Ankenævnet for Forsikring

Den 16. december 2015 blev i sag nr. 88390:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

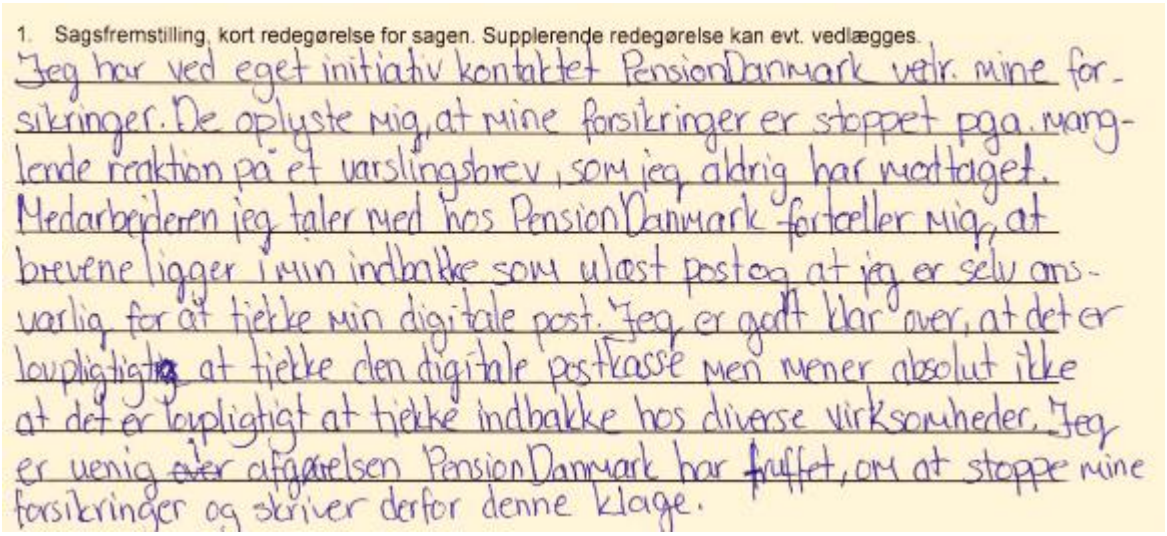
k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har gennem sin arbejdsgiver haft pensionsordning i PensionDanmark. Hun klager over, at selskabet har afvist at genoptage hendes forsikringer.

Selskabet har henvist til, at forsikringerne ophørte, efter at pensionsindbetalingerne stoppede, og at klageren ikke forlængede forsikringerne inden for den fastsatte frist.

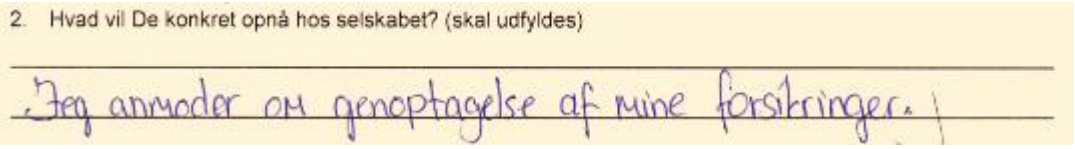
Klageren har oplyst, at hun har været sygemeldt siden marts 2012.
I klageskema af 24/8 2015 til nævnet er det bl.a. anført:



1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Jeg har ved eget initiativ kontaktet PensionDanmark vedr. mine forsikringer. De oplyste mig, at mine forsikringer er stoppet pga. manglende reaktion på et varslingsbrev, som jeg aldrig har modtaget. Medarbejderen jeg taler med hos PensionDanmark fortæller mig, at brevene ligger i min indbakke som ulæst post og at jeg er selv ansvarlig for at tjekke min digitale post. Jeg er godt klar over, at det er lovpligtigt at tjekke den digitale postkasse men mener absolut ikke at det er lovpligtigt at tjekke indbakke hos diverse virksomheder. Jeg er uenig ~~over~~ afgørelsen PensionDanmark har truffet, om at stoppe mine forsikringer og skriver derfor denne klage.

2. 88390


2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg anmoder om genoptagelse af mine forsikringer.

I selskabets brev af 4/9 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"**Sagens forløb**
Indbetalingerne til klagers pensionsordning i PensionDanmark ophørte den 14. maj 2012, og PensionDanmark sendte derfor fratrædelsesbrev til klager den 24. august 2012, hvori klager blev gjort opmærksom på, at hendes forsikringer ville stoppe den 1. juni 2013, jf. bilag 2.

PensionDanmark fremsendte ophørsbrev den 3. maj 2013, og heri gjorde PensionDanmark opmærksom på, at forsikringerne ville bortfalde den 1. juni 2013. Klager blev samtidig informeret om muligheden for at forlænge forsikringerne indtil 1. juni 2015. Kopi af brevet vedlægges som bilag 3.

Klager anmodede herefter om forlængelse af forsikringerne, og ved kvitteringsbrev af 14. maj 2013 bekræftede selskabet, at klagers forsikringer var forlænget indtil den 1. juni 2015, jf. bilag 4.

Ved brev af 2. maj 2015 gjorde PensionDanmark klager opmærksom på, at forsikringerne stoppede den 1. juni 2015, og at klager havde mulighed for at forlænge forsikringerne yderligere til 1. juni 2017 med svarfrist den 24. maj 2015. Kopi heraf vedlægges som bilag 5.

Den 13. august 2015 modtog vi en e-mail fra klager, jf. bilag 6, med anmodning om at genoprette hendes forsikringer, da hendes manglende reaktion før svarfristens udløb blev begrundet med, at hun ikke havde kendskab til hendes elektroniske postkasse i PensionDanmark.

Ved e-mail af 14. august 2015 fastholdt vi, at klager var overgået til hvilende medlemskab, og at forsikringerne derfor var bortfaldet den 1. juni 2015.

Begrundelse
Klager henvendte sig til PensionDanmark i maj 2013 og forlængede sine forsikringer til 1. juni 2015, hvilket på daværende tidspunkt var den maksimale periode for forlængelse af forsikringerne efter bidragsophør, jf. forsikringsbetingelserne gældende fra 1. januar 2013, § 7, stk. 1 og 2.

Klager fik ved brev af 2. maj 2015 mulighed for at forlænge forsikringerne i yderligere, da selskabets bestyrelse i 2013 besluttede med virkning fra 1. januar 2014, at perioden, hvor klager kunne bevare forsikringerne, skulle forlænges med 24 måneder til sammenlagt 60 måneder efter bidragsophør, jf. forsikringsbetingelserne gældende pr. 1. januar 2015 § 7, stk. 1 og 2.

Klager reagerede ikke på brevet inden svarfristens udløb, og klager overgik derfor til hvilende medlemskab med virkning fra 1. juni 2015, hvor forsikringerne bortfaldt, jf. forsikringsbetingelserne § 7, stk. 5.

Det bemærkes, at selskabet har informeret medlemmerne om overgangen til elektronisk post.

PensionDanmark fastholder derfor, at klager er overgået til hvilende medlemskab uden forsikringer."

Hertil har klageren i brev af 12/9 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Til det sendte har jeg en sidste bemærkning som vedr. brev fra pensionDanmark af dato 02 maj 2015.

Jeg har ikke modtaget dette brev før en telefonisk hendvendelse til PensionDanmark d. 07 august 2015, hvor de finder ud af at brevet stadig er på deres hjemme side og slet ikke sendt til mig.

Dagen efter denne samtale (08 august 2015) modtager jeg brevet pr post. Jeg mener PensionDanmark har forpligtigelse overfor deres medlemmer generelt og bør sikre at disse modtager de så vigtige breve og oplysninger. Håber i tager hensyn til at ikke alle er dus med det ny system."

I selskabets brev af 28/9 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

"PensionDanmark har modtaget Ankenævnets brev af 15. september 2015 vedlagt klagerens supplerende bemærkninger af 12. september 2015.

Det skal i den forbindelse præciseres, at PensionDanmark har sendt brevet af 2. maj 2015 udelukkende elektronisk til klagerens indbakke på pension.dk. Dette er lagt på pension.dk den 6. maj 2015.

Brevet er ikke sendt fysisk i maj 2015. Vi har tidligere informeret medlemmerne om overgangen til elektronisk post.

Baggrunden, for at klageren har modtaget kopi af brevet af 2. maj 2015 med almindelig post i august 2015, skyldes den telefoniske henvendelse om forsikringerne.

PensionDanmark må fastholde, at klageren er informeret om overgang til elektronisk post, og at klageren ikke har henvendt sig om forlængelse af forsikringerne inden fristens udløb, hvorfor klageren er overgået til hvilende medlemskab uden forsikringer pr. 1. juni 2015."

Nævnet er blevet forelagt sagens bilag.

I selskabets brev af 24/8 2012 til klageren er det bl.a. anført:

"**Betalingen til din pension er stoppet**

Vi skriver til dig, fordi indbetalingerne til din pension er stoppet. Du behøver ikke fortælle os hvorfor men du har nogle muligheder, vi vil gøre dig opmærksom på.

Forsikringerne fortsætter

Dine forsikringer fortsætter til 1. juni 2013. I god tid inden dine forsikringer stopper, kontakter vi dig, så du kan tage stilling til, hvad der videre skal ske med dine forsikringer. Betalingen for forsikringerne bliver trukket fra din opsparing.

Mulighed for at stoppe forsikringerne
Hvis du vil stoppe dine forsikringer allerede nu, kan du ringe til tast-selv-telefonen på 7011 1224 eller stoppe dem på pension.dk/tilpasdineforsikringer.

Vi anbefaler, at du beholder forsikringerne, hvis du står uden job, er på orlov eller syg. På den måde opnår du, at du og din familie er bedst sikret i længst mulig tid."

I selskabets brev af 3/5 2013 til klageren hedder det bl.a.:

"**Dine forsikringer stopper**

Vi skriver til dig, fordi dine forsikringer stopper 1. juni 2013. Efter denne dato har du ikke længere dine forsikringer i PensionDanmark.

Forlæng perioden for dine forsikringer
Du kan forlænge perioden, så du beholder dine forsikringer indtil 1. juni 2015. Forlæng perioden på pension.dk/tilpasdineforsikringer inden den 1. juni 2013. Betalingen for forsikringerne bliver trukket fra din opsparing.

Vi anbefaler, at du forlænger perioden, hvis du står uden job, er på orlov eller syg. På den måde opnår du, at du og din familie er bedst sikret i længst mulig tid.

Hvis du forlænger perioden og har forsikringer i et andet pensionsselskab, er du ikke omfattet af forsikringerne ved førtidspension og ved visse kritiske sygdomme i PensionDanmark."

I selskabets brev af 14/5 2013 til klageren er det bl.a. bemærket:

"**Du har valgt at ændre datoen for, hvornår dine forsikringer stopper**

Tak for din henvendelse.

Betalingen for forsikringerne bliver indtil 1. juni 2015 trukket fra din opsparing. Herefter er du ikke længere forsikret i PensionDanmark, men du har fortsat din opsparing hos os.

Selvom du ændrer perioden, kan dine forsikringer være stoppet. Det gælder, hvis du bliver optaget i en anden arbejdsmarkedspension, efter at indbetalingerne til PensionDanmark er stoppet. Det gælder også, selvom vi først får denne oplysning i forbindelse med din ansøgning om udbetaling ved førtidspension eller visse kritiske sygdomme.

På pension.dk/dinegenpension kan du altid se, hvordan du er forsikret.

Venlig hilsen

PensionDanmark"

I selskabets brev af 2/5 2015 til klageren er det bl.a. anført:

"**Dine forsikringer stopper**

Vi skriver til dig, fordi dine forsikringer stopper den 1. juni 2015.

Behold dine forsikringer
Du kan forlænge perioden, så du beholder dine forsikringer og sundhedsordning indtil 1. juni 2017. Forlæng perioden på pension.dk/dinpension senest den 24. i måneden inden dine forsikringer stopper. Betalingen for forsikringerne bliver trukket fra din opsparing.

Forlæng perioden for dine forsikringer
Vi anbefaler, at du forlænger perioden, hvis du står uden job, er på orlov eller syg. På den måde opnår du, at du og din familie er bedst sikret i længst mulig tid.

Hvis du forlænger perioden og har forsikringer i et andet pensionsselskab, er du ikke omfattet af forsikringerne ved førtidspension og visse kritiske sygdomme i Pension Danmark."

I mail af 14/5 2015 til klageren, anfører selskabet, at selskabet flere gange blandt andet i de årlige pensionsoversigter har oplyst om overgangen til at sende al post pr. elektronisk indbakke på pension.dk eller e-boks, såfremt man vælger det.

Af forsikringsbetingelserne gældende fra 1/1 2013 fremgår det bl.a.:

"**§ 2. Information til medlemmerne**

Stk. 1. Når pensionsordningen bliver oprettet, sender PensionDanmark velkomstbrev til medlemmet med information om pensionsordningen. Medlemmet bliver samtidig oplyst om, at fremtidige meddelelser fra PensionDanmark vil blive sendt til medlemmets elektroniske postkasse, medmindre lovgivningen foreskriver, at meddelelsen skal fremsendes på papir.

Medlemmet har døgnet rundt adgang til information om sin egen pensionsordning. Oplysningerne er tilgængelige via NemID på PensionDanmarks lukkede hjemmeside. Generelle informationer om pensionsordningen findes på PensionDanmarks åbne hjemmeside. Informationerne beskriver til sammen medlemmets pensionsordning. Hjemmesiderne bliver løbende opdateret.

Hvis der sker ændringer i gældende regler, bliver medlemmet informeret om ændringerne på PensionDanmarks åbne hjemmeside. Ved væsentlige ændringer, sendes også særskilt meddelelse til det enkelte medlems elektroniske postkasse, når det skønnes nødvendigt.

PensionDanmarks information til medlemmerne sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.
…
Afsnit B Indbetaling af bidrag og ophør af bidragsindbetalingen
…
§ 7 Indbetalingen af pensionsbidrag ophører

Hvis indbetalingen af pensionsbidrag, jf. § 5 stk. 1, ophører, fortsætter forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning i en periode, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger. Det kaldes bidragsfri dækning.

Det gælder dog ikke, hvis indbetalingen af pensionsbidrag ophører, fordi der fejlagtigt er indbetalt til PensionDanmark. I det tilfælde overgår medlemmet til hvilende medlemskab, jf. stk. 5, når fejlen opdages.

Stk. 2. Medlemmet kan vælge op til 36 måneders bidragsfri dækning, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger.
Stk. 3. Medlemmet kan også vælge, at den bidragsfri dækning skal ophøre. Den bidragsfri dækning ophører da fra den 1. i måneden efter, at PensionDanmark har modtaget medlemmets valg.

Stk. 4. Hvis medlemmet ikke vælger, vil forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning fortsætte i op til 12 måneder afhængig af pensionsopsparingens størrelse. Medlemmet kan herefter vælge at forlænge forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning, idet den samlede bidragsfri dækning højst kan udgøre 36 måneder, jf. stk. 1 og 2. Forsikringerne i den forlængede periode kan dog bortfalde, jf. § 15, stk. 11 (visse kritiske sygdomme) og § 16, stk. 17 (førtidspensionering).

Stk. 5. Når perioden med bidragsfri dækning ophører, overgår medlemmet til hvilende medlemskab, og alle forsikringer og PensionDanmark Sundhedsordning bortfalder, jf. dog stk. 7.

Stk. 6.Hvis værdien af pensionsopsparingen er lavere end den af selskabet fastsatte mindsteværdi, når perioden med bidragsfri dækning ophører, bliver den opsparede værdi i stedet for udbetalt til medlemmet efter fradrag af afgift til staten. Forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og medlemskabet ophører ved udbetalingen af værdien. Udbetalingen sker til medlemmets NemKonto.

Stk. 7.Før 1. juni 2010 kunne medlemmet vælge at fortsætte forsikringerne og fortsat spare op ved selv at indbetale bidrag efter aftale med PensionDanmark, jf. regulativ for valgfri indbetaling, § 2, som er bilag til afsnit B.

Stk. 8.Hvis medlemmet før 1. juni 2010 har indgået aftale om at indbetale bidrag for egen regning, jf. stk. 7, men ophører med indbetalingen inden udløbet af den bidragsfri dækningsperiode, bliver medlemmet omfattet af den bidragsfri dækning i den resterende periode, jf. stk. 1-2. Hvis medlemmets indbetaling ophører efter udløb af den bidragsfri dækningsperiode, overgår medlemmet til hvilende medlemskab, jf. stk. 5, eller den opsparede værdi bliver udbetalt, jf. stk. 6.

Stk. 9 Hvis der senere bliver indbetalt pensionsbidrag, efter at medlemmet er overgået til hvilende medlemskab, bliver pensionsordningen genoptaget efter de regler, der gælder for oprettelse af nye pensionsordninger, jf. § 3. Der vil ske fuldstændig omberegning af pensionsordningen, jf. § 4, stk."

Af forsikringsbetingelserne gældende fra 1/1 2015 fremgår det bl.a.:

"**§ 2. Information til medlemmerne**

Stk. 1. Når pensionsordningen bliver oprettet, sender PensionDanmark velkomstbrev til medlemmet med information om pensionsordningen. Medlemmet bliver samtidig oplyst om, at fremtidige meddelelser fra PensionDanmark vil blive sendt til medlemmets elektroniske postkasse, medmindre lovgivningen foreskriver, at meddelelsen skal fremsendes på papir.

Medlemmet har døgnet rundt adgang til information om sin egen pensionsordning. Oplysningerne er tilgængelige via NemID på PensionDanmarks lukkede hjemmeside. Generelle informationer om pensionsordningen findes på PensionDanmarks åbne hjemmeside. Informationerne beskriver sammen med forsikringsbetingelserne medlemmets pensionsordning. Hjemmesiderne bliver løbende opdateret.

Hvis der sker ændringer i gældende regler, bliver medlemmet informeret om ændringerne på PensionDanmarks åbne hjemmeside. Ved væsentlige ændringer, sendes også særskilt meddelelse til det enkelte medlems elektroniske postkasse, når det skønnes nødvendigt.

PensionDanmarks information til medlemmerne sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

…

Afsnit B Indbetaling af bidrag og ophør af bidragsindbetalingen

…

§ 7. Indbetalingen af pensionsbidrag ophører

Stk. 1. Hvis indbetalingen af pensionsbidrag, jf. § 5 stk. 1, ophører, fortsætter forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning i en periode, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger. Det kaldes bidragsfri dækning.

Det gælder dog ikke, hvis indbetalingen af pensionsbidrag ophører, fordi der fejlagtigt er indbetalt til PensionDanmark. I det tilfælde overgår medlemmet til hvilende medlemskab, jf. stk. 5, når fejlen opdages.

Stk. 2. Medlemmet kan vælge op til 60 måneders bidragsfri dækning, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger. Forsikringerne ved visse kritiske sygdomme og førtidspensionering kan bortfalde i den forlængede bidragsfri dækning, jf. § 15, stk. 11 og § 16, stk. 17.

Stk. 3. Medlemmet kan også vælge, at den bidragsfri dækning skal ophøre. Den bidragsfri dækning ophører da fra den 1. i måneden efter, at PensionDanmark har modtaget medlemmets valg.

Stk. 4. Hvis medlemmet ikke vælger, vil forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning fortsætte i op til 12 måneder afhængig af pensionsopsparingens størrelse, jf. stk. 1. Medlemmet kan herefter vælge at forlænge forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning, idet den samlede bidragsfri dækning højst kan udgøre 60 måneder, jf. stk. 1 og 2. Forsikringerne ved visse kritiske sygdomme

og førtidspensionering kan bortfalde i den forlængede bidragsfri dækning, jf. § 15, stk. 11 og § 16, stk. 17.

Stk. 5. Når den bidragsfri dækning ophører, overgår medlemmet til hvilende medlemskab, jf. dog stk. 6 og 7,og alle forsikringer og PensionDanmark Sundhedsordning bortfalder.

Stk. 6. Hvis værdien af pensionsopsparingen er lavere end den af selskabet fastsatte mindsteværdi, når perioden med bidragsfri dækning ophører, bliver den opsparede værdi i stedet for udbetalt til medlemmet efter fradrag af afgift til staten. Forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og medlemskabet ophører ved udbetalingen af værdien. Udbetalingen sker til medlemmets NemKonto.

Stk. 7. Før 1. juni 2010 kunne medlemmet vælge at fortsætte forsikringerne og fortsat spare op ved selv at indbetale bidrag efter aftale med PensionDanmark, jf. regulativ for valgfri indbetaling § 2, som er bilag til afsnit B.

Stk. 8. Hvis medlemmet før 1. juni 2010 har indgået aftale om at indbetale bidrag for egen regning, jf. stk. 7, og medlemmets indbetaling ophører, overgår medlemmet til hvilende medlemskab, jf. stk. 5, eller den opsparede værdi bliver udbetalt, jf. stk. 6.

Stk. 9. Hvis der senere bliver indbetalt pensionsbidrag fra et nyt ansættelsesforhold, jf. § 1, efter at medlemmet er overgået til hvilende medlemskab, bliver pensionsordningen genoptaget efter de regler, der gælder for oprettelse af nye pensionsordninger, jf. § 3, og der vil ske fuldstændig omregning af pensionsordningen, jf. § 4, stk. 3."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren gennem sin arbejdsgiver har haft pensionsordning med tilhørende forsikringer i selskabet. Indbetaling af pensionsbidrag stoppede i maj 2012.

Klageren blev ved brev af 24/8 2012 orienteret om, at hendes forsikringer ville ophøre den 1/6 2013, og at hun ville blive kontaktet inden udløb med henblik på forlængelse af forsikringsdækningen.

Ved brev af 3/5 2013 orienterede selskabet klageren om, at hendes forsikringer ville ophøre, og at hun havde mulighed for at forlænge dem til den 1/6 2015. Klageren benyttede sig af muligheden for at forlænge forsikringernes dækningsperiode.

Ved brev af 14/5 2013 bekræftede selskabet, at forlængelsen var gennemført, og at hun efter den 1/6 2015 ikke længere ville være forsikret.

Efter det oplyste besluttede selskabets bestyrelse i 2013 med virkning fra 1/1 2014, at perioden, hvor klageren kunne bevare forsikringerne, skulle forlænges med yderligere 24 måneder.

Ved brev af 2/5 2015 orienterede selskabet klageren om, at hendes forsikringer, der ville ophøre den 1/6 2015, kunne forlænges yderligere i 24 måneder, hvis hun reagerede inden den 24/5 2015.

Nævnet lægger til grund, at brevet af 2/5 2015 - i modsætning til tidligere breve - ikke blev sendt med almindelig post, men alene til klagerens elektroniske postkasse på selskabets hjemmeside, som klageren kunne få adgang til ved brug af nem-id.

Nævnet lægger endvidere - i overensstemmelse med det af selskabet anførte - til grund, at selskabet flere gange blandt andet i de årlige pensionsoversigter har oplyst om overgangen til at sende al post pr. elektronisk indbakke på pension.dk eller e-boks, såfremt man vælger det.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved brev af 2/5 2015 blev orienteret om muligheden om at forlænge forsikringerne yderligere og ikke reagerede herpå inden for den anførte frist.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet har tilsidesat sine rådgivningsforpligtelser, og lægger herved vægt på, at den elektroniske kommunikationsform er i overensstemmelse med betingelsernes § 2, stk. 1, efter både 2013- og 2015-betingelserne, og at det må lægges til grund, at selskabet ved flere lejligheder blandt andet i forsikringsoversig-

terne har oplyst, at selskabets post fremover sendes elektronisk via hjemmesiden eller e-boks.

Det forhold, at klageren tidligere har modtaget orienteringer om muligheden for at forlænge forsikringsdækningerne med almindelig post, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen