre, end hvis han venter længere med at få udbetalt alderspensionen. Det

fremgår af brevet, at klageren er velkommen til at ringe til selskabet, hvis han har brug for rådgivning.

Klageren har under sagen for nævnet anført, at han ikke er blevet rådgivet om forsikringernes ophør - herunder forsikringen ved kritisk sygdom - som en konsekvens ved valget af udbetaling af alderspension inden det 65. år, og at han helt sikkert ville være afstået fra at påbegynde alderspensionsudbetalinger, såfremt han var blevet behørigt rådgivet om konsekvenserne heraf i form af ophør af forsikringsdækninger og ikke blot en mindre udbetaling, som blev meddelt den 16/9 2010.

Selskabet har anført, at selskabets kunderådgivere ifølge intern instruks bl.a. oplyser om, at forsikringerne - afhængigt af medlemmets alder - ophører ved bl.a. kritiske sygdomme. Selskabet har anført, at rådgivningen har fundet sted, og at instruksen er udarbejdet i overensstemmelse med kravene om god skik for finansielle virksomheder.

Nævnet bemærker, at det udtrykkeligt fremgår af forsikringsbetingelserne, at klagerens ret til udbetaling af engangsbeløb ved kritisk sygdom ophører, når han er blevet alderspensioneret.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet med sit brev og sin telefoniske rådgivning af ham har handlet ansvarspådragende. Det bemærkes dog, at det havde været ønskeligt, om den skriftlige kommunikation fra selskabet havde været mere fyldestgørende. Nævnet lægger blandt andet vægt på selskabets interne instruks om, hvad der skal rådgives om, og på det forhold, at en fremrykkelse af pensioneringstidspunktet sædvanligvis kan indebære en række fordele og ulemper for forsikringstageren, som hverken klageren eller selskabet kan forudse konsekvenserne af. På rådgivningstidspunktet havde hverken klageren eller selskabet viden eller formodning om den senere indtrådte kræftlidelse, hvorfor en opretholdelse af en forsikringsdækning mod kritisk sygdom ikke var et åbenbart optimalt valg for klageren.

7. 85253

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels