Ankenævnet for Forsikring

Den 7. februar 2018 blev i sag nr. 90974:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning med dækning ved tab af erhvervsevne hos PensionDanmark. Han klager over, at selskabet har afvist at genikraftsætte forsikringen.

Selskabet har afvist at genoptage forsikringen under henvisning til, at klageren ikke anmodede om forlængelse af sine forsikringer inden svarfristens udløb den 24/6 2015, og at klageren derfor overgik til hvilende medlemskab den 1/7 2015, hvor forsikringen ophørte.

I et bilag vedlagt klagen til nævnet af 12/6 2017 har klageren bl.a. anført:

"**PÅSTAND:**

Sagsøgte tilpligtes at anerkende, at [klagerens] tab af erhvervsevneforsikring fortsat er gældende.

SAGSFREMSTILLING:

Sagens drejer sig om, hvorvidt [klagerens] erhvervsevnetabsforsikring ved PensionDanmark kan anses for at være ophørt per 1. juli 201 5. Tvisten er opstået, idet PensionDanmark mener at have varslet forsikringens ophør via den online postkasse e-boks.

I 2014 blev [klageren] diagnosticeret med [sygdom] og måtte sygemeldes ved sin arbejdsgiver. Efter et længerevarende sygeforløb blev [klageren] afskediget fra sit arbejde, og indbetalingerne til pensionsordningen ved PensionDanmark ophørte derfor også på daværende tidspunkt.

Som følge af sygdommen ansøgte [klageren] om udbetaling fra sin kritisk sygdomsdækning ved PensionDanmark. Selskabet meddelte efterfølgende ved brev af 22. juli 2014, at man nu udbetalte i henhold til pensionsordningen. **(Bilag 1)**. Brevet blev sendt per fysisk post.

Da [klageren] efterfølgende ikke er i stand til at varetage et ordinært arbejde, henvender han sig igen til PensionDanmark og anmoder om udbetaling fra erhvervsevnetabsforsikringen tilknyttet pensionsordningen. PensionDanmark vender imidlertid tilbage og afviser udbetaling, idet forsikringen var ophørt per 1. juli 2015. Selskabet henviste i den forbindelse til, at man havde varslet forsikringens ophør ved breve af henholdsvis 25. september 2014 og 30. maj 2015. **(Bilag 2 og 3)**. Disse skulle efter det oplyste være sendt til [klageren] online postkasse i e-boks.

På daværende tidspunkt var [klageren] imidlertid ikke tilmeldt e-boks med PensionDanmark, hvorfor han ikke modtog skrivelserne. [Klageren] havde desuden ikke modtaget forudgående varsling om, at PensionDanmark ønskede at kommunikere via den online postkasse. Skrivelserne findes heller ikke i den online indbakke efter søgning på disse.

Uddrag for [klagerens] forsikringsbetingelser fremlægges som sagens **(Bilag 4)**.

ANBRINGENDER:

Det gøres til støtte for den nedlagte påstand overordnet gældende, at PensionDanmark ikke har foretaget den fornødne varsling af forsikringsophør, hvorfor forsikringen fortsat er gældende for perioden efter den 1. juli 2015.

[Klageren] har ikke forud for de pågældende skrivelser korresponderet med PensionDanmark via e-boks, ligesom al efterfølgende korrespondance også er foregået via almindelig post. PensionDanmark har ligeledes ikke orienteret om, at man ønskede at overgå til denne kommunikationsform. At man alligevel har forsøgt at kommunikere via e-boks må derfor komme PensionDanmark til skade, idet der ikke forelå nogen aftale omkring dette. PensionDanmark er her nærmest til at bære risikoen herfor.

Det følger af praksis på området, at forsikringsselskabet skal sende påkrav om præmiebetaling, påmindelser og eventuelle opsigelser til den adresse, som forsikringstageren har oplyst. Hvis der er fejl i dette og fejlen skyldes selskabets forhold, så kan selskabet ikke påberåbe sig et påkrav eller en opsigelse, som er sendt den til fejlagtige adresse – medmindre selskabet kan godtgøre, at skrivelsen faktisk er modtaget af vedkommende.

PensionDanmark må altså bære risikoen for, at selskabet har valgt at kommunikere til [klageren] via en fejlagtig adresse – nemlig den online e-boks, hvortil [klageren] ikke havde tilmeldt selskabet. PensionDanmark var således vidende omkring [klagerens] fysiske adresse og burde således have kommunikeret via denne ved alle henvendelser.

Det gøres i forlængelse heraf gældende, at [klageren] som følge af formuleringen i forsikringsbetingelserne havde en berettiget forventning om, at betalingen for forsikringerne efter indbetalingernes udløb ville blive trukket fra pensionsopsparingen.

Sammenfattende gøres det gældende, at [klageren] ikke er blevet tilstrækkeligt oplyst om forsikringens ophør forud for den 1. juli 2015."

Hertil har selskabet i brev af 1/9 2017 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"**Sagens forløb**
[Klageren] blev optaget i arbejdsmarkedspensionsordningen i PensionDanmark den 1. september 2012 ved ansættelse hos en arbejdsgiver med overenskomstaftalt bidragspligt til PensionDanmark.

Efter optagelsen sendte selskabet den 11. december 2012 et velkomstbrev til klager, jf. bilag 2, hvori han vi henviser klager til selskabets hjemmeside, hvor han både kan finde generel information om pensionsordningen og via login med NemID hans personlige pensionsoplysninger. I brevet informerer vi også klager om selskabets elektroniske fremsendelse af medlemsinformation.

Den 30. juni 2014 ophørte arbejdsgiverens indbetaling, og selskabet sendte derfor et fratrædelsesbrev den 25. september 2014 til klager, jf. bilag 3.

Den 30. maj 2015 sendte selskabet et ophørsbrev til [klageren], jf. bilag 4, hvori [klageren] blev informeret om, at hans forsikringer bortfaldt den 1. juli 2015, men at han kunne vælge at forlænge forsikringerne.

Klager forlængede ikke sine forsikringer inden svarfristens udløb den 24. juni 2015, og klager overgik derfor til hvilende medlemskab den 1. juli 2015, hvor forsikringerne bortfaldt.

Brevene ligger stadig i klagers indbakke på pension.dk, og klager kan se brevene, hvis han vælger alle breve og ændrer perioden på 12 måneder til 'vis alle'.

Den 3. november 2016 kontaktede klager selskabet telefonisk med oplysning om, at han var tilkendt offentlig førtidspension. Kunderådgiveren informerede klager om, at han ikke længere havde forsikringer. Klager anmodede om at få tilsendt de ovennævnte breve i bilag 3-4, da han ikke erindrede at have modtaget disse.

Den 24. maj 2017 kontakter advokat … selskabet på klagers vegne og beder om aktindsigt.

Begrundelse
PensionDanmarks information til medlemmerne sker i overensstemmelse med den gældende bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler, jf. PensionDanmarks forsikringsbetingelser om information til medlemmerne, § 2, stk. 1, afsnit 6.

Af forsikringsbetingelserne § 2, stk. 1, afsnit 1 fremgår endvidere:

'Når pensionsordningen bliver oprettet sender PensionDanmark velkomstbrev med information om pensionsordningen. Medlemmet bliver samtidig oplyst om, at fremtidige meddelelser fra PensionDanmark vil blive sendt til medlemmets e-Boks, eller hvis medlemmet ikke har tilmeldt selskabet til e-Boks – medlemmets elektroniske indbakke på pension.dk, medmindre lovgivningen foreskriver, at meddelelsen skal fremsendes på papir'.

Ved optagelsen i pensionsordningen sendte vi et velkomstbrev til klager, hvori der bl.a. stod følgende:

'Dine breve bliver leveret direkte til din indbakke på pension.dk
Alle breve bliver lagt i din indbakke på 'Din Egen Pension' eller i e-Boks, hvis du har valgt dette. Kun i sjældne tilfælde vil du få breve med posten.'

Fratrædelsesbrevet af 25. september 2014 blev derfor lagt i klagers indbakke på pension.dk og indeholdt følgende information:

- at bidragsindbetalingen var ophørt
- at forsikringerne ville fortsætte indtil 1. juli 2015, og
- at klager i god tid, inden forsikringerne bortfaldt, ville blive kontaktet af selskabet om hvad, der videre skulle ske med forsikringerne.

Ophørsbrevet af 30. maj 2015 med overskriften 'Dine forsikringer stopper' blev også lagt i klagers indbakke på pension.dk og indeholdt bl.a. følgende information:

- at forsikringerne stoppede den 1. juli 2015

- at forsikringerne kunne forlænges indtil 1. juli 2019, hvis klager kontaktede selskabet senest den 24. juni 2015 herom.

Klager kontaktede os imidlertid ikke om forlængelse af forsikringerne, hvorfor disse bortfaldt den 1. juli 2015.

Klager kontaktede os først om forlængelse af forsikringerne den 3. november 2016, dvs. mere end to år efter, at indbetalingen til PensionDanmark ophørte.

Det er for sent i forhold til den oplyste svarfrist i ophørsbrevet.

I forhold til klagers anbringender gør PensionDanmark således gældende:

> at det fremgår af PensionDanmarks forsikringsbetingelser § 2, at selskabets medlemsinformation sker elektronisk,

> at PensionDanmark i velkomstbrevet har gjort klager klart og tydeligt opmærksom på, at medlemskommunikationen sker elektronisk, og at selskabets breve til ham lægges i hans indbakke på pension.dk, medmindre klager har valgt, at brevene skal lægges i e-Boks. Klager har ikke tilmeldt breve fra PensionDanmark til e-Boks,

> at selskabet i fratrædelsesbrevet varsler klager om forsikringsophør,

> at selskabet i ophørsbrevet for anden gang varsler klager om forsikringsophøret, ligesom klager bliver informeret om muligheden for at forlænge forsikringerne, men klager reagerer ikke rettidigt på brevet

> at fratrædelses- og ophørsbrevet ikke omhandler påkrav om præmiebetaling, påmindelse herom eller opsigelse af pensionsaftalen. Indholdet vedrører aftalemæssige ændringer ved bidragsophør, jf. forsikringsbetingelserne § 7

> at klager ikke kan have en berettiget forventning ved læsning af forsikringsbetingelserne § 7 om, at betalingen for forsikringerne efter indbetalingernes udløb ville blive fratrukket pensionsopsparingen i det uendelige.

> at det af forsikringsbetingelserne § 7, stk. 1 fremgår, at forsikringerne efter bidragsophør fortsætter i en periode

> at denne periode er fastsat til 12 måneder, jf. §7, stk. 4

> at klager herefter kan vælge at forlænge forsikringerne i op til sammenlagt 60 måneder

> at forlængelse af forsikringerne udover 12 måneder efter bidragsophør således forudsætter, at klager foretager et aktivt valg

> at klager ikke rettidigt har foretaget aktivt valg om forlængelse af forsikringerne

Selskabet fastholder derfor afslaget på genetablering af klagers forsikringer."

Heroverfor har klageren i brev af 5/10 2017 til nævnet bl.a. oplyst:

"Det kan ikke afvises, at [klageren] har modtaget brevet af 11. december 2012 fra Pension Danmark. Det er dog ikke et brev han har forholdt sig til og på nogen måde erindre.

Han har aldrig tilmeldt sig alarmerings systemet med e-mail eller mobil nummer under kontakt oplysninger, hvilket fremgår af oplysningerne på 'din egen pension'.

[Klageren] bliver som oplyst syg med [sygdom] i 2014 og alt korrespondance med Pensiondanmark i den forbindelse foregik per telefon og med almindelig post. Senest modtog [klageren] meddelelse med almindelig post den 22. juli 2014 (bilag 1) om, at Pension Danmark ville udbetale forsikringssummen for kritisk sygdom.

På dette tidspunkt har man – velvidende at [klageren] er kritisk syg – lagt brev af 25. september 2014 i hans elektroniske postkasse på 'Din egen pension'. Tilsvarende med brev af 30. maj 201 5 med meddelelsen om at forsikringerne stopper per 1. juli 2015.

Det efterlader helt klart [klageren] med en fornemmelse af, at man har spekuleret i kommunikationsplatformen fra PensionDanmarks side.

Det er helt åbenbart, at [klageren] ville have fortsat sin forsikringsordning, hvis han havde modtaget underretningen via almindelig post. Han var syg. Han var blevet opsagt på grund af sit sygefravær og havde om nogen brug for sine forsikringer.

Jeg skal i øvrigt henvise til mine bemærkninger og sagsfremstillingen i det tidligere fremsendte stævningsudkast."

Heroverfor har selskabet i brev af 17/10 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Hertil kan vi oplyse, at blanketten til brug ved ansøgning om udbetaling af engangsbeløb ved kritisk sygdom lå tilgængelig på selskabets hjemmeside, pension.dk. Klager havde således mulighed for at udskrive blanketten direkte fra pension.dk.

At klager vælger at kontakte os telefonisk for at få blanketten tilsendt med almindelig post, og at selskabet, – som det fremgår af aftalegrundlaget – også sender nogle få breve med

almindelig post, ændrer ikke ved, at PensionDanmarks almindelige kommunikationsform er elektroniske breve og.

Advokaten påstår, at klager ville have fortsat forsikringerne, hvis selskabet havde underrettet klager med almindelig post, hvilket ikke stemmer overens med advokatens samtidige oplysning om, at klager ikke har forholdt sig til velkomstbrevets indhold om selskabets medlemskommunikation, som netop blev sendt med almindelig post og på et tidspunkt, hvor klager i øvrigt var fuldt arbejdsdygtig.

Afslutningsvis skal vi afvise advokatens påstand om, at PensionDanmark skulle spekulere i kommunikationsplatformen, i givet fald ville det være begrundet i de sparede omkostningerne til gavn for medlemmernes pensionsopsparing.

Vi har ikke yderligere bemærkninger og finder, at sagen kan afgøres på det foreliggende grundlag"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af velkomstbreve af 11/12 2012, som selskabet fremsendt til klageren i forbindelse med hans ansættelse, fremgår det bl.a.:

"**Kære [klageren]**

Vi er glade for at kunne byde dig velkommen som medlem i PensionDanmark. Vi vil gøre vores bedste for, at du bliver tilfreds med os som dit pensionsselskab.

Læs brochuren 'Kort og godt om din pension'
Din pension er nem at overskue med vedlagte brochure 'Kort og godt om din pension', som vi vil opfordre dig til at læse igennem.

Din arbejdsgiver har foretaget første indbetaling til din pension
Gå ind på pension.dk/dinegenpension. Her kan du se den første indbetaling, og her har du altid et godt overblik over din opsparing og dine forsikringer.

Dine breve bliver leveret direkte til din indbakke på pension.dk
Alle breve bliver lagt i din indbakke på 'Din Egen Pension' eller i e-Boks, hvis du har valgt dette. Kun i sjældne tilfælde vil du få breve med posten.

Indtast derfor e-mail eller mobil nr. under kontaktoplysninger på 'Din Egen Pension'.
Du får besked, hver gang du har ny post og kan dermed nemt holde dig opdateret med udviklingen i din pensionsordning.

Hvis du har spørgsmål
Du er også velkommen til at ringe til os på telefon 7012 1330, hvis du har spørgsmål. Vores telefoner er åbne hverdage mellem kl. 8 og 21.

Med venlig hilsen
…"

Af selskabets fratrædelsesbrev af 25/9 2014 til klageren fremgår det bl.a.:

"**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. juli 2015. 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.

Sundhedsordning
Du er også stadig omfattet af sundhedsordningen. Det er du lige så længe, du har dine forsikringer i PensionDanmark. Vælger du at stoppe dine forsikringer, stopper sundhedsordningen også. Du bestiller fortsat tid på Din Egen Pension under Sundhed.

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.

Du skal være opmærksom på, at du ikke er dækket af forsikringerne ved førtidspension og visse kritiske sygdomme, hvis der er indbetalt mindre end 12 måneders pensionsbidrag fra din arbejdsgiver inden for de sidste 4 år, og årsagen til, at du får førtidspension eller stillet en diagnose på en kritisk sygdom, skyldes sygdom, der opstod før du blev medlem hos PensionDanmark.

Kontakt din arbejdsgiver eller din lokale fagforening, hvis du stadig er ansat
[Tidligere arbejdsgiver] har senest indbetalt til din pensionsordning i perioden 7. juni 2014 til 21. juni 2014. Hvis du stadigvæk er ansat i virksomheden, skal du derfor hurtigst muligt kontakte din arbejdsgiver eller lokale fagforening.

Saml dine pensionsordninger i andet selskab
Hvis du har fået nyt job, hvor du også er omfattet af en pensionsordning med forsikringer, bør du samle dine pensionsordninger i det nye selskab. Dit nye pensionsselskab kan hjælpe med at få overført din pensionsordning.

Kontakt os, hvis du har spørgsmål
Du er velkommen til at ringe til os. Vores telefoner er åbne alle hverdage mellem kl. 8 og 21.

Venlig hilsen

PensionDanmark"

Af selskabets ophørsbrev af 30/5 2015 til klageren fremgår det bl.a.:

"**Dine forsikringer stopper**

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

Behold dine forsikringer
Du kan forlænge perioden, så du beholder dine forsikringer og sundhedsordning indtil 1. juli 2019. 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.

Vær også opmærksom på, at din forsikring ved førtidspension og visse kritiske sygdomme kan bortfalde, hvis der er indbetalt mindre end 12 måneders pensionsbidrag fra din arbejdsgiver inden for de sidste 4 år.

Saml dine pensionsordninger i andet selskab
Hvis du har fået nyt job, hvor du også er omfattet af en pensionsordning med forsikringer, bør du samle dine pensionsordninger i det nye selskab. Dit nye pensionsselskab kan hjælpe med at få overført din pensionsordning.

Se detaljer om din pensionsordning
På pension.dk/dinpension har du altid et godt overblik over din pensionsordning.

Har du spørgsmål?
Du kan ringe til os alle hverdage mellem kl. 8-21 på 7012 1330.

Venlig hilsen

Pension Danmark"

Af forsikringsbetingelserne 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 e-Boks, eller hvis medlemmet ikke har tilmeldt selskabet til e-Boks – medlemmets elektroniske indbakke på pension.dk, medmindre lovgivningen foreskriver, at meddelelsen skal fremsendes på papir.

Velkomstbrevet indeholder link til det sted på selskabets hjemmeside, hvor medlemmet kan få et overblik over pensionsordningens generelle indhold, ligesom der er et link til de lukkede sider, hvor medlemmet kan se sine egne forsikringer og pensionsopsparing.

Medlemmet har således døgnet rundt adgang til information om sin pensionsordning. Medlemmets egne oplysninger er tilgængelige via NemID.

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.

Stk. 2.
Ved medlemskabets ophør vil breve, der tidligere er lagt ind i medlemmets elektroniske indbakke på pension.dk, blive overflyttet til medlemmets e-Boks, for at medlemmet fortsat har adgang til disse breve.

…

§ 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 førtidspension kan bortfalde i den forlængede bidragsfri dækning, jf. stk. 4, § 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, dog tidligst fra det tidspunkt, hvor medlemmet registreres som bidragsfrit dækket i selskabet.

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. stk. 2.

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."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at genikraftsætte hans erhvervsevnetabsforsikring.

I fratrædelsesbrevet af 25/9 2015, der blev sendt til klagerens elektroniske postkasse på pension.dk, orienterede selskabet klageren om, at hans forsikringsdækninger ville fortsætte frem til den 1/7 2015, og at selskabet i god tid forinden ville kontakte ham, så han kunne tage stilling til, hvad der videre skulle ske med forsikringerne. I ophørsbrevet af 30/5 2015, der ligesom fratrædelsesbrevet blev sendt til klagerens elektroniske postkasse på pension.dk, oplyste selskabet, at klageren kunne forlænge forsikringerne til den 1/7 2019, og at svarfristen var den 24/6 2015.

Selskabet har over for nævnet anført, at selskabet, jf. forsikringsbetingelsernes § 2, kommunikerer elektronisk med dets medlemmer. Selskabet har i den forbindelse oplyst, at selskabet i forbindelse med klagerens ansættelse den 11/12 2012 fremsendte et velkomstbrev til klageren, hvori man blandt andet henviste til selskabets hjemmeside, hvor klageren både kunne finde generel information om pensionsordningen og via login med NemID se sine personlige oplysninger. I brevet informerede selskabet også om, at alle breve fra selskabet ville blive lagt i klagerens elektroniske postkasse på "Din Egen Pension" eller i e-boks, hvis klageren havde valgt dette. Selskabet informerede samtidig om, at klageren kun i sjældne tilfælde ville modtage breve med posten.

Selskabet fastholder, at klagerens forsikringsdækning er ophørt. Selskabet har herved bemærket, at klageren først anmodede om forlængelse af forsikringen den 3/11 2016, dvs. mere end 2 år efter, at forsikringen ophørte.

Klagerens advokat har over for nævnet anført, at klageren ikke har tilmeldt selskabet til e-boks, hvorfor han ikke har modtaget selskabets breve, og at klageren ikke har modta-

get forudgående varsel om, at selskabet ønskede at kommunikere via klagerens elektroniske postkasse på pension.dk, hvor de pågældende breve i øvrigt ikke kan genfindes ved en søgning. Klagerens advokat har videre anført, at klageren ikke har oplyst e-mailadresse eller telefonnummer under kontaktoplysninger, og at han derfor ikke har fået besked om ny post i den elektroniske postkasse.

Nævnet lægger i overensstemmelse med det af selskabet anførte til grund, at klageren i forbindelse med sin ansættelse modtog et velkomstbrev, hvor klageren blev orienteret om, at selskabet anvender elektronisk post. Nævnet bemærker endvidere, at selskabet i forsikringsbetingelsernes § 2, stk. 1 anfører, at meddelelser vil blive sendt til medlemmets e-boks eller – hvis medlemmet ikke har tilmeldt selskabet e-boks – medlemmets elektroniske postkasse på pension.dk.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved brevene af 25/9 2014 og 30/5 2015 blev orienteret om forsikringens ophør pr. 1/7 2015, og i brevet af 30/5 2015 blev orienteret særskilt om muligheden for at forlænge forsikringen, men ikke reagerede inden for den angivne frist. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det er klagerens eget ansvar at oplyse sin e-mailadresse eller sit telefonnummer under kontaktoplysninger, så han får besked, når der er ny post i den elektroniske postkasse. Nævnet henviser endvidere til sin kendelse 89265 vedrørende samme selskab.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings