Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 87642:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har firmapensionsordning i PFA Pension. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har fremsendt et brev af 5/7 2014 til hendes e-Boks.

Brevet indeholdt en orientering om, at indbetalingerne på klagerens pensionsordning var stoppet den 1/7 2014, og at hendes ordning derfor ville overgå til fripolice uden forsikringsdækninger, hvis hun ikke henvendte sig til selskabet inden den 1/10 2014 og lavede anden aftale. Klageren har oplyst, at hun først så brevet i e-Boks, efter at selskabets frist var udløbet.

Selskabet har anført, at klageren selv aktivt har tilmeldt sig, at selskabet må anvende e-boks til at rette henvendelse til hende. Selskabet ændrede pensionsordningen til en fripolice, da klageren ikke havde henvendt sig inden for fristen på 3 måneder. Selskabet har efterfølgende afvist at tilbyde klageren at genoprette hendes forsikringsdækninger.

Klagerens advokat har i brev af 3/2 2015 til nævnet anført:

> "Som advokat for [klageren] skal jeg hermed påklage PFA Pensions ændring af min klients pensionsaftale til en indbetalingsfri pensionsordning af 3. oktober 2014.
>
> Som det fremgår, har PFA Pension efterfølgende truffet afgørelse den 20. november 2014 om, at ændringen af pensionsaftalen til en indbetalingsfri pensionsordning, fastholdes. …

PFA Pension begrunder afgørelsen med, at min klient selv har ønsket at modtage information fra PFA Pension via e-boks.

Jeg kan oplyse, at PFA Pension er gjort bekendt med at sagen påklages til Dem, men har meddelt pr. telefon, at afgørelsen fastholdes.

Sagen omhandler brug af e-boks, herunder om fremsendelse af breve til e-boks må anses for at være kommet frem til modtageren og hvad har det af betydning, når der konkret anvendes flere kommunikationsformer.

Min klient har via sit ansættelsesforhold været omfattet af en pensionsordning i PFA Pension med tilhørende forsikringer, PFA Diagnose, PFA Kritisk Sygdom, PFA Erhvervsevne samt PFA Liv.

Min klient fik i januar 2014 konstateret sklerose, hvorfor min klient i februar 2014 fik udbetalt kr. 100.000,00 af PFA Pension i henhold til min klients dagældende forsikring vedrørende kritisk sygdom. Korrespondancen ml. PFA Pension og min klient foregik i den forbindelse pr. alm. post.

Min klient blev efterfølgende opsagt på sin daværende arbejdsplads.

Min klient har tidligere accepteret at få post fra PFA Pension via e-boks og har tidligere udelukkende modtaget årsoversigt fra PFA Pension via sin e-boks.

Således skete korrespondancen vedr. udbetaling i henhold til PFA Kritisk Sygdom, som nævnt, udelukkende med almindelig post og ikke via e-boks.

Min klient modtog den 3. oktober 2014 et brev med almindelig post fra PFA pension, hvori det meddeltes, at min klients pensionsordning var blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning, med den konsekvens, at de forsikringer med tilknytning til pensionen, som min klient hidtil havde haft, er stoppet. ...

Dette med baggrund i, at PFA Pension den 5. juli 2014, fremsendte brev til min klient via e-boks med overskriften: 'Indbetalingerne til din ordning er stoppet — Hvad nu?'. …

I brevet fremgik det, at min klients forsikringer ville fortsætte i en 3 måneders periode frem til den 1. oktober 2014, hvorefter ordningen ville blive ændret til en indbetalings-fri ordning med ophør af forsikringsdækning, såfremt PFA Pension ikke hørte andet fra min klient.

Min klient reagerede ikke på brevet af 5. juli 2014 inden for fristen, idet min klient ikke så brevet sendt til min klients e-boks før fristen var overskredet. Min klient bestrider således ikke, at brevet er fremsendt til og modtaget i e-boksen.

Som følge af at min klient ikke reagerede over for PFA Pension inden for den oplyste frist, er min klients pensionsordning blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning med ophør af de forsikringer, der hørte til pensionsordningen.

På baggrund af ovenstående er det højest uforståeligt, at en så væsentlig meddelelse som et muligt stop af min klients forsikringer hos PFA Pension, fremsendes til min klient via e-boks, når der ikke tidligere har været fremsendt korrespondance, udover sædvanlig pensionsoversigt, via e-boks.

Min klient har ikke mulighed for at tegne forsikringer andetsteds, idet hun har fået konstateret sklerose, hvorfor PFA Pensions handlemåde med fremsendelse til min klients e-boks har store konsekvenser for min klient.

Det gøres gældende, at et brev med så vigtige oplysninger som mulig ophør af forsikringer, burde have været fremsendt til min klient med almindelig post, hvilket også har været den kommunikationsform, som PFA Pension tidligere har anvendt, når der har været tale om korrespondance ud over de årlige pensionsoversigter.

Brevet til min klient burde have været fremsendt med almindelig post, således at min klient havde mulighed for at gøre sig bekendt med indholdet og reagere herpå.

Det gøres gældende, at PFA Pension burde have givet min klient udtrykkelig besked om anvendelse af e-boks til en så indgribende meddelelse, som den fremsendte, idet min klient på ingen måde har været vidende om, at en sådan meddelelse kunne blive fremsendt via e-boks, ligesom min klient naturligvis havde en berettiget forventning om, at breve med et vigtigt indhold, tilsvarende brevet om udbetaling i henhold til PFA Kritisk Sygdom, ville blive fremsendt med almindelig post.

PFA Pension har ikke givet udtrykkelig besked om, at de ville fremsende breve til min klients e-boks, hvorfor det undrer, at PFA Pension netop i forbindelse med varsling af ophør af forsikringer, som har så stor betydning for min klient da hun er syg med sklerose, hvilket PFA Pension er vidende om, lige præcis på dette tidspunkt vælger at ændre praksis omkring fremsendelsesmetoden af PFA Pensions breve og fremsender brevet til min klients e-boks i stedet for med almindelig post.

På det offentligretlige område har Ankestyrelsen i en principafgørelse den 28. november 2013 truffet afgørelse vedrørende kommunikation via e-boks i et tilfælde omhandlende børnetilskud. Med afgørelsen har Ankestyrelsen afklaret, hvorvidt det var tilstrækkeligt, at Udbetaling Danmark udelukkende anvendte Digital Post til kommunikation med borgeren i forbindelse med den årlige bekræftelse af børnetilskudsmodtagerens status som enlig, eller om der skulle være vejledt på en anden måde om skift i kommunikationsformen.

Da der i sagen var tale om en ændret kommunikationsform (ligesom det er tilfældet hos PFA Pension), var det ikke tilstrækkeligt, at Udbetaling Danmark udelukkende anvendte Digital Post til kommunikation med borgeren, selv om borgeren havde tilsluttet sig at modtage post om børnetilskud i sin digitale postkasse. Ankestyrelsens principafgørelse vedlægges som bilag ...

Til trods for at principafgørelsen vedrører offentlige myndigheders forpligtelser over for borgeren og at der i nærværende sag er tale om et privat selskab, hvorfor forholdene ikke umiddelbart er sammenlignelige, gøres det gældende, at de samme principper og hensyn bør finde anvendelse i nærværende sag.

På baggrund af ovenstående fastholdes det, at min klients manglende reaktion på PFA Pensions brev af 5. juli 2014 ikke bør tillægges vægt, som følge af at min klient ikke blev bekendt med brevet og dets indhold og idet brevet, under hensyntagen til dets byrdefulde indhold, burde være fremsendt til min klient med almindelig post."

I brev af 7/4 2015 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Sagsfremstilling**
> Forsikrede har via sin tidligere arbejdsgiver fået etableret en pensionsordning med bl.a. forsikringsdækninger ved tab af erhvervsevne og kritisk sygdom. Forsikredes ordning blev frem til 1. juni 2014 administreret via AP Pension.
>
> Forsikredes advokat oplyser, at forsikrede i januar 2014 via AP Pension søgte om udbetaling af kritisk sygdom grundet konstatering af sklerose, og at forsikrede modtog Kritisk Sygdom-udbetaling via AP Pension i februar 2014.
>
> Forsikredes ordning overgik til administration i PFA Pension den 1. juni 2014 i forlængelse af, at FunktionærPension blev fusioneret ind i PFA Pension. Forsikrede modtog den 21. marts 2014 velkomstbrev fra PFA Pension, hvorved forsikrede blev orienteret om overgangen, der ville ske den 1. juni 2014.
>
> Pr. 30. juni 2014 ophørte indbetalingerne til forsikredes pensionsordning i forbindelse med, at forsikrede fratrådte sin stilling.
>
> PFA Pension sendte brev af 5. juli 2014 til forsikrede via dennes e-boks, hvorved selskabet meddelte forsikrede, at forsikredes ordning vil blive opretholdt i tre måneder fra indbetalingsophør, og at forsikrede inden udløbet af disse tre måneder skulle tage stilling til, hvad der skulle ske med hendes ordning. - I brevet skrev PFA bl.a. 'Hører vi ikke fra dig inden den nævnte dato, vil din ordning blive ændret til indbetalingsfri ordning, og du vil så modtage et brev med en ny pensionsoversigt fra os.'
>
> Forsikrede henvendte sig ikke til selskabet inden fristens udløb.
>
> PFA sendte herefter brev af 3. oktober 2014 til forsikrede - ligeledes via forsikredes e-boks.
>
> Den 30. oktober 2014 - altså en måned efter fristens udløb den 30. september 2014 - rettede forsikredes advokat henvendelse til PFA Pension og meddelte, at forsikrede trods fristoverskridelsen, burde have mulighed for at acceptere selskabets tilbud om videreførelse af forsikringsdækningerne.
>
> **Begrundelse for PFA's 'afgørelse'**
> PFA Pension har fuld forståelse for, at forsikrede er ærgerlig over, at hun nu ikke kan opnå den ønskede dækning hos PFA Pension, men det er ikke ensbetydende med, at PFA Pension er juridisk forpligtet til at tilbyde forsikrede at genoprette hendes ordning (med tilbagevirkende kraft) eller lade hende videreføre den på lignende vilkår.
>
> **De aftaleretlige aspekter**
> Forsikrede har aktivt tilmeldt PFA Pension til e-boks og har dermed givet sin accept til, at PFA Pension må anvende forsikredes e-boks til at rette henvendelser af enhver art til forsikrede.
>
> Selskabet har således været berettiget til at sende bl.a. brevet af 5. juli 2014 til forsikrede, og har qua forsikredes egen accept af at modtage kommunikation fra PFA Pension i sin e-boks haft en berettiget forventning om, at forsikrede læser den post, forsikrede modtager i sin e-boks.

Det er forsikredes eget ansvar løbende at efterse, om hun har modtaget post i sin e-boks.

Selskabets brev indeholder dels en servicemeddelelse om de ved forsikringsbetingelserne aftalte konsekvenser af, at der ikke længere bliver indbetalt til ordningen, dels et tilbud om, at forsikrede kan videreføre sine dækninger privat, såfremt hun selv betaler præmien herfor. Brevet indeholder en klar acceptfrist, og forsikrede har ikke accepteret tilbuddet indenfor denne frist.

Der foreligger ikke omstændigheder, der kan begrunde en fravigelse af hverken Aftalelovens regler eller almindelige obligationsretlige regler, herunder at fremsendelsen af brevet til forsikredes e-boks ikke skulle have samme retskraft i forhold til forsikrede, som hvis det havde været fremsendt med almindelig post (postomdelt brev).

Undertegnede kan ikke umiddelbart - denne oplysning kan naturligvis fremskaffes, hvis det har relevans for sagen - redegøre for, hvorfor AP Pension tidligere har valgt at kommunikere med forsikrede via almindelig post; om det fx enten skyldes, at AP Pension ikke har haft tekniske muligheder for at tilbyde sine kunder, at de kunne vælge, at kommunikationen fra AP kunne ske via e-boks, eller om forsikrede blot ikke overfor AP Pension havde givet accept til at AP kunne anvende forsikredes e-boks.

Forsikrede var i øvrigt behørigt orienteret om overgangen fra AP Pension til PFA Pension, og forsikrede har derfor været klar over, at der givetvis ville ske ændringer i administrationen.

Forsikringselementet mv.
Man er alene dækket af en forsikring, hvis man betaler præmie for den risiko, som forsikringsselskabet bærer.

En praksis, hvor man som kunde ensidigt kan beslutte at acceptere et tilbud/tegne en forsikring med tilbagevirkende kraft, og dermed reelt kan vælge at gøre dette efter, at der i mellemtiden (efter indbetalingsstop) er indtruffet en forsikringsbegivenhed eller en forøget risiko, vil selvsagt udhule hele forsikringsinstituttet.

Det bemærkes, at man kunne argumentere for, at forsikrede grundet sine helbredsmæssige forhold burde være ekstra agtpågivende omkring opretholdelse af sine helbredsrelaterede forsikringsdækninger. Forsikrede er den nærmeste til at foretage en afvejning af sin helbredsmæssige situation overfor sine økonomiske forhold med henblik på betaling af præmie / privat videreførelse.

Det faktum, at forsikrede i 2014 fik konstateret sklerose, kan ikke ændre ved, at det er forsikredes eget ansvar at læse den post, hun modtager fra bl.a. PFA Pension.

Det bemærkes i øvrigt, at det faktum, at forsikrede har fået konstateret sklerose ikke er ensbetydende med, at hendes erhvervsevne er nedsat - herunder i dækningsberettigende grad, eller at den vil blive det indenfor den nærmeste fremtid.

I den anledning skal det her for fuldstændighedens skyld tilføjes, at forsikrede har modtaget brev af 1. juli 2014 fra PFA pension vedlagt pensionsbevis udvisende dækninger mv. via hendes nye ordning. Ved brevet er ydermere vedlagt en 'erklæring om erhvervsevne', der skal udfyldes, hvis man fx har nedsat erhvervsevne. Det er en forudsætning for ens berettigelse til de nye vilkår som beskrevet i pensionsbeviset, at man ikke kan krydse af ved nogen af de punkter, der fremgår af erklæringen. Forsikrede har aldrig returneret er-

klæringen med afkrydsninger, hvorfor det må antages, at hun ikke selv vurderede, at hendes erhvervsevne var nedsat (hverken pga. hendes sklerose eller andet) på det pågældende tidspunkt. Også dette brev er sendt til forsikrede via e-boks.

Det bemærkes, at PFA Pension ikke er orienteret om årsagen til forsikredes fratræden den 31. juli 2014.

Ankestyrelsens afgørelse
Til støtte for forsikredes krav henviser forsikredes advokat til en afgørelse truffet i Ankestyrelsen vedrørende en borgers ret til børnetilskud.

Afgørelsen vedrører således et retsforhold, der er væsensforskelligt fra det, der ligger til grund for denne ankenævnssag, og den er dermed ikke relevant for vurderingen og afgørelsen af sagen. Af overordnede årsager til, at afgørelsen ikke kan anvendes til støtte for forsikredes sag, kan bl.a. (og ikke udtømmende) nævnes:

1) Afgørelsen statuerer ikke, at hverken Aftaleloven eller andre formueretlige regler er sat delvist ud af spil eller skal fortolkes forskelligt, alt efter om der er tale om en forsendelse via e-boks eller sendt med brevomdelt post. Post i e-boks (er at sidestille med brevomdelt post, og alt andet ville i øvrigt skabe stor usikkerhed omkring anvendelsen af e-post generelt, hvilket vil være særdeles uhensigtsmæssigt henset til, at det er i den retning, den skriftlige kommunikationsform i samfundet bevæger sig.

2) Ankestyrelsens afgørelse vedrører retten til en offentlig ydelse, hvorimod der her er tale om et privatretligt aftaleforhold.

3) I den konkrete sag var der tale om, at borgeren faktisk opfyldte de materielle betingelser for at opnå ret til udbetaling af en offentlig ydelse, og at det blot skyldtes en formalitet, at hun fik afslag på udbetaling, nemlig at hun ikke fik indberettet en faktuel oplysning rettidigt.

Her er der derimod tale om et spørgsmål relateret til aftaleindgåelse, hvilket ikke blot er en formalitet - men derimod er et anliggende af materiel karakter.

Konklusion
PFA Pension fastholder således, at selskabet har været berettiget til at ændre forsikredes ordning til en fripolice, da forsikrede ikke reagerede indenfor den afgivne tre måneders frist i PFA's brev, og at PFA ikke kan pålægges at omgøre dette, uanset forsikredes begrundelse for, at hun ikke reagerede på PFA Pensions tilbud (brev af 5. juli 2014) inden svarfristens udløb.

Forsikrede selv - og ikke PFA Pension - må bære risikoen for, at hun (forsikrede) ikke løbende åbner sin e-boks."

Nævnets sekretariat spurgte ved brev af 12/6 2015 til selskabet, om selskabet kunne oplyse, hvordan klagerens tilmelding af PFA Pension til hendes e-Boks var foregået.

Selskabet har i brev af 28/6 2015 til nævnet anført:

"Som svar på Ankenævnets henvendelse af 12. juni 2015 kan jeg oplyse, at forsikrede kan have tilmeldt PFA til sin e-Boks ved flere forskellige lejligheder.

En nærliggende mulighed er, at forsikrede har tilmeldt PFA i forbindelse med flytningen af hendes police … fra AP Pension til PFA Pension den 1. juni 2014 i forbindelse med fusion mellem FunktionærPension og PFA Pension.

Det kan imidlertid også være sket i en anden forbindelse på et tidligere tidspunkt, da forsikrede ved overflytningen af ordningen fra AP Pension allerede havde en ordning … i PFA Pension, hvilken hun har haft i selskabet siden 1. marts 2001.

Fremgangsmåden for tilmelding af PFA til e-Boks er følgende:

Forsikrede har fået følgende pop-up tekst, når hun har logget sig på e-Boks:

'PFA vil gerne sende post til dig i e-Boks
Tilmeld post fra PFA til din e-Boks, så er det nemt at finde dine dokumenter, når du skal bruge dem.
Ja tak, jeg ønsker at tilmelde mig PFA.'

Har forsikrede ved markering med et flueben i afkrydsningsboks sagt 'ja tak', jf. ovenfor, har hun tilmeldt PFA sin e-Boks, og forsikrede vil herefter kunne forvente at modtage post fra PFA Pension heri fremover.

Det er - som nævnt under vores telefonsamtale i sidste uge - muligt at rette en formel forespørgsel til e-Boks for så vidt angår tilmeldingstidspunktet, men dette kræver en fuldmagt hertil fra forsikrede (det er til gengæld nu gebyrfrit grundet en ændring af e-Boks' forretningsgang).

Hvis PFA Pension skal indhente fuldmagt fra forsikrede og herefter fremsende anmodning til e-Boks vil ankenævnssagens sagsbehandlingstid blive forlænget, hvilket jo reelt er unødvendigt i og med, at formålet er at få verificeret en oplysning, som ingen af parterne bestrider.

Hverken forsikrede eller forsikredes advokat har gjort gældende, at forsikrede ikke skulle have tilmeldt PFA til sin e-Boks og/eller ikke har været bevidst om, hvad hun tilmeldte. Parterne har heller ikke under den forudgående korrespondance været uenige om, at tilmeldingen er sket inden fremsendelse af det omtvistede brev af 5. juli 2014 ... Forsikredes advokat har sågar oplyst (kopi af brev af 30/10 2014 vedlagt), at det ikke var første gang, forsikrede havde modtaget post fra PFA Pension i sin e-Boks. Da forsikrede er repræsenteret ved advokat, der må formodes at have sat sig behørigt ind i sagen og dennes fakta og har rådgivet sin klient iht. hertil, må det på det foreliggende grundlag kunne lægges til grund, at der ikke er tvist om dette faktum.

Det bemærkes, at en ændring af forsikredes udlægning af disse faktuelle forhold vil betyde, at sagen antager en helt anden karakter.

Det er således selskabets opfattelse, at forsikredes advokat og PFA allerede har skåret sagen behørigt og korrekt til, hvorfor oplysning om nøjagtig dato for tilmeldingen ikke har betydning for den konkrete sag."

Af selskabets brev af 5/7 2014 til klageren fremgår:

> **"Indbetalingerne til din ordning er stoppet - hvad nu?**
> Da indbetalingen til din pensionsordning er stoppet den 1. juli 2014, får du her et brev og oversigten 'Hvad sker der med din pensionsordning', hvor du kan læse om dine muligheder.
>
> Er indbetalingen stoppet, fordi du er syg eller gået på orlov, beder vi dig ringe til vores rådgivningscenter på ... Det er vigtigt, at du kontakter os så hurtig som muligt, da du ellers risikerer at miste dine forsikringer.
>
> **Dit valg afhænger af dine ønsker og behov**
> Dine forsikringer fortsætter i 3 måneder frem til den 1. oktober 2014. Det er vigtigt, at du indenfor denne periode tager stilling til, hvordan din ordning skal fortsætte. Du kan vælge mellem:
>
> - at fortsætte indbetalingen privat eller via en ny arbejdsgiver. På den måde kan du fortsætte med at spare op og være forsikret.
> - ikke at fortsætte indbetalingen og få en ordning med indbetalingspause. På den måde kan du fortsætte med at spare op og være forsikret.
> - ikke at fortsætte indbetalingen. Du vil så få en indbetalingsfri ordning, som vil bestå af din opsparing og en obligatorisk livsforsikring på 10.000 kr.
>
> Hører vi ikke fra dig inden den nævnte dato, vil din ordning blive ændret til indbetalingsfri ordning, og du vil så modtage et brev med en ny pensionsoversigt fra os."

I brev af 3/10 2014 fra selskabet til klageren hedder det:

> **"Der er sket ændringer i din pensionsordning**
> Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet.
>
> Du får her en ny pensionsoversigt, som giver et hurtigt overblik over, hvordan din ordning ser ud nu."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at klageren har tilmeldt sig, at selskabet kan sende breve til hendes e-Boks i stedet for med fysisk post. Nævnet lægger videre til grund, at selskabets brev af 5/7 2014 kom frem til klagerens e-Boks på sædvanlig vis og således var tilgængeligt for hende i e-Boks.

Nævnet finder, at selskabets brev af 5/7 2014 derfor må anses for at være kommet frem til klageren, og at det har aftalemæssig virkning efter sit indhold.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der foreligger sådanne helt særlige omstændigheder, at selskabet i den konkrete situation burde have sendt brevet af 5/7 2014 med almindelig post, eller at selskabet burde have vejledt klageren nærmere om, at breve kunne blive sendt til e-Boks. Det som klagerens advokat har anført, herunder vedrørende brevets byrdefulde indhold og parternes tidligere kommunikationsform, findes ikke at kunne føre til andet resultat.

Nævnet finder, at selskabets brev af 5/7 2014 med den nødvendige klarhed og information orienterer om, at klageren vil overgå til en indbetalingsfri ordning uden forsikringsdækninger, såfremt hun ikke kontakter selskabet inden den 1/10 2014.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har ladet klagerens forsikringsdækninger ophøre og har afvist at genoprette forsikringerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels