Ankenævnet for Forsikring

Den 4. februar 2015 blev i sag nr. 86786:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft en firmapensionsordning med gruppedækning ved visse kritiske sygdomme i Danica Pension. Hun klager over, at selskabet har afvist at udbetale summen ved kritisk sygdom i anledning af en anmeldt kritisk sygdom.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klagerens dækning ved visse kritiske sygdomme bortfaldt pr. 1/9 2010.

Klageren har i brev af 17/12 2013 til selskabets klageansvarlige kritiseret afgørelsen og har bl.a. anført:

> ”Undertegnede er i september 2013 blevet diagnosticeret med kræft i …. I den forbindelse har jeg rettet henvendelse til Danica Pension i forhold til at få udbetalt et beløb på 121.500 kr. i henhold til min dækningsoversigt af 01.08.06.
>
> Jeg får et kæmpechok da jeg får besked om, at denne dækning ikke længere eksisterer på min police (og i øvrigt heller ikke dødsfaldsdækning). Jeg får at vide, at der er sendt et brev til mig vedrørende min pension den 8. september 2010 da jeg er fratrådt mit job den 31.08.10. Et svarkort heri skulle tilbagesendes inden 30.11.2010. Jeg har ALDRIG modtaget dette brev og har derfor heller ikke haft mulighed for at tilbagesende dette svarkort. Jeg får 14 dage efter min henvendelse til jer tilsendt kopi af følgende forskellige breve adresseret til mig fra Danske Pension:
>
> Brev dateret 8.9.10
> Brev dateret 19.10.10
> Brev dateret 9.12.10

Brev dateret 22.2.11
Lidt over en måned efter at brev dateret 8.9.10 er afsendt, er der åbenbart sendt et nyt brev ud af 19.10.10, hvori Danske Pension oplyser, at jeg fremover vil modtage mine breve elektronisk og jeg vil blive adviseret via mail, når jeg modtager nye breve. Jeg har ALDRIG modtaget nogen mail om at der var post i mit elektroniske arkiv i 'Min netpension.' Brevene dateret 09.12.10 og 22.02.11 vedrører ændringer i min pensionsopsparing. Ved en fornyet henvendelse til Danica Pension omkring post, får jeg at vide, at hvis det er vigtig post sendes det ikke elektronisk men pr. brev med Post Danmark. Men dette fremgår jo ikke af brevet dateret 19.10.10 - hvordan skal man som kunde vide, at der er post på vej? Og hvordan definerer Danske Pension 'vigtig post'?

Jeg har tjekket mit elektroniske arkiv og kan ingen af brevene finde - der findes heller ingen breve fra 2012. For ikke så længe siden da jeg var på e-boks.dk pga. at jeg havde fået en mail om at der var post fra … kommune, poppede et vindue op om jeg ville tilmelde Danica Pension - det sagde jeg ja til og der er nu under 'Min netpension' et punkt, hvor der står e-boks, hvori der nu ligger 2 breve fra Danica Pension fra 2013!!! Men det kan vel ikke være rigtigt at man skal sikre sig sin post ved både at få din via Danica Pension har spurgt: hvorfor reagerer du først nu? Jeg tror de fleste mennesker kan bekræfte, at man først reagerer, når man får brug for en eventuel forsikring.
…
At få en kræftdiagnose er et mareridt og noget man ikke kan sætte sig ind i, hvis man ikke har oplevet det på nærmeste hold. Min kemobehandling startede 8. oktober. … Et beløb udbetalt ved kritisk sygdom kunne hjælpe meget i vores hverdag med øgede udgifter i forbindelse med min sygdom … Jeg vil gerne anmode Danica Pension om at revurdere et afslag på dækning i forbindelse med kritisk sygdom og dødsfaldsdækningen da jeg IKKE har haft mulighed for at svare på jeres brev på grund af manglende orientering omkring mine forsikringsforhold. Denne anmodning skal også ses i relation til den forvirring der er omkring, hvornår post sendes elektronisk og hvornår det sendes pr. post. Det fremgår ingen steder, at Danica Pension skelner på den måde - og jeg har i øvrigt ikke hørt om andre virksomheder, der gør noget lignende.

Jeg har brug for forståelse og en håndsrækning i denne for mig meget fortvivlende situation og håber på Deres snarlige tilbagevenden."

Selskabet har i brev af 2/1 2014 fastholdt sin afgørelse, idet det fremgår:

"Jeg beklager, men jeg kan ikke tilbyde dig udbetaling fra din dækning ved kritisk sygdom, da dækningen er slettet pr. 1. september 2010. Det gør mig ondt at læse om det, du har været igennem, men det ændrer desværre ikke din situation i forhold til de forsikringer, som du ikke har betalt for siden 1. september 2010.

Du skriver, at du aldrig har modtaget fratrædelsesbrevet, vi sendte den 8. september 2010. Jeg kan oplyse, at brevet er sendt med almindelig (fysisk) post til din adresse i … Det samme gælder brevet fra den 19. oktober 2010.

Brevet fra den 9. december 2010 om ændring af din pensionsordning til en pensionsordning uden indbetaling (præmiefri forsikring) er sendt elektronisk. Elektroniske breve bliver enten sendt til e-Boks eller netpension, afhængigt af om du har tilmeldt post fra Danica Pension til e-Boks eller ej.

Vi har siden 2010 sendt flere dækningsoversigter til dig - senest i forbindelse med delvis udbetaling af din pensionsordning i november 2012. Af dækningsoversigten fremgår, hvil-

ke dækninger du har. Du har desuden haft adgang til oplysninger om din pensionsordning i netpension. Jeg er ked af, at du først er blevet opmærksom på den manglende dækning ved kritisk sygdom, da du fik brug for den, men Danica Pension har stillet alle nødvendige oplysninger til rådighed for dig, og jeg må derfor afvise din klage.

For god ordens skyld kan jeg oplyse, at du kan søge efter arkiverede breve fra Danica Pension via netpension. Vælg 'e-Boks' for at søge efter arkiverede breve i e-Boks eller vælg 'Kontakt'/'Post' for at søge efter arkiverede breve i netpension. Du har mulighed for selv at vælge perioden, du vil søge i.

For at modtage en mail om, at du har modtaget post i netpension, kræver det, at du har registreret din mailadresse i netpension. Jeg kan se, at du har registreret din mailadresse …gmail.com, men jeg kan ikke se, hvornår du har gjort det.

Sådan er din datter sikret ved din død

I netpension kan du se, hvad Danica Pension udbetaler ved din død inden 1. maj 2027. Som du kan se, er den årlige udbetaling 15.899 kroner i 10 år. Udbetalingen sker til dine nærmeste pårørende (det vil sige dine børn, hvis du ikke efterlader en ægtefælle/registreret partner)."

I klage til nævnet af 7/10 2014 har klageren krævet, at selskabet bliver pålagt at udbetale summen ved kritisk sygdom, og har til støtte herfor anført:

"Økonomisk kompensation. Hel eller delvis medhold i, at der er nogle begrænsninger, som har gjort, at jeg ikke har kunnet sende et bilag tilbage, og generelt er der usikkerhed om, hvad der sendes digitalt og hvorfor noget sendes pr. brev. Hvis alt havde været tilgængeligt digitalt, ville jeg jo kunne finde brevene nu.
…
Jeg er alvorligt syg af kræft … Der ligger INTET i netpension eller e-boks som Danica Pension påstår og jeg har heller ikke fået mails om at der var post.

Og det vækker stor undren, at en medarbejder pr. telefon oplyser, at vigtig post ikke sendes elektronisk men pr. brev."

Selskabet har over for nævnet i brev af 3/11 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

Danica Pensions afgørelse
Danica Pension fastholder, at klagerens dækning ved visse kritiske sygdomme bortfaldt pr. 1. september 2010.

Sagsfremstilling
Den 1. april 2005 indtrådte klageren i sin arbejdsgivers obligatoriske firmapensionsaftale med Danica Pension.

Klagerens firmapensionsordning indeholdte en række forsikringsdækninger, herunder en gruppedækning ved visse kritiske sygdomme.

Ved udgangen af august 2010 fratrådte klageren sin stilling.

Danica Pension sendte derfor den 8. september 2010 et fratrædelsesbrev med svarkort (fremlagt af klageren). Dette maskinelt genererede brev blev sendt med Post Danmark. Klageren har ikke dokumenteret, at der i den pågældende periode skulle have været forstyrrelser i postgangen.

Fratrædelsesbrevets overskrift er '**Hvad sker der med din pensionsordning, når du fratræder?'**

I afsnittet '**Hvis du ikke vil fortsætte indbetalingen'** fremgår det, at dette ville betyde, at alle gruppedækninger bortfalder:

'Du kan vælge at ændre din pensionsordning til en pensionsordning uden indbetaling (præmiefri forsikring). Vælger du det, skal du være opmærksom på, at det har følgende konsekvenser:

- *Gruppedækninger bortfalder.*
- *Dækninger, der ikke er gruppedækninger, fortsætter, men sættes ned i forhold til den opsparede værdi på det tidspunkt, du fratrådte.*
- *Du skal normalt aflevere nye tilfredsstillende helbredsoplysninger, hvis du på et senere tidspunkt igen ønsker at indbetale.'*

Af svarkortet fremgår det, hvilke dækninger, der var gruppedækninger:
'Jeg ønsker at fortsætte følgende gruppedækning med ny pris og vilkår

- *Dækning ved visse kritiske sygdomme*
- *Dækning ved død*
- *Dækning ved tab af erhvervsevne*

Der kan samtidig være et minimumskrav til størrelsen af indbetalingen til pensionsopsparingen.'
Endelig fremgår det af fratrædelsesbrevets sidste afsnit, hvad klageren skulle gøre:

'Fortæl os om dit valg
Vil du fortsætte eller udsætte indbetalingen, skal du udfylde det vedlagte svarkort og sende det retur til os. Sender du ikke svarkortet eller betaler inden den 30.11.2010, ændrer vi din pensionsordning til en pensionsordning uden indbetaling (præmiefri forsikring).

Har du spørgsmål, så ring til os på …'

Den 19. oktober 2010 - dvs. inden klagerens pensionsordning blev omskrevet til fripolice den 30. november 2010 - sendte Danica Pension det brev, der er fremlagt af klageren. Dette maskinelt genererede brev blev sendt med Post Danmark. Klageren har ikke dokumenteret, at der i den pågældende periode skulle have været forstyrrelser i postgangen.

Brevets overskrift er '**Fremover vil du modtage dine breve elektronisk'.** Af brevet fremgår det bl.a.: *'Vi har oprettet et elektronisk arkiv til dig, hvor du fremover vil modtage dine breve fra Danica Pension. Arkivet ligger i Din Netpension, som du finder via danicapension.dk. Her har du også mulighed for at registrere en mailadresse, så vi kan advisere dig, når du modtager nye breve.'*

Jeg henviser til Ankenævnets afgørelse i sag nr. 84.955, hvor Ankenævnet tog stilling til Danica Pensions brev af 19. oktober 2010.

I denne afgørelse udtalte nævnet bl.a.:
'Efter det nu oplyste finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet ved brev af 19/10 2010 informerede klageren om, at han fremover ville modtage sine breve elektronisk via Netpension. Ifølge selskabet havde klageren forud for dette tidspunkt selv valgt at være elektronisk bruger hos selskabet, ligesom selskabet havde registreret, at han tidligere havde været logget ind på Netpension mere end en gang.

Nævnet finder desuden at måtte lægge til grund, at selskabets breve fra december 2011, hvorved klageren blev orienteret om dækningerne efter udbetalingsudsættelsen, blev sendt til klageren via Netpension. Nævnet må erklære sig enig med selskabet i, at Netpension er at anse som et varigt medium i henhold til informationsbekendtgørelsen, og at selskabet således har været berettiget til at kommunikere med klageren ved anvendelse af elektronisk kommunikation.'

Den 9. december 2010 skrev Danica Pension til klageren, at klagerens pensionsordning var omskrevet til en pensionsordning uden indbetaling (præmiefri forsikring). Dette brev og den nye dækningsoversigt blev leveret i klagerens elektroniske arkiv i klagerens netpension, jf. Danica Pensions brev af 19. oktober 2010.

Som bilag … fremlægges Danica Pensions brev af 9. december 2010 og den vedlagte dækningsoversigt pr. 1. september 2010. Af dækningsoversigten fremgår det, hvilke dækninger klageren har.
…
Opsummering
Jeg gør gældende, at Danica Pension var berettiget til at omskrive klagerens pensionsordning til en pensionsordning uden indbetaling, da klageren ikke inden for 3-måneders fristen gav Danica Pension meddelelse om, at klageren ønskede at privatvidereføre sin pensionsordning.

Som følge heraf har klageren ikke siden 1. september 2010 betalt for en dækning ved visse kritiske sygdomme.

Endvidere har det fremgået af klagerens dækningsoversigt pr. 1. september 2010, at klageren ikke havde en dækning ved visse kritiske sygdomme. Dette har ligeledes fremgået af klagerens dækningsoversigt i 2011 og 2012, ligesom klageren på sin netpension løbende har kunne se oplysningerne om sin pensionsordning."

Klageren har efterfølgende i mail af 5/12 2014 til nævnet afslutningsvis anført:

"I henhold til det skrevne fra Danica Pension skriver de at det er korrekt at der ikke p.t. ligger breve fra Danica Pension i min netpension og at de er konverteret den 2.11.13 da jeg tilmeldte breve fra Danica Pension til e-boks.

De breve der er konverteret skulle have ligget i min Netpension, hvilket de aldrig har gjort og som beskrevet i min klage til … af 17.12.13 har jeg ALDRIG modtaget en mail om at der lå breve i min Netpension.

Ved henvendelsen til Danica Pension får jeg tilsendt kopier af de breve de siger skulle være i min Netpension. Deriblandt et brev dateret 19.10.10, hvor Danske Pension oply-

ser, at jeg fremover vil modtage mine breve elektronisk - jeg har INGEN fået og INGEN mail om at der var post.

Det ældste brev der ligger nu i min E-boks er fra 9.12.2010 - hvorfor ligger det brev af 8.9.2010 der ikke? Så burde det jo også være konverteret og så 19.10.10 (knap en måned efter det omtalte brev skulle være sendt ud) kommer brevet af 19.10.10 om at fremover kommer brevene elektronisk - meget underligt.

Jeg skal bevise (ifølge Danica Forsikring) at der har været forstyrrelser i postgangen - men de skal ikke bevise at de har sendt brevet ??

I brevet fra Danica Pension af 19.10.2010 står der at jeg selvfølgelig har mulighed for at få sendt mine breve til e-boks - står der nogen steder, at tilmelding til E-boks udelukker at der kommer breve i Netpension?

Det er praktisk at have alt vedr. sin pension samlet et sted - den eneste grund til, at jeg tilmeldte mig e-boks den 2.11.13 var netop at der var problemer med min Netpension.

50.000 breve og pakker forsvinder hvert år hos Post Danmark - ved ikke, hvor mange det er i cyperspace - men jeg kan som kunde ikke klage over manglende modtagelse af post, som jeg ikke ved er afsendt."

Af dækningsoversigt af 1/9 2010 fremgår bl.a.:

"**Udbetaling af opsparing**

Kapitalpension
Når du er 65 år (… 2027), udbetaler vi et beløb på …
…
Ratepension
Når du er 65 år (...2027), udbetaler vi årligt i 10 år …
…
Tidsbegrænset livrente (ophørende) …
Fra du er 65 år (01.05.2027), udbetaler vi årligt Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live, dog længst til … 2037 (75 år).

Kapitalforsikring
Hvis du dør inden ...2027 (65 år), udbetaler vi et beløb på 0
Heraf er den garanterede udbetaling 0 kroner.

Rateforsikring
Hvis du dør inden …2027 (65 år), udbetaler vi årligt i 10 år **…**
Heraf er den garanterede årlige udbetaling … kroner.

Opsparingssikring
Der er opsparingssikring på pensionsordningen. Det betyder, at udbetalingen ved død som minimum svarer til værdien af pensionsordningen. Opsparingssikringen dækker, indtil udbetalingen af pensionen begynder.

Hvis den samlede opsparing til livrenten bliver meget større end opsparingen til kapitalpension og/eller ratepension på ordningen, kan lovgivningen sætte en øvre grænse for

opsparingssikringen. Dette gælder typisk først, hvis opsparingen til livrente er 50 gange større.

Bidrag til omkostninger m.m.
Bidrag til omkostninger m.m. bliver beregnet ud fra følgende:

Månedlig omkostning
Vi bruger op til 59,00 kroner om måneden til omkostninger m.m."

Nævnet udtaler:

Klageren har krævet, at selskabet bliver pålagt at udbetale sum ved kritisk sygdom, da hun er blevet diagnosticeret med kræft. Selskabet har afvist dækning, idet dækningen ved visse kritiske sygdomme bortfaldt pr. 1/9 2010, da hun fratrådte sin stilling, og idet hun ikke har valgt at videreføre pensionsordningen.

Klageren har hertil anført, at hun ikke har modtaget brevene af 8/9 og 19/10 2010, hvor selskabet dels har orienteret om, hvad der sker med hendes pensionsordning, når hun fratræder, dels har oplyst, at hun fremover vil modtage breve elektronisk.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag må nævnet lægge til grund, at klageren modtog selskabets breve af 8/9 og 19/10 2010. Nævnet bemærker, at klageren ikke har sandsynliggjort særlige uregelmæssigheder i den omhandlede periode med hensyn til postforsendelse i sit postdistrikt.

Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at pensionsordningen er blevet omskrevet til fripolice uden risikodækninger, og at selskabet som følge heraf har afvist at yde forsikringsdækning.

Det, klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til et andet resultat.

8. 86786

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund