Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. juni 2018 blev i sag nr. 91182:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

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. Han klager over, at selskabet har nedsat hans dækning for tab af erhvervsevne.

Selskabet har henvist til, at den løbende ydelse ved tab af erhvervsevne beregnes som en procentsats af lønnen, og at klagerens ønskede kronedækning blev omregnet til en procentsats baseret på hans lønoplysninger. Den løn, som arbejdsgiveren indberettede, har efterfølgende vist sig at være lavere, hvorfor dækningen er blevet lavere.

I klageskema af 2/8 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Jeg vil gerne klage over, at min dækning ved tab af erhvervsevne er faldet fra 323.260 kr. jvf. PFA-meddelelse af 20/8 2015 til 266.943 kr. jvf. PFA-meddelelse af 3/4 2017.
>
> PFA begrunder den lavere sats med en ny beregningsmetode.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> To ting:
>
> 1) Jeg vil gerne have de oprindelige forsikringsvilkår tilbage som beskrevet. Jeg finder det ikke rimeligt, at PFA ændrer dem uden varsel. Det svarer til, at jeg skriver under på at købe en bil til 200.000 kr. men efter at have fået den udleveret kun vil betale 140.000 kr., fordi jeg føler, at den ikke er mere værd.
>
> 2) Jeg finder det stærkt kritisabelt, at så vidtgående ændringer i PFA-kundernes vilkår ikke formidles til kunderne direkte på mail men i stedet for gemmes væk i rutinemeddelelser på pfa.dk. Kunder bør have direkte besked."

Selskabet har i brev af 4/9 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Forsikrede kom ind i PFA Pension 1. januar 1994 via … pensionsfond. Den 1. januar 2013 overtog PFA Pension forsikringsordningen under [fagforening] Pension fra [andet pensionsselskab], og i den forbindelse blev forsikredes forsikring fra [andet pensionsselskab] overflyttet til PFA Pension. Den 20. august 2015 blev forsikredes to ordninger samlet på en ordning, PFA PLUS, gennem [fagforening] Pension med almindelig pensionsopsparing og forsikringer med dækninger ved kritisk sygdom, tab af erhvervsevne samt død.
> …
> PFA Pension har givet den dækning på tab af erhvervsevne, som svarer til den ordning, forsikrede har tilmeldt sig ved blanket af 9. april 2015, bilag 1. Ordningen er oprettet med dækning af tab af erhvervsevne ud fra de 700.000 kr., som er tilføjet blanketten som almindelig løn.
>
> Da forsikredes arbejdsgiver i månederne efter tilmeldingen indberettede en lavere løn end den løn, som forsikrede har oplyst på tilmeldingsblanketten, blev dækningen ved tab af erhvervsevne nedsat pr. 2. april 2016 og kommunikeret via MitPFA. Det er sædvanligt, at der over tid i et ansættelsesforhold løbende er lønreguleringer for ansatte i enten op- eller nedadgående retning. Forsikrede er bekendt med disse lønreguleringer, hvorfor de løbende justeringer af dækning ved tab af erhvervsevne alene bliver kommunikeret via MitPFA.
>
> **Sagsfremstilling**
> Forsikrede havde den 1. april 2015 en rådgivningssamtale for at høre om mulighederne for at blive tilmeldt PFA PLUS i forhold til de fremtidige indbetalinger og i forhold til at overføre sin hidtidige ordning. I forbindelse med afholdelse af mødet blev der udarbejdet et udkast til aftale om tilmelding af de fremtidige indbetalinger til PFA Plus. Med aftalen fulgte en 2 siders vejledning. Den

9. april 2015 indsendte forsikrede den underskrevne blanket med tilmelding af bestående kunde til PFA pensionsordning, som han havde modtaget i forbindelse med afholdelse af mødet, bilag 1.

På tilmeldingsblanketten side 2 er øverst under 'Indbetalinger' anført, at 'Den pensionsgivende løn er for tiden 565.775,52 kr. om året. Pensionsloft. Almindelig løn 700.000 kr.'

På side 2 nederst under 'PFA Erhvervsevne' er det anført 'Samlet ønsket dækning 175.000 + 148.252=323.252 kr.'

Det fremgår af vejledningen til bilag 1 i pkt. 1 'Indbetalinger', at 'Den pensionsgivende løn er den løn, som indbetalingerne bliver beregnet ud fra. Den pensionsgivende løn kan godt være forskellig fra lønnen på din lønseddel. Din arbejdsgiver kan oplyse dig om forskellen. Hvis indbetalingerne er i procent af lønnen, vil PFA Pension fremover få oplyst din pensionsgivende løn af arbejdsgiver, og PFA Pension tager udgangspunkt i den løn, som din arbejdsgiver oplyser, uanset om du har oplyst et andet beløb på blanketten 'Tilmelding af bestående til PFA pensionsordning''.

Det fremgår af vejledningen til bilag 1, i pkt. 2 om 'Forsikringer', at 'PFA Pension tager udgangspunkt i den løn, som din arbejdsgiver oplyser, uanset om du har oplyst et andet beløb på blanketten....'

I den mellemliggende periode er der diverse kommunikation om sammenlægning og overførsel af policer.

Den 20. august 2015 udstedte PFA Pension en pensionsoversigt, bilag 2. På forsiden er fremhævet 3 punkter, hvoraf det ene er **'Brug mitpfa.dk**. Her kan du se de præcise forhold, der gælder for dig, følge udviklingen i din opsparing og regne på dine tal'. Herudover er der på side 3 bl.a. en oplysning om 'PFA Erhvervsevne: Løbende udbetaling på op til 46,18 % af din løn – årligt op til 323.260 kr.' Oversigten blev sendt til forsikrede pr. brev.

Det fremgår af side 3 i pensionsbeviset bilag 3 fra samme dato, at den pensionsgivende løn årligt er 569.195,52 kr., og at vi får oplyst lønnen fra din arbejdsgiver. På side 7 er det anført, at den dækningsgivende løn, som nogle udbetalinger er beregnet ud fra årligt, er 700.000.00 kr. 'Vi får oplyst lønnen fra din arbejdsgiver. Lønnen kan godt være identisk med den pensionsgivende løn, som indbetalingerne beregnes ud fra. Den dækningsgivende løn er den løn, som indbetalingerne beregnes ud fra.' Beløbet er sat ud fra oplysningerne på tilmeldingsblanketten, bilag 1. Pensionsbeviset, bilag 3, er lagt på mitpfa.dk

Videre anføres nederst på side 7 'Løbende udbetaling på op til 46,18 % af din løn, årligt: 323.260 kr.'

Det anføres i pkt. 1.6 i pensionsvilkårene fra samme dato, bilag 4, at PFA Pension kommunikerer fortrinsvis elektronisk med forsikrede. I punkt 3.3.1 anføres det, at den dækningsgivende løn er den løn, som dækningen beregnes ud fra. Pensionsvilkårene, bilag 4, er lagt på MitPFA.

I de følgende måneder viser det sig, at den dækningsgivende løn er lavere end den oplyste løn. Da dækningen på tab af erhvervsevne bliver beregnet ud fra 46,18 % af lønnen, bliver det beløb, tab af erhvervsevne dækker, nedsat.

Den 2. april 2016 udstedte PFA Pension derfor udstedt en ny pensionsoversigt pr. 1. marts 2016, bilag 5, med en årlig dækning ved tab af erhvervsevne på 266.943 kr., op til 46,18 %. Oversigten er alene lagt på MitPFA, da ændringen beror på en regulering som følge af en lønjustering, den ansatte allerede har kendskab til.

Samtidig blev det tilrettede pensionsbevis, bilag 6, lagt på MitPFA. Det fremgår af side 3, at den pensionsgivende løn er 578.049,36, og på side 7 er det anført, at den dækningsgivende løn er rettet til samme beløb. Beløbet til dækning ved tab af erhvervsevne er nedsat til 266.943 kr.

Den 3. april 2017 blev der udstedt en opdateret pensionsoversigt, bilag 7, Den aftalte indbetaling er ændret pr. 1. marts 2017. Beløbet udgør nu 79.312,12 kr., og i oversigten fra året inden, bilag 5, udgjorde indbetalingen 63.126,74 kr. Der udstedes derfor et nyt pensionsbevis, bilag 8 og nye pensionsvilkår, bilag 9. Dækningen ved tab af erhvervsevne udgør 266.943 kr. Den pensions- og den dækningsgivende løn udgør begge 578.049,36 kr.

Den 19. juli 2017 ringede forsikrede til PFA Pension for at høre nærmere om det beløb, han er dækket for ved tab af erhvervsevne, og han får tilsendt pensionsbevis og pensionsoversigt. Senere samme dag sendte forsikrede en mail til PFA Pension om, at han ikke kan se, at han har modtaget dokumenterne.

Den 20. juli 2017 sendte forsikrede en mail til PFA Pension, idet han var utilfreds med den dækning, der fremgik af pensionsoversigten af 2. april 2016. PFA Pension svarede pr. mail samme dag, at de breve, PFA Pension sender til ham, vil han kunne finde på MitPFA under dokumenter.

Den 20. juli 2017 sendte forsikrede endnu en mail til PFA Pension, og PFA Pension svarede den 21. juli 2017 skrev rådgiveren hos PFA Pension, at ' ... jeg vil gerne være helt sikker på, at jeg forstår din mail korrekt. Jeg kan se, at vi pr. 1. marts 2017 har ændret din police, fordi vi får en højere indbetaling fra din arbejdsgiver. Dette sender vi en oversigt på, når vi har reguleret din ordning ud fra den forhøjede indbetaling ....'

Den 21. juli 2017 sendte forsikrede endnu en mail til PFA Pension, og PFA Pension svarede den 21. juli 2017, at PFA Pension løbende har sendt forsikrede pensionsoversigter, hvori dækningerne fremgår, at ændringen på dækningen ved tab af erhvervsevne er sket i marts 2016, da arbejdsgiver ikke har oplyst lønnen til 700.000 kr. som ordningen er registreret med, men derimod omkring 572.000 kr. Endelig oplyste PFA Pension, at '.... Det er vigtigt at læse oversigterne, som vi sender med. Derudover er der mulighed for løbende at følge med på Mit PFA.'

Den 21. juli 2017 sendte forsikrede endnu en mail til PFA Pension, og PFA Pension svarede den 21. juli 2017, at forsikrede er velkommen til at forhøje sine dækninger ved tab af erhvervsevne ved at forhøje procenten. Udskrift af mailkorrespondancen fremgår af bilag 10.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'
Ordningen er oprettet med dækning ved tab af erhvervsevne ud fra den løn, forsikrede særskilt har oplyst på tilmeldingsblanketten, bilag 1.

Som det fremgår af tilmeldingsblanketten, bliver dækningen for tab af erhvervsevne sat efter den løn, arbejdsgiveren oplyser, uanset om forsikrede oplyser et andet beløb på blanketten, jf. vejledningen pkt. 2.

Da det i månederne efter ordningens oprettelse viste sig, at forsikredes løn ikke kommer til at udgøre de oplyste 700.000 kr., men 578.049,36 kr., som arbejdsgiveren oplyste, bliver dækningerne nedsat, så de svarer til den oprettede dækning på 46,18 %.

Sådanne ændringer, som sker på grund af gagereguleringer, som forsikrede er bekendt med, bliver kommunikeret via MitPFA. I brev med pensionsoversigt af 20. august 2015, bilag 2, er det udtrykkeligt fremhævet: 'Brug mit pfa.dk. Her kan du se de præcise forhold, der gælder for dig, følge udviklingen i din opsparing og regne på dine egne tal'.

Pensionsoversigten af 20. august 2015, bilag 2, fremsendes pr. brev, da her er tale om en ny PFA Plus pensionsordning.

Forsikrede har mulighed for at forhøje sine dækninger ved at aflevere tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Konklusion
PFA Pension fastholder, at selskabet har oprettet ordningen og herefter justeret dækningerne ved tab af erhvervsevne ud fra gagereguleringer, som forsikrede er bekendt med, i overensstemmelse med det aftalte.

PFA Pension har tilrettelagt sin kommunikation med kunderne i overensstemmelse med pensionsvilkårene. Ændringer, der alene beror på gagereguleringer, som forsikrede har kendskab til, bliver kommunikeret via MitPFA."

Klageren har i brev af 12/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Mit klare indtryk er, at misforståelser/manglende dialog mellem PFA og min arbejdsgiver, …, er skyld i uenigheden.
…
Tvisten mellem undertegnede og PFA handler om dækningsniveauet for tab af erhvervsevne, hvor PFA har nedsat niveauet, fordi dette ikke matchede lønoplysninger, men mig bekendt har PFA aldrig fået eller indhentet sådanne fra arbejdsgiveren, men formentlig alene udregnet disse med baggrund i pensionsbidragsindbetalingen, og da denne ikke har været en procentdel af lønnen, kan dette have givet anledning til misforståelser.

Nedenfor er anført min lønindkomst for de seneste fire år, som de fremgår af Skat.dk – tallene er væsentligt højere end de 578.049.36 kr. som anført af PFA."

Selskabet har hertil i brev af 8/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikrede skriver, at PFA Pension har fastsat hans indkomst forkert.
Det er imidlertid ikke korrekt. Indkomsten bliver fastsat og indberettet af arbejdsgiveren og beløbene i denne sag er afstemt med [arbejdsgiver].

Når forsikrede oplyser en dækningsgivende løn i forbindelse med rådgivningssamtalen, se bilag 1, side 2 øverst, så er det dette beløb, der bliver anvendt til at omregne kronedækning i forhold til.

Hvis det så viser sig, at lønnen er lavere bliver dækningerne nedsat i henhold til den beregnede procent.
Såfremt der ikke var påført de 700.000 kr. på tilmeldingsblanketten, så var den ønskede kronedækning blevet beregnet i % af de 565.775,22 kr.

Forsikringsdækningerne bliver beregnet ud fra den indkomst arbejdsgiver fastsætter og indberetter og ikke ud fra lønindkomst iflg. SKAT."

Nævnets sekretariat har under sagens behandling bedt selskabet besvare nogle spørgsmål.

Selskabet har i brev af 1/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Spm. 1. Indberetter arbejdsgiveren både den pensionsgivende løn og den dækningsgivende løn?**
Svar: Ja, det er samme beløb på denne ordning."

Selskabet har i brev af 23/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Spm. 2:
Af bilag 1 'Tilmelding af bestående kunde til PFA pensionsordning' skal der under afsnit 2 Forsikringer oplyses den pensionsgivende løn, og i rubrikkerne derunder kan man vælge en samlet ønsket dækning som en vis % af løn. Hvorfor fastsættes den samlede ønskede dækning ikke som en % af den pensionsgivende løn, når det er den, der skal oplyses i tilmeldingsblanketten?

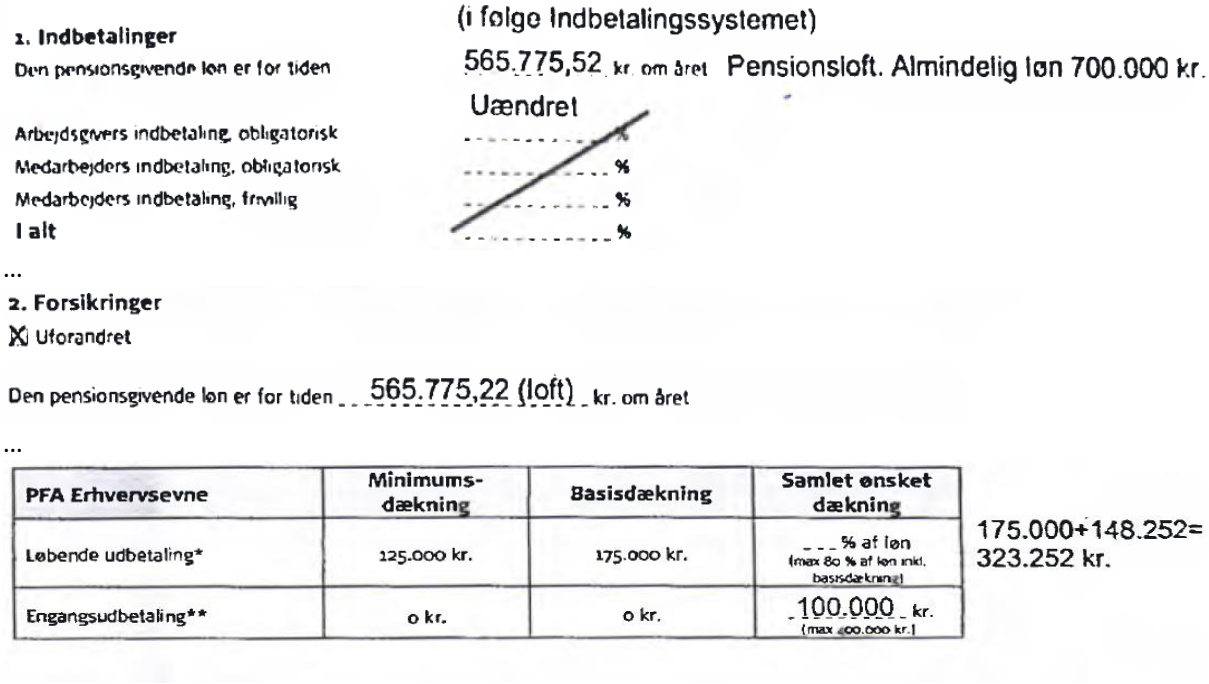
Dette er en overenskomstbaseret pensionsordning via [fagforening] Pension, som PFA administrerer.

Det fremgår af Tilmeldingsblanketten, Bilag 1, at forsikredes fremtidige dækning af tab af erhvervsevne bliver beregnet ud fra de tal om ønsker til dækning, 323.252 kr. (basisdækning plus 148.252 kr.), og den oplyste løn på 700.000 kr., der er oplyst på blanketten.

Hvis det viser sig, at lønnen er lavere end den, der er oplyst på blanketten, så bliver dækningerne nedsat i henhold til den procent, der er beregnet efter modtagelse af tilmeldingsblanketten. Det følger af Vejledning til 'Tilmelding af bestående kunde til PFA pensionsordning, Bilag 1, side 6.

Det fremgår af Pensionsoversigten, side 2 midt på, Bilag 2, under punktet om Forsikringer at 'Løbende udbetaling på op til 46,18 % af din løn – årligt op til …… 323.260 kr.'"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende. Af blanketten Tilmelding af bestående kunde til PFA pensionsordning fremgår bl.a.:



1. Indbetalinger (i følge Indbetalingssystemet)

Den pensionsgivende løn er for tiden 565.775,52 kr. om året Pensionsloft. Almindelig løn 700.000 kr.

Uændret

Arbejdsgivers indbetaling, obligatorisk ..... %

Medarbejders indbetaling, obligatorisk ..... %

Medarbejders indbetaling, frivillig ..... %

I alt ..... %

...

2. Forsikringer

☒ Uforandret

Den pensionsgivende løn er for tiden 565.775,22 (loft) kr. om året

...

PFA Erhvervsevne	Minimums-dækning	Basisdækning	Samlet ønsket dækning
Løbende udbetaling*	125.000 kr.	175.000 kr.	___ % af løn (max 80 % af løn inkl. basisdækning)
Engangsudbetaling**	0 kr.	0 kr.	100.000 kr. (max 400.000 kr.)

175.000+148.252= 323.252 kr.

Af Vejledning til "Tilmelding af bestående kunde til PFA pensionsordning" fremgår bl.a.:

> "**1. Indbetalinger**
> Den pensionsgivende løn er den løn, som indbetalingerne bliver beregnet ud fra. Den pensionsgivende løn kan godt være forskellig fra lønnen på din lønseddel. Din arbejdsgiver kan oplyse dig om forskellen. Hvis indbetalingerne er i procent af lønnen, vil PFA Pension fremover få oplyst din pensionsgivende løn af din arbejdsgiver, og PFA Pension tager udgangspunkt i det beløb, som din arbejdsgiver oplyser, uanset om du har oplyst et andet beløb på blanketten 'Tilmelding af bestående til PFA pensionsordning'.
> ...
> **2. Forsikringer**
> PFA pension tager udgangspunkt i den løn, som din arbejdsgiver oplyser, uanset om du har oplyst et andet beløb på blanketten 'Tilmelding af bestående kunde til PFA pensionsordning'."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren er omfattet af en overenskomstbaseret pensionsordning, som administreres af selskabet. Klageren havde den 1/4 2015 en rådgivningssamtale med selskabet for at høre om mulighederne for at blive tilmeldt PFA PLUS i forhold til de fremtidige indbetalinger og i forhold til at overføre sin hidtidige ordning. Han underskrev en blanket om "Tilmelding af bestående kunde til PFA pensionsordning" den 9/4 2015.

Af tilmeldingsblanketten fremgik det, at den pensionsgivende løn ifølge indbetalingssystemet var 565.775,52 kr. om året, og at klagerens almindelige løn var 700.000 kr. De løbende udbetalinger for erhvervsevnetab kunne vælges som en minimumsdækning 125.000 kr., en basisdækning på 175.000 kr. eller en samlet ønsket dækning på "_ _ _ % af løn (max. 80 % af løn inkl. basisdækning)". Klageren havde ikke udfyldt en procentsats, men havde anført en samlet ønsket dækning på 175.000+148.252 = 323.252 kr.

Selskabet sendte klageren en pensionsoversigt den 20/8 2015, hvoraf fremgik, at der blandt andet var oprettet en PFA Erhvervsevne forsikring med løbende udbetaling på op til 46,18 % af lønnen – årligt op til 323.260 kr. Af klagerens pensionsbevis på mit.pfa.dk fremgik, at den pensionsgivende løn, som indbetalingerne blev beregnet ud fra, årligt udgjorde 569.195,52 kr., og at den dækningsgivende løn, som nogle udbetalinger var beregnet ud fra, årligt udgjorde 700.000 kr.

Klageren fik den 2/4 2016 en ny pensionsoversigt på mit.pfa.dk, hvoraf fremgik, at PFA Erhvervsevne forsikring nu var på op til 46,18 % af lønnen - årligt op til 266.943 kr. Af klagerens pensionsbevis på mit.pfa.dk fremgik, at den pensionsgivende løn, som indbetalingerne blev beregnet ud fra, årligt udgjorde 578.049,36 kr., og at den dækningsgivende løn, som nogle udbetalinger var beregnet ud fra, årligt udgjorde 578.049,36 kr.

Klageren klager over, at hans dækning ved tab af erhvervsevne er faldet, og han kræver sin oprindelige dækning tilbage.

Selskabet har henvist til, at den løbende ydelse ved tab af erhvervsevne beregnes som en procentsats af lønnen, og at klagerens ønskede kronedækning på 323.260 kr. er blevet omregnet til en procentsats baseret på den oplyste løn på 700.000 kr. Den løn, som arbejdsgiveren indberettede, har efterfølgende vist sig at være lavere, hvorfor dækningen er blevet lavere. Selskabet har henvist til, at klageren har fået udleveret en vejledning til tilmeldingsblanketten, hvoraf det fremgår, at "PFA Pension tager udgangspunkt i den løn, som din arbejdsgiver oplyser, uanset om du har oplyst et andet beløb på blanketten 'Tilmelding af bestående kunde til PFA Pensi-

onsordning' ". Selskabet har oplyst, at klageren har mulighed for at forhøje sine dækninger ved at aflevere tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Selskabet har oplyst, at arbejdsgiveren indberetter både den pensionsgivende løn og den dækningsgivende løn, og at det er samme beløb på den ordning, som klageren er omfattet af.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ved den tilmeldingsblanket, som klageren udfyldte, har fået tilstrækkelige oplysninger til at kunne beregne og fastsætte klagerens ret til løbende ydelse ved tab af erhvervsevne, ligesom nævnet finder, at det burde have stået klart for selskabet, at selskabet skulle beregne en procentsats af den relevante løn, som sikrede, at klageren fremadrettet var berettiget til en dækning ved erhvervsevnetab på 323.252 kr., forudsat at klageren ikke i fremtiden de facto gik ned i løn.

Nævnet bemærker, at selskabet ved pensionsoversigten af 2/4 2016 øjensynligt har taget udgangspunkt i det forkerte af de to lønbeløb, som var oplyst på tilmeldingsblanketten. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at selskabet er nærmest til at bære risikoen for denne fejl, hvorfor selskabet – når klageren bliver opmærksom på, at ydelsen for tabt erhvervsevne beregnet som en kronedækning er blevet nedskrevet af selskabet – er forpligtet til at give klageren en dækning ved erhvervsevnetab, som er i overensstemmelse med klagerens oprindelige anmodning i tilmeldingsblanketten, og at selskabet som konsekvens heraf ikke er berettiget til at stille krav om, at klageren på nuværende tidspunkt afleverer tilfredsstillende helbredsoplysninger. Selskabet er dog berettiget til at opkræve præmie i overensstemmelse med dækningsgraden.

Nævnet har også lagt vægt på den beløbsmæssige forskel mellem den indberettede løn på 565.775,22 kr. og den løn på 700.000 kr., som klageren har oplyst, og nævnet finder, at selskabet burde have afklaret denne afvigelse, idet selskabet ikke kan forventes, at klageren som almindelig forbruger har indsigt i forskellen på den pensionsgivende og den skattemæssige løn.

10. 91182

Nævnet finder herefter, at selskabet skal berigtige den løbende ydelse ved tab af erhvervsevne og omregne klagerens ønskede kronedækning på 323.252 kr. til en procentsats på baggrund af den pensionsgivende løn oplyst i tilmeldingsblanketten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal berigtige klagerens løbende ydelse ved tab af erhvervsevne og omregne klagerens ønskede kronedækning på 323.260 kr. til en procentsats på baggrund af den pensionsgivende løn oplyst i tilmeldingsblanketten.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand