Den 6. maj 2015 blev i sag nr. 86868:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i PFA Pension. Hun klager over selskabets afvisning af at ændre dækningerne på hendes pensionsordning.

Klageren blev omfattet af ordningen pr. 1/2 2013. På et møde med en af selskabets rådgivere den 29/4 2013 drøftede klageren blandt andet muligheden for at ændre dækningerne for erhvervsevnetab og kritisk sygdom. Selskabet afviser, at disse ændringer er vedtaget, idet selskabet ikke har modtaget en underskrevet kopi af det aftaletilbud, som blev forelagt på mødet. Klageren er ikke enig heri.

I brev af 20/10 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Som ansat i den, …, der indgik ny pensionsaftale med PFA den 1. februar 2013.
>
> I den forbindelse anbefalede [klagerens arbejdsplads], ved mail af 7. januar 2013 (bilag 1) en rådgivningssamtale med PFA. Den 29. april 2013 afholdt jeg møde med rådgiver …, PFA om mine pensionsordninger og tilhørende forsikringer.
>
> Jeg har igennem mange år haft mine pensioner i PFA og derudover mindre engagement i Danica. Mit primære formål med mødet med [rådgiver] den 29. april var at opdatere hhv. invaliditetsdækning og kritisk sygdom. Grundlæggende havde jeg ingen intension om at flytte pensionen fra Danica til PFA, men gjorde dette på anbefaling af [rådgiveren].
>
> Mødet foregik hos [klagerens arbejdsplads]. Efter mit ønske skulle invaliditetsdækningen ændres fra 40% til 80% af årslønnen, samt kritisk sygdom fra ca. kr. 137.000 til kr. 300.000, da det ikke krævede involvering af [klagerens arbejdsplads]. Under mødet blev der under-

skrevet 2 stk. 'Aftale om pensionsordning', hvor jeg underskrev den ene eksemplar, som PFA beholdt og det andet er min kopi og vedlagt (bilag 2)

Anderledes med ændring af pensionsindbetalinger, der også krævede [klagerens arbejdsplads] involvering (virksomhedsordning) og min underskrift samt at jeg skulle undersøge forhold omkring testamente og arveforhold.

Indenfor de næste måneder havde hhv. [klagerens arbejdsplads] accepteret og jeg havde underskrevet de af [rådgiveren], PFA fremsendte dokumenter på mails. Korrespondancen er vedlagt (bilag 3).

Desværre fik jeg den 23. oktober 2013 diagnosen brystkræft og kontakter [rådgiveren], PFA ved mail af den 24. oktober 2013 (bilag 4). Min mand havde dog på vegne af mig telefonisk kontaktet [rådgiveren] den 23. oktober og fået oplyst at 'jeg ikke har underskrevet formularen' og derved ikke har den ønskede og aftalte dækning, hvilket var højst overraskende.

Jeg orienterede [rådgiveren] om, at hun, efter vores møde den 29. april tilsender materiale, som jeg skal underskrive og returnere, hvilket jeg også gør.

I min mail af 30.maj 2013 (se bilag 3) bruger jeg benævnelsen 'de 2 formularer (Overførsel af pensionsordning/opsparing til PFA pension og Overførsel mellem pensionsordninger i PFA pension)', da PFA kun har fremsendt 2 formularer og derved ikke den, hvor PFA nu mangler min underskrift.

Da jeg ikke hører yderligere fra [rådgiveren], går jeg selvfølgelig ud fra, at alt, hvad vi aftalte ved mødet den 29. april, er i orden.

Jeg forventede derfor, at den formular, som blev nævnt telefonisk for min mand og som ikke er skrevet under, skyldes en fejl, der kan henføres til PFA's sagsbehandling og derved er uden betydning for den dækning af kritisk sygdom, som jeg anmodede om ved vores møde. Ligeledes forholdene omkring invaliditetsdækningen.

Jeg modtager herefter mail fra [rådgiveren] den 25. oktober 2013 (se bilag 4), der skriver 'Jeg bekræfter, at jeg har modtaget jeres mail og vender tilbage med svar i næste uge'.

Herefter en mail fra [rådgiveren] den 1. november 2013 (bilag 5), hvor hun skriver 'at hun ikke har glemt mig'. Da jeg ikke har hørt noget fredag den fredag den 8. november 2013, ringer jeg til [rådgiveren], hvor jeg lægger besked og [rådgiveren] vender senere tilbage og orienterer mig om, at der 'kun er dækning på kritisk sygdom på kr. 137.900'.

Klagepunkt
Det var for mig et meget utilfredsstillende sagsbehandlingsforløb med rådgiver [rådgiveren], PFA og jeg anser derfor, at PFA medarbejderen og dermed PFA er erstatningsansvarlig pga. mangelfuld rådgivning ved ikke at følge op på mit klare ønske om at ændre dækningerne, herunder sikre det ved udtrykkeligt at bede om formularen (rykke for den) alternativt at få min bekræftelse på, at jeg havde fortrudt."

I klageskemaet dateret den 17/11 2014 har hun yderligere anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
Fik som ansat i [klagerens arbejdsplads] ny pensionsaftale med PFA den 1.2.2013. Rådgivningsmøde med PFA blev afholdt 29.4.2013, hvor jeg bad om at få forhøjet udbetaling

ved 'Kritisk sygdom' - fra 137.000 kr. til 300.000 kr. og 'Tab af erhvervsevne' - fra 40% til 80%. På mødet blev udleveret tilbud med ovenstående ændring samt diverse andre dokumenter. Efterfølgende underskrev og fremsendte jeg de ønskede dokumenter og på intet tidspunkt blev jeg rykket for manglende underskrift på ovenstående ændringer, hvorfor jeg forventede, at alt var i orden. Den 23. oktober 2013 fik jeg konstateret brystkræft og da jeg efterfølgende beder om at få udbetalt 'Kritisk sygdom' får jeg at vide, at aftalen ikke er underskrevet og at mine ønskede ændringer derfor ikke er trådt i kraft.

Da jeg efterfølgende klager til PFA over dårlig rådgivning/behandling får jeg blot en afvisning på baggrund af den manglende underskrift. Efterfølgende har jeg bedt om fremover at få ændret 'Tab af erhvervsevne', men har fået at vide, at der skal gå 10 år fra min diagnose til denne ændring kan træde i kraft.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker at de ændringer, jeg bad om på mødet og som blev udleveret som et tilbud på mødet den 29.4.2013, skal være gældende fremover."

Selskabet har i brev af 5/12 2014 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**PFA Pensions begrundelse for vores afgørelse**
Det er fortsat PFA Pensions vurdering, at forsikrede ikke har ret til at få sin dækning ved kritisk sygdom forhøjet, da hun ikke har indgået en aftale om det med PFA Pension.

Det er endvidere PFA Pensions vurdering, at vi på fyldestgørende måde har rådgivet forsikrede om muligheden for at forhøje dækningen ved kritisk sygdom, og at vi har givet hende en løbende orientering om dækningens størrelse:

- PFA Pension drøftede forhøjelsesmuligheden med forsikrede på mødet den 29. april 2013
- PFA Pension sendte forsikrede et tilbud (bilag C), som hun skulle skrive under på for at forhøjelsen kunne træde i kraft. PFA Pension lagde desuden tilbuddet på forsikredes personlige sider på minpension.pfa.dk
- Det fremgår klart af dette tilbud (bilag C), at forhøjelsen var betinget af, at forsikrede afleverede den i underskrevet stand i løbet af 30 dage fra ændringsdatoen, som var den 29. april 2013, hvor rådgivningssamtalen fandt sted. Forsikrede overholdte imidlertid ikke denne frist.
- Forsikrede henvendte sig til PFA Pension i øvrigt for første gang mere end 30 dage efter den 29. april 2013 og denne henvendelse handlede ikke om forhøjelsen af dækningen ved kritisk sygdom.
- Ingen af de mails, som PFA Pension og forsikrede udvekslede i perioden fra den 30.maj 2013 og frem til den 24. oktober 2013, hvor forsikrede oplyste PFA Pension om sin diagnose, handlede om dækningen ved kritisk sygdom. Forsikrede henvendte sig således først til PFA Pension vedr. denne dækning dagen efter at hun fik at vide, at hun var syg med kræft.
- Forsikrede har til enhver tid mulighed for at se sin pensionsordning påminpension.pfa.dk, hvor hun kan finde detaljerede oplysninger om sine forsikringsdækninger, herunder de enkelte forsikringsdækningers størrelse.
- PFA Pension lagde i perioden fra den 29. april og frem til den 24. oktober 2013 3 nye pensionsbeviser på forsikredes personlige sider på minpension.pfa.dk, hvor det fremgik, at hendes dækning ved kritisk sygdom var på samme størrelse som da ordningen blev tegnet

- Den 3. juli 2013 sendte PFA Pension desuden en pensionsoversigt til forsikrede med posten, hvor det ligeledes fremgik, at størrelsen af dækningen ved kritisk sygdom var uændret. Derudover var det på side 1 i denne oversigt beskrevet hvilke ændringer der var sket i forsikredes pensionsordning siden dens oprettelse og frem til den 2. juli 2013. Ingen af disse ændringer vedrørte dækningen ved kritisk sygdom.

Det er desuden PFA Pensions vurdering, at forsikrede har udvist passivitet ved først at kontakte PFA Pension mange måneder efter rådgivningssamtalen, og først efter at hun fik stillet kræftdiagnosen.

Sidst men ikke mindst skal PFA Pension nævne, at forsikrede hverken bestride, at hun har modtaget aftalen om forhøjelse af dækningen (PFA Pensions bilag C, som også er vedlagt som bilag til forsikredes klage til Ankenævnet), eller at hun ikke har sendt den til PFA Pension.

Af disse grunde fastholder PFA Pension, at forsikrede ikke har ret til at få dækningen forhøjet.

Finder Ankenævnet mod forventning, at forsikrede alligevel er berettiget til forhøjelsen af dækningen, er det PFA Pensions vurdering, at denne forhøjelse ikke kan ske før den 24. oktober 2013, hvor forsikrede først kontaktede PFA Pension for at klage over størrelsen af dækningen, og hvor hun allerede var diagnosticeret med den kritiske sygdom, som hun senere fik en udbetaling for (bilag W)."

Af aftale om pensionsordning af 29/4 2013 fremgår bl.a.:

Denne aftale om ændringer i din pensionsordning skal betragtes som et tilbud. Aftalen er først bindende for PFA Pension, når vi har modtaget din underskrift på aftalen. Se også afsnit 8 "Hvornår træder aftalen i kraft?". Tilbuddet gælder i 30 dage fra ændringsdatoen.

...

Ændringsdato: 29.04.2013

...

PFA Erhvervsevne

Udbetalingsform	Beskatningsform	Forsikringens størrelse
Løbende udbetaling indtil du fylder 67 år, op til:	Med skattefradrag for indbetalinger	80,00 % af din løn
Engangsudbetaling	Med skattefradrag for indbetalinger	33,73 % af din løn

Du skal være opmærksom på, at den samlede udbetaling fra PFA Pension og alle øvrige pensions- og forsikringsselskaber eller banker maksimalt må udgøre 80% af din dækningsgivende løn.

PFA Kritisk sygdom

Udbetalingsform	Beskatningsform	Forsikringens størrelse
Engangsudbetaling	Uden skattefradrag for indbetalinger	300.000 kr.

...

8. Hvornår træder aftalen i kraft?

Ændringerne i din pensionsordning kan tidligst træde i kraft, når vi har modtaget aftalen med din underskrift på. Ændringen sker, hvis betingelserne i 'Pensionsvilkår for PFA Plus' er opfyldt.

Du kan se pensionsvilkår for PFA Plus på minpension.pfa.dk.

Ændringerne til din pensionsordning træder i kraft dags dato, hvis vi modtager aftalen med din underskrift på rådgivningsmødet. Modtager vi først din underskrevne aftale senere, vil ændringerne træde i kraft snarest muligt efter, at vi har modtaget aftalen."

I mail af 30/5 2013 fra klageren til selskabets rådgiver fremgår bl.a.:

"Tak for et godt møde, og jeg beklager mange gange, at jeg først vender tilbage nu.

Vedlagt er de 2 formularer i underskrevet stand.

Vi har drøftet dit forslag mht. at nedsætte indbetaling til 4%, er det noget du kan sørge for?

Udover ovenstående formularer vedlægger jeg også en side fra vores gennemgang hos Willis. Mener du at det er noget vi skal gøre?"

I mail af 12/6 2013 fra selskabets rådgiver til klageren fremgår heroverfor bl.a.:

"Nedsætter du din samlede indbetaling til 4 procent eller vil du stadig betale 4 procent obligatorisk og 4 procent i frivillig indbetaling?"

I brev fra selskabet til klageren af 3/7 2013 fremgår bl.a.:

"**Ny opdateret pensionsoversigt**

Da vi har ændret din pensionsordning, får du her en opdateret pensionsoversigt.

Se her, hvad der er ændret, og hvornår det er sket:

Den 1. februar 2013

- Mest mulig af indbetalingen går nu til livsvarig livspension.
- Den aftalte indbetaling er ændret

Den 1. maj 2013

- Den aftalte indbetaling er ændret

Den 2. juli 2013

- Der er indsat en overførsel på … kr. fra … Pension, Livsforsikringsaktieselskab"

Af pensionsoversigt af 3/7 2013 fremgår det, at der ved kritisk sygdom udbetales 137.900 kr. Tilsvarende fremgår af pensionsbevis af 3/7 2013 bl.a.:

"**PFA Kritisk sygdom**

PFA Kritisk sygdom dækker visse kritiske sygdomme. I pensionsvilkårene kan du se, hvilke sygdomme der er omfattet.

Engangsudbetaling **137.900 kr.**

...

PFA Erhvervsevne

Hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver nedsat:

Løbende udbetaling på op til 40,00 % af din løn, årligt:"

I mail af 4/8 2013 fra klageren til selskabets rådgiver fremgår bl.a.:

"Jeg vil stadig betale 4% obligatorisk og 4% i frivillig betaling.

Mht. spørgsmål i min mail af 30.5. har jeg konstateret, at jeg havde vedlagt forkert bilag, hvorfor jeg vedlægger det korrekte bilag, som jeg vil bede dig kort kommentere (hvad skal jeg gøre?)."

I mail af 5/9 2013 fra selskabets rådgiver til klageren fremgår heroverfor bl.a.:

"Jeg er enige med de emner som bør overvejes såsom arv, realkreditlån optimeres og evt. seniorrabat. Dette vil jeg anbefale at du undersøger nu.

Ændring af udbetaling synes jeg vi drøfter den dag du går på pension - hvornår skal raten starte og i hvor lang tid. Der kan du bedre tage stilling til hvad du skal have udbetalt."

I mail af 10/9 2013 fra klageren til selskabets rådgiver fremgår heroverfor bl.a.:

"Jeg forstår ikke helt, hvad du mener med hensyn til arv og evt. seniorrabat?

Du nævnte på mødet, at jeg burde overveje om jeg skulle nedsætte indbetaling til pension. Jeg har derfor besluttet, at jeg vil ændre min indbetaling, så jeg stadig betaler 4% obligatorisk og 4% i frivillig betaling. Er det noget du sætter i værk?"

I mail af 17/9 2013 fra klageren til selskabets rådgiver fremgår bl.a.:

"Jeg har nu konsulteret den advokat, som udarbejdede vores testamente og hans svar er: ' Så vidt, jeg kan se, er der ingen af de nye regler, der påvirker de ønsker, I har givet udtryk for i jeres testamente.' Det afklarer vel spørgsmål?

Vil du vende tilbage med svar på mine spørgsmål i min sidste mail: evt. seniorrabat?
Jeg har derfor besluttet, at jeg vil ændre min indbetaling, så jeg stadig betaler 4% obligatorisk og 4% i frivillig betaling. Er det noget du sætter i værk?"

I mail fra samme dag fra selskabets rådgiver til klageren fremgår heroverfor bl.a.:

"Det er Willis som skriver, at der evt. kan være seniorrabat på forsikringer - det kan du undersøge ved at kontakte forsikringsselskaber og høre om der gives seniorrabatter på de forsikringer du har...

Jeg skal nok ændre din frivillige indbetaling til 4 procent og give besked til jeres løn afdeling."

Af pensionsbevis af 16/10 2013 fremgår bl.a.:

"**PFA Kritisk sygdom**

PFA Kritisk sygdom dækker visse kritiske sygdomme. I pensionsvilkårene kan du se, hvilke sygdomme der er omfattet.

Engangsudbetaling **137.900 kr.**

...

PFA Erhvervsevne

Hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver nedsat:

Løbende udbetaling på op til 40,00 % af din løn, årligt:"

I mail af 24/10 2013 fra klageren til selskabets rådgiver fremgår bl.a.:

"Med henvisning til min pensionsopsparinger og forsikringsdækninger i PFA, samt min mands henvendelse til dig dd. vedrørende spørgsmålet om kritisk sygdom.

Det er sådan, at jeg i går fik diagnosen brystkræft, derfor kontakter vi dig i dag. Din oplysning til min mand om, at jeg ikke har underskrevet formularen og derved ikke har den ønskede og aftalte dækning er højst overraskende. Især nu, hvor jeg har brug for de muligheder en sådan dækning kan give mig.

Efter vores møde den 29.4. tilsender du materiale, som jeg skal underskrive og returnere, hvilket jeg også gør.

I min mail af 30.5. bruger jeg benævnelsen 'de 2 formularer', hvorfor jeg antager, at PFA kun har fremsendt 2 formularer og derved ikke den, der mangler min underskrift. Da jeg ikke hører fra dig, går jeg selvfølgelig ud fra, at alt, hvad vi aftalte ved mødet med dig den 29.4., er i orden.

Jeg håber derfor på, at den formular, som du nævnte for min mand og som ikke er skrevet under er en fejl, der kan henføres til PFA's sagsbehandling og derved uden betydning for den dækning af kritisk sygdom, som jeg anmodede om ved vores møde"

I mail af 1/11 2013 fra selskabets rådgiver til klageren fremgår heroverfor bl.a.:

"Jeg har ikke glemt dig men jeg mangler lige nogle enkelte svar. Så jeg vender tilbage i næste uge."

8. 86868

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klageren pr. 1/2 2013 blev omfattet af ordningen. Under et møde mellem klageren og en af selskabets rådgivere den 29/4 2013 blev der udfærdiget en aftale om ændring af ordningen. Af dokumenterne fremgår det blandt andet, at forsikringens størrelse ved tab af erhvervsevne forhøjes til at udgøre 80 % af hendes løn, og at engangsudbetalingen ved kritisk sygdom forhøjes til 300.000 kr. Det fremgår, at ændringsdatoen er den 29/4 2013, at dokumentet skal betragtes som et tilbud, at det først er bindende, når selskabet har modtaget klagerens underskrift på dokumentet, og at tilbuddet gælder i 30 dage fra ændringsdatoen.

Klageren har over for nævnet oplyst, at selskabet kun har fremsendt 2 formularer og derved ikke den formular, hvor selskabet nu mangler hendes underskrift. Hun finder, at selskabets sagsbehandlingsforløb har været meget utilfredsstillende, og hun mener, at selskabet er erstatningsansvarlig på grund af mangelfuld rådgivning ved ikke at følge op på hendes klare ønske om at ændre dækningerne, herunder ved ikke udtrykkeligt at bede om formularen (rykke for den) alternativt ved at få hendes bekræftelse på, at hun havde fortrudt at udvide dækningen for kritisk sygdom.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har underskrevet og fremsendt ændringsaftalen til selskabet inden for den angivne frist, og nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at ændre pensionsaftalen i overensstemmelse med tilbuddets indhold.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det havde været ønskeligt, at selskabet – som efterlyst af klageren – mere aktivt havde fulgt op på, om alle de relevante dokumenter kom retur fra klageren i underskrevet stand. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet imidlertid, at det ikke er godtgjort, at selskabets rådgivning eller sagsbehandling har været behæftet med sådanne fejl, at der er det fornødne grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet fremsendte pensionsbeviser af 11/6 2013, af 3/7 2013 og af 16/10 2013 til klageren, hvoraf de dækningsændringer, der blev tilbudt på mødet den 29/4 2013 ikke fremgik, og at klageren ikke ses at have reageret herpå, før hun den 23 oktober 2013 fik konstateret brystkræft. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i august/september måned havde mailkorrespondance med selskabets rådgiver om andre spørgsmål vedrørende pensionsordningen, og at det havde været naturligt, at hun – blandt andet henset til pensionsoversigten af 3/7 2013 – selv havde spurgt ind til eksempelvis den uændrede og dermed for lavere dækningssum for kritisk sygdom.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand