Ankenævnet for Forsikring

Den 3. juni 2015 blev i sag nr. 87572:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft arbejdsmarkedspension med tilknyttede forsikringer i PensionDanmark. Hun klager over, at selskabet har udbetalt hendes pension som et engangsbeløb og efterfølgende har opsagt hendes forsikringer.

Selskabet har henvist til, at klageren selv har anmodet om at få pensionen udbetalt via selskabets hjemmeside, og at forsikringerne ifølge betingelserne ophører, når pensionen er udbetalt som engangsbeløb.

I klagerskema af 19/1 2015 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Sagen drejer sig om at Pension Danmark uden gensidig aftale herom, har udbetalt alle … [klagers] pensionsopsparinger og samtidig dermed stoppet alle tilknyttede forsikringer.
>
> Det hele startede med at vi modtog et brev i E-boks dateret d. 18. december, men først modtaget i E-boks d. 22. december med følgende ordlyd:
>
> Udbetaling af din pension (BILAG NR: 1)
>
> Som aftalt udbetaler vi din pension pr. 1. januar 2015.
> Pensionen bliver udbetalt til din NemKonto.
> Som vi tidligere har skrevet til dig bliver dine løbende pensioner ændret og udbetales som et engangsbeløb. Du får udbetalt 110.778,80 efter 40 pct. afgift, som vi har afregnet til staten.
> Har du spørgsmål?
> Du kan ringe til os alle hverdage mellem kl. 8-21 på 7012 1330.
> Venlig hilsen
> PensionDanmark

Vi blev meget forbavsede over dette, da vi ikke har lavet nogen aftale om dette eller har hørt noget om dette før vi modtager dette brev.

Vi har godt nok forespurgt om vi kunne igangsætte … [klagerens] udbetaling af Ratepension over de næste 10 år, samt få forlænget datoen for hvornår hendes forsikringer stopper frem til 1. april 2018 (hvor … [klageren] bliver 65 år) hvilket vi har fået en bekræftelse på er sket.

Jeg ringer omgående (d. 22. dec.) til PensionDanmark og får her bekræftet min mistanke om at det betyder at hun så også mister sine forsikringer hos dem.

Jeg skriver herefter en mail til dem (d. 22. dec.) med følgende ordlyd:

Til rette vedkommende hos Pension Danmark.

Jeg har d.d. modtaget et brev via e boks ang. min pension hos jer. Iflg. brevet vil I udbetale min saldo som et engangsbeløb pr. 1-1-2015. Dette er ikke i henhold til mine ønsker og den kommunikation jeg har haft med jer omkring dette.

(BILAG NR: 2.) - Jeg har pr. 4. juni 2014 modtaget et brev fra jer om at jeg kunne forlænge mine forsikringer til 1. april 2018 hvilket jeg har gjort på jeres hjemmeside.

(BILAG NR: 3.) - Dette er bekræftet fra jer i brev fra d. 8. juli 2014.

(BILAG NR: 4.) - Næste brev jeg modtager fra jer er dateret d. 12 august 2014, og omhandler en information om at jeg kan omlægge min kapitalpension til en alderspension. I dette brev står der bl.a. følgende: 'Vi gør det nemt for dig Du skal ikke gøre noget, hvis du vil omlægge kapitalpensionen til aldersopsparing. Vi omlægger kapitalpensionen i november, og i december kan du se din nye aldersopsparing på pension.dk/dinpension.'
Fint det er som ønsket, så her foretager jeg mig ikke noget!

(BILAG NR: 1.) - Næste brev jeg modtager fra jer er idag d. 22. december 2014, med overskriften: Udbetaling af din pension og fortsætter med: Som aftalt udbetaler vi din pension pr. 1. januar 2015. Pensionen bliver udbetalt til din NemKonto. Som vi tidligere har skrevet til dig bliver dine løbende pensioner ændret og udbetales som et engangsbeløb. Du får udbetalt 110.778,80 efter 40 pct. afgift, som vi har afregnet til staten.

Jeg reagerer omgående på dette, da jeg ikke har fået nogen som helst information om dette forud, så det er absolut ikke aftalt med mig at min pension skal komme til udbetaling på en gang, men jeg har ønsket at påbegynde udbetaling af den i rater over 10 år hvis det kunne lade sig gøre, ellers skulle det blive stående indtil efter 1. april 2018 p.g.a. muligheden for at have en forsikring tilknyttet. Jeg kontaktede jer pr. tlf. idag d. 22. december (samme dag som jeg har modtaget brevet i eboks og talte med … [medarbejder] som meddelte mig at det var der ikke noget at gøre ved nu, da det ikke kunne laves om når det var sat i gang og fik også at vide at det havde jeg da fået et brev om forud (men det er ikke rigtigt hvilket min eboks kan bekræfte) men da jeg nævnte dette for hende fik jeg at vide at så var den nok sendt pr. post Danmark, det finder jeg yderst mærkelig at dette skulle være sket da al kommunikation med jer jo foregår over eboks??? Jeg har ihvertfald som tidligere nævnt ikke modtaget nogen info om dette fra jer hverken i eboks eller med Post Danmark!!!

Jeg er absolut ikke tilfreds med dette og forventer at i får rettet den fejl i her har lavet! Svar udbedes!
Hilsen
f/[Klageren]
[cpr-nr.]
[klagerens ægtefælle]
...,
...

Jeg får først svar på min HASTE mail d. 7. januar og svaret er som følger:

Kære … [klager] og … [klagers ægtefælle]
Tak for jeres mail vedrørende udbetaling af … [klagers] pension.
Den 2. december 2014 har I via vores selvbetjening på hjemmesiden valgt at igangsætte [klagerens] pensionering.

Ved brev af 3. december 2014, der er afsendt med almindelig post, har vi oplyst, at din pension ville formentlig blive udbetalt som et engangsbeløb og at dine forsikringer bortfaldt samtidig hermed. Dette brev vedhæftes.

Dette brev har vi ikke modtaget retur. Samtidig fremgår det af vores forsikringsbetingelser § 11, stk. 8 og § 12, stk. 4, at forsikringer bortfalder ved udbetaling af alderspension.

Vi må derfor fastholde, at I er blevet oplyst om konsekvenserne ift. forsikringer, og at der er udbetalt korrekt.

Hvis I fortsat er uenige, er I velkommen til at klage til Ankenævnet for Forsikring. I kan hente et klageskema på Ankenævnets hjemmeside og det koster et gebyr på 200 kr.

Håber du fik afklaret dine spørgsmål, ellers er du velkommen til at kontakte os igen, enten på mail eller tlf. nr. 70 12 13 30
Venlig hilsen
… [medarbejder]
PensionDanmark

Til dette brev har jeg følgende kommentarer:
- Ja vi har anmodet om at få … [klagerens] ratepension udbetalt over 10 år hvis det var muligt.

(BILAG NR: 5.) - Brevet af 3. dec. har vi aldrig modtaget (var heller ikke medsendt/vedhæftet denne gang som der står anført) jeg måtte rykke yderligere før jeg endelig nu har modtaget og set dette famøse brev som de henviser til. Der er ingen tvivl om at hvis vi havde modtaget dette brev så havde vi henvendt os omgående (d. 3. dec.) det siger ligesom sig selv når det jo fremgår af vores øvrige korrespondance med selskabet at vi netop har gjort alt for at forlænge de tilknyttede forsikringer m.m.

Jeg har nu været inde og se på forsikringsbestemmelserne som der henvises til og jeg kan se at det jo ikke fremgår at der opstår problemer med forsikringerne ifb. med påbegyndelse af ratepension men kun ved alderspension i øvrigt er de betingelser der er tilgængelig på nettet først gældende pr. 1. januar 2015 hvorfor jeg ikke kan se hvad der var gældende i 2014?

Med hensyn til det forsvundne brev har jeg rettet henvendelse til post danmark som har meddelt mig at når brevet ikke er sendt rekommanderet kan de ikke oplyse noget omkring leveringen af dette brev og at de i øvrigt ikke fører nogen protokol omkring evt. uoverenstemmelser i den daglige postomdeling de forskellige steder i landet. Jeg har også forsøgt mig hos det lokale omdelingscenter men med samme resultat.

Vi har tidligere haft problemer med omdelingen af både pakker og breve, da der har været fejlleveringer mellem vores adresse (…) og en adresse på …, jeg har forsøgt at kontakte dem der bor på denne adresse, men ind til videre uden held - er muligvis bortrejst ?

Sluttelig vil jeg anføre at hvis PensionDanmark havde reageret på min henvendelse d. 22. dec. kunne fejlen være rettet inden pengene var blevet overført til vores konto. Men de valgte at vente med at svare os til d. 7. januar hvor overførslen var gennemført!

Vi vil dog gerne tilbageføre det fulde beløb til dem mod at fejlen bliver rettet tilbage igen hos dem!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi vil gerne have fejlen rettet tilbage igen og vi vil gerne tilbageføre det udbetalte beløb til PensionDanmark."

I mail af 26/1 2015 til nævnet har klageren endvidere anført:

"Jeg har d.d. indsendt en elektronisk klagesag med midlertidig løbenr.: …

Men jeg glemte at medsende et meget vigtigt bilag = <u>BILAG nr. 6.</u>

Her i står der bl.a. "Vi sender et kvitteringsbrev til din eBoks i løbet af et par dage."

Som beviser at det pågældende brev af 3. december som PensionDanmark påstår skulle være sendt til mig med post danmark og som så, hvis dette skulle være sket, er blevet væk undervejs — <u>SLET IKKE SKULLE SENDES MED POST MEN ISTEDET I E-BOKS som der står i deres eget brev af 2. december = BILAG 6.</u>

Jeg kan bevise at jeg ikke har modtaget dette brev i E-boks!!"

I selskabets brev af 9/2 2015 hedder det bl.a.:

"**Sagens forløb**
Klager overgik til bidragsfri dækning den 1. august 2013, hvormed forsikringerne bevares uden yderligere bidragsindbetaling, idet betalingen sker via fradrag i klagers pensionsopsparing.

Det informerede vi klager om i brev af 25. oktober 2013, og vi orienterede også om, at den bidragsfri dækningsperiode ophørte den 1. august 2014, **bilag 3**.

I brev af 4. juli 2014 informerede vi klager om, at forsikringerne stoppede den 1. august 2014; vi oplyste samtidig, at klager havde mulighed for at forlænge forsikringerne indtil den 1. april 2018, **bilag 4**.

Den 6. juli 2014 valgte klager - via selvbetjeningsmuligheden på pension.dk - at forlænge sine forsikringer i sammenlagt 60 måneder, dvs. indtil 1. april 2018, **bilag 5**.

Den 8. juli 2014 bekræftede vi klagers valg om at forlænge forsikringerne, **bilag 6**.

Den 2. december 2014 kl. 15.04 valgte klager at igangsatte udbetalingen af ydelserne ved alderspensionering - igen via selvbetjeningsmuligheden på pension.dk - med virkning fra 1. januar 2015.

Den 3. december 2014 bekræftede vi klagers valg om udbetaling ved alderspensionering, bilag 7.

Den 18. december 2014 sendte vi brev til klager om, at pensionerne blev udbetalt med et engangsbeløb til klagers NemKonto, bilag 8.

Den 22. december 2014 modtog vi e-mail med klage over pensionsudbetalingen, bilag 9.

Den 7. januar sendte vi ligeledes via e-mail afslag på at annullere klagers pensionsudbetaling og genoprette forsikringerne, bilag 10.

Begrundelse
Medlemmer i PensionDanmark har forskellige valgmuligheder, som de kan benytte sig af. Klager har benyttet disse valgmuligheder, for så vidt angår forlængelse af forsikringerne og efterfølgende valg af alderspensioneringstidspunkt.

Klager har således valgt at forlænge forsikringerne i sammenlagt 60 måneder i medfør af forsikringsbetingelserne § 7, stk. 2.

Klager har efterfølgende valgt at få påbegyndt udbetalingen af ratepension og den livsvarige alderspension med virkning fra 1. januar 2015.

Af forsikringsbetingelserne § 11, stk. 1 og § 12, stk. 1 fremgår, at klager vælger, hvornår udbetalingen af den livsvarige alderspension og ratepensionen skal begynde, dog således at udbetalingen af pensionerne tidligst kan begynde ved opnåelse af pensionsudbetalingsalderen, som i klagers tilfælde er 60 år, jf. pensionsbeskatnings-loven § la, stk. 2.

Den livsvarige alderspension udbetales månedligt, jf. forsikringsbetingelserne § 11, stk. 8, medmindre den samlede pensionsudbetaling fra ratepension og livsvarig alderspension udgør mindre end 10.100 kr. årligt (2015), jf. forsikringsbetingelserne § 11, stk. 9. Tilsvarende bestemmelser for ratepensionen findes i forsikringsbetingelserne § 12, stk. 4 og stk. 6.

I de fire ovennævnte bestemmelser står, at forsikringerne bortfalder, når pensionsudbetalingen begynder/engangsbeløbet udbetales. I brevet af 3. december 2014 til klager har vi tydeligt - med fed overskrift - informeret klager om, at forsikringerne ville bortfalde ved udbetalingen.

Da klagers pensioner til sammen udgjorde mindre end en årlig livsvarig alderspension på 10.100 kr., blev pensionerne udbetalt som et engangsbeløb efter fradrag af 40 pct. statsafgift, jf. brev af 18. december 2014.

Klagers ratepension og livsvarige alderspension er markedsrenteprodukter, jf. forsikringsbetingelserne § 14, og dermed uden fortrydelsesret, hvorfor PensionDanmark gav afslag på klagen af 22. december 2014 om annullering af pensionsudbetalingen og genoprettelse af forsikringerne. Det ville ikke have haft betydning for sagen, dersom PensionDanmark havde behandlet klagers e-mail på modtagelsesdatoen.

PensionDanmark afviser i øvrigt, at klager først er blevet informeret om udbetalingen den 22. december 2014. Som det fremgår af vedlagte dokumentation, fremsendte vi allerede den 3. december 2014 bekræftelsesbrev på klagers valg af påbegyndelse af pensionsudbetalingen, som klager imidlertid ikke reagerede på.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 33 er det afsenderen af brevet (dvs. selskabet), der har bevisbyrden for, at brevet er modtaget af adressaten (klager), og det fremgår af litteraturen og retspraksis, at denne bevisbyrde løftes ved fremlæggelse af kopi af brevet.

PensionDanmark fastholder derfor retsvirkningerne af bekræftelsesbrevet af 3. december 2014 om påbegyndelse af pensionsudbetalingen og dermed afslaget på annullering af pensionsudbetalingen og genoprettelse af forsikringerne."

Af mail til klageren af 2/12 2014 fra selskabet (klagerens bilag 6) fremgår blandt andet:

"

Fra: <info@pension.dk>
Dato: 2, december 2014 15:05
Til: >
Emne: Kvittering for igangsætning af pensionering

PensionDanmark
Dato: 2. december 2014 kl. 15:03
Du har nu Igangsat udbetaling af din pension. Vi sender et kvitteringsbrev til din eBoks i løbet af et par dage. Hvis du har valgt at tilkøbe tværfaglig behandling, så fremgår det ikke af brevet. Hvis du vil se din dækning eller bestille tid, kan du enten logge på pension.dk/dinpension eller bruge PensionDanmarks app. Inden den første udbetaling, får du besked om det beløb, som vi udbetaler til dig. Hvis du har spørgsmål, kan du ringe til os på 7012 1330. Venlig hilsen PensionDanmark
Kontakt os alle hverdage mellem kl. 8 og 21 på 7012 1330"

Af selskabets brev af 3/12 2014 fremgår blandt andet:

"Udbetaling af din pension
Tak for din henvendelse.

Som aftalt opgør vi din pension den 1. januar 2015. Vi overfører beløbet til din NemKonto.

Din alders- og ratepensionen opfylder betingelserne for at blive udbetalt som et engangsbeløb, og vi fratrækker 40 pct. i afgift til staten ved udbetalingen. Dit engangsbeløb kan først beregnes på udbetalingstidspunktet. Du får et brev om beløbet umiddelbart inden udbetalingen.

Vi har beregnet tallene ud fra PensionDanmarks generelle forudsætninger.

Dine forsikringer bortfalder
Vær opmærksom på, at alle forsikringsdækninger bortfalder når du starter udbetaling af din alders- og ratepension.

Efterløn
Hvis du modtager efterløn, skal du være opmærksom på, at der kan ske modregning. Har du spørgsmål om efterløn og modregning, skal du kontakte din A-kasse."

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**§11. Løbende livsvarig alderspension**

Stk. 1 Alderspensionen udbetales samtidig med ratepensionen.

Alderspensionen kan tidligst udbetales fra den 1. i en måned efter, at medlemmet opnår pensionsudbetalingsalderen, jf. pensionsbeskatningsloven § 1a.

Udbetalingen skal begynde senest 15 år efter, at medlemmet har opnået pensionsudbetalingsalderen.

Det er en forudsætning for, at udbetalingen kan begynde, at medlemmet ikke er ansat i en stilling, hvor forsikringen i henhold til kollektiv overenskomst, aftale eller lignende udgør en obligatorisk del af ansættelsesforholdet, dvs. indbetalingen af pensionsbidrag skal være ophørt. Det gælder dog ikke, hvis udbetalingen skal begynde på grund af medlemmets alder.

Alderspensionen kan ikke udbetales, mens medlemmet får udbetalt supplerende førtidspension fra PensionDanmark.
…
Stk. 8 Den løbende livsvarige alderspension udbetales månedligt pr. den 1. i den måned, som udbetalingen vedrører og fortsætter til og med den måned, hvor medlemmet afgår ved døden. De forsikringer, som medlemmet er omfattet af, bortfalder, når udbetalingen af den livsvarige alderspension begynder.

Stk. 9 Hvis den årlige livsvarige alderspension og den årlige ratepension (omregnet til livsvarig alderspension) tilsammen udgør et mindre årligt beløb på højst 9.900 kr. (2014), bliver alderspensionen udbetalt som et engangsbeløb. Når udbetalingen af engangsbeløbet er sket, ophører forsikringerne, ligesom medlemskabet normalt også ophører.
…

§ 12 Ratepension

Stk. 1 Ratepensionen udbetales samtidig med den løbende livsvarige alderspension.

Ratepensionen kan tidligst udbetales fra den 1. i en måned efter, at medlemmet opnår pensionsudbetalingsalderen, pensionsbeskatningsloven § 1a.

Udbetalingen skal begynde senest 15 år efter, at medlemmet har opnået pensionsudbetalingsalderen.

Det er en forudsætning for, at udbetalingen kan begynde, at medlemmet ikke er ansat i en stilling, hvor forsikringen i henhold til kollektiv overenskomst, aftale eller lignende udgør en obligatorisk del af ansættelsesforholdet, dvs. indbetalingen af pensionsbidrag skal være ophørt. Det gælder dog ikke, hvis udbetalingen skal begynde på grund af medlemmets alder.

Medlemmet kan vælge at få ratepension omregnet og udbetalt som en månedlig livsvarig alderspension. I det tilfælde gælder reglerne om udbetaling af den livsvarige alderspension, jf. § 11
...
Stk. 4. Ratepensionen udbetales månedligt pr. den 1. i den måned, som udbetalingen vedrører. De forsikringer, som medlemmet er omfattet af, bortfalder, når udbetalingen af den livsvarige alderspension begynder. Ratepensionen udbetales i den periode, som medlemmet har valgt, og som kan være på 10, 15 eller 20 år afhængig af medlemmets alder, når udbetalingen begynder. Vælger medlemmet ikke, er perioden på 10 år. Perioden kan ikke ændres, når udbetalingen af ratepensionen er begyndt.
...
Stk. 6. Hvis den årlige ratepension (omregnet til livsvarig alderspension) og den årlige livsvarige alderspension tilsammen udgør et mindre årligt beløb på højst 9.900 kr. (2014), bliver ratepensionen udbetalt som et engangsbeløb. Når udbetalingen af engangsbeløbet er sket, ophører forsikringerne, ligesom medlemskabet normalt også ophører."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 2/12 2013 iværksatte udbetaling af sin pension via en selvbetjeningsfunktion på selskabets hjemmeside og samme dag modtog en mail fra selskabet, hvoraf følgende blandt andet fremgik: ” Du har nu igangsat udbetaling af din pension.”

Ifølge forsikringsbetingelsernes § 11, stk. 9, bliver alderspensionen udbetalt som et engangsbeløb, såfremt det ikke overstiger en årlig ydelse på 9.900 kr. Når udbetalingen af engangsbeløbet er sket, ophører forsikringerne. For klageren vedkommende har dette medført, at hendes dækninger ved blandt andet kritisk sygdom, førtidspensionering, dødsfald og sundhedsordning er ophørt.

Af betingelsernes § 11, stk. 8, fremgår det tilsvarende om den situation, hvor der er tilstrækkelige midler til, at der foretages løbende udbetalinger, at de forsikringer, som

medlemmet er omfattet af, bortfalder, når udbetalingen af den livsvarige alderspension begynder. Der er tilsvarende bestemmelser om ratepension.

Klageren har gjort gældende, at hun alene ønskede udbetalingen iværksat, såfremt dette kunne ske i rater over 10 år, idet hun ønskede, at forsikringerne blev opretholdt. Klageren har anført, at hun i sin kommunikation med selskabet, herunder hendes aftale i august 2014 med selskabet om bidragsfri dækning indtil 2018, har gjort dette klart. Videre har hun anført, at hun ikke har modtaget selskabets bekræftelse på udbetalingen af 3/12 2014, hvori der er oplyst om de nærmere vilkår for udbetalingen, herunder at hendes forsikringer ville ophøre.

Selskabet har gjort gældende, at klageren er bundet af sin iværksættelse af udbetalingen den 2/12 2014 på selskabets hjemmeside.

Det er nævnets opfattelse, at klageren er bundet af sin iværksættelse af udbetalingen af den livsvarige alderspension og ratepension, som hun foretog på selskabets hjemmeside den 2/12 2014, og at klageren ikke har haft en berettiget forventning om, at forsikringsdækningerne kunne fortsætte efter iværksættelsen af udbetalingen. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringsdækningerne ophører samtidig med, at udbetaling af livsvarig alderspension og ratepension påbegyndes, uanset om der sker løbende udbetalinger eller en engangsudbetaling.

Nævnet bemærker på den givne foranledning, at spørgsmålet om, hvorvidt klageren har modtaget selskabets brev af 3/12 2014 ikke har betydning for resultatet, da det var den for klageren forpligtende disposition på hjemmesiden den 2/12 2014, og at brevet af 3/12 2014 alene var et bekræftelsesbrev.

Da der ikke er tilknyttet en fortrydelsesret til iværksættelsen af udbetalingen, kan nævnet herefter ikke pålægge selskabet at genoptage klagerens forsikringer.

10. 87572

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand