Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 91190:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PenSam Liv forsikringsaktieselskab
Jørgen Knudsens Vej 2
3520 Farum

afsagt

k e n d e l s e :

Nu afdøde forsikringstager havde pensionsordning i PenSam Liv forsikringsaktieselskab. Hendes samlever klager over selskabets afvisning af, at han er berettiget til ægtefælle/samleverpension.

Selskabet har afvist, at klageren opfylder betingelserne for at være omfattet af dækningen ægtefælle/samleverpension med henvisning til, at forsikringstageren ikke havde indsat ham som begunstiget i forsikringen til at oppebære ydelserne.

I klagen har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Sagen omhandler, at Pensam ikke vil godtage mig som samlever, uagtet 16 års samliv på samme adr., idet jeg ikke var 'reg./rigtig' samlever hos dem og dermed ikke berettiget til samleverpension efter min samlever, der desværre døde forventet i en alder af … efter mange års [sygdom]. Vi er blevet vildledt af Pensam, i bedste fald dårligt vejledt, de kendte til min eksistens som samlever i hvert fald 2,5 år før min samlevers død [i 2016], idet jeg der havde en længere snak med navngiven kunderådgiver hos Pensam.
>
> Der vedlægges en længere sagsfremstilling, herunder indledende resumé af sagen og en bilagsoversigt og tilhørende bilag. Der har været afholdt flere møder med Pensam og sagen har været forelagt Pensams bestyrelse.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Ønsker, at Pensam anerkender mig som samlevende og dermed berettiget til til løbende livslang pensionsudbetaling, modsat deres afgørelse, at min samlever ikke havde en samlever, hvorfor Pensam har udbetalt såkaldt Ugifte sum til min samlevers børn. De voksne

børn er indforstået hermed, har underskrevet erklæring og hverkend de, jeg eller min nu afdøde samlever havde nogen anden forventning, end at jeg skulle modtage nævnte løbende pension, idet det hos Pensam fremgår, at Ugifte sum udbetales til dine børn, hvis du IKKE har en ægtefælle/samlever. Pensam anerkender ikke samlever, uagtet det var bekendt med mig som samlever og uagtet fælles folkeregisteradr. i 16 år, hvis ikke samlever er anmeldt på skrift til Pensam."

I en supplerende redegørelse til klagen har klageren bl.a. anført:

"[Forsikringstager] og jeg var reelt samlevende i lovens forstand, herunder med samme Folkeregisteradresse gennem 16 år. Dette bestrides ikke af Pensam, men i deres 'verden/system' var vi ikke at betragte som 'rigtige/registrerede' samlevende grundet manglende registrering hos Pensam. Pensam har ingen bemærkninger til, at ordet samlever, ikke er nærmere defineret i pensionsoversigten.

En manglende skriftlig begunstigelse bestrides ikke, idet dette er fakta, men den påståede 'mangel' var et bevidst valg, dels ud fra, hvad vi kunne læse os til i [forsikringstagers] Pensionsoversigt og dels ud fra, hvad vi havde forstået ved tidligere henvendelse til Pensam.
…
Sagen har været indbragt for Forbrugerombudsmanden med påstand om vildledelse omkring markedsføring fra Pensams side, men de har venligst afvist med begrundelsen, at de har mere end 7.000 sager årligt og må prioritere inden for bestemt udvalgte områder for hvert år.

Det var herefter hensigten, at anlægge en civil sag med en stævning mod Pensam, men forinden er vi kommet undervejs med en, for os, lignende sag, der ultimo sidste år fandt sin afgørelse i … Ret. Her blev et andet pensionsselskab '…' dømt til at omgøre pensioner og foretage udbetalinger til efterladte. Vi mener, at sagen, for store dele, er sammenlignelig med denne, herunder 'vildførelsen', hvorfor vi forinden nævnte vil forhøre os til sagen hos Jer i Ankenævnet. Nævnte dom har været forelagt Pensam ved seneste møde med dem, men har ej heller medvirket til ændret opfattelse hos Pensam.
…
I november 2013 blev [forsikringstager], efter konstatering af [sygdom] og med en såkaldt terminalerklæring med udtalelsen 'ingen udsigt til helbredelse' tildelt Førtidspension 'express' i løbet af ganske få uger og uden videre, med baggrund i en lægeudtalelse om 'ingen udsigt til helbredelse' efter konstatering af [sygdom] og dermed en såkaldt terminalerklæring, der alene kunne læses som en 'dødsdom'.

Vi har således, hvis ikke vi var klar over det tidligere, været fuldstændig vidende om [forsikringstagers], og vores alles, situation, hvorfor vi har haft alle muligheder for at forberede os og ikke, som så mange andre, er 'blevet fanget' af et pludseligt dødsfald. Pensam var, ad ovenfor, ligeledes bekendt hermed.

Både [forsikringstager], hendes egne børn som arvinger og jeg, som samleveren og den forventede pensionsberettiget, var fuldstændig overbevist om, at begunstigelse netop skulle UNDLADES for at børnene kunne få den store engangsudbetaling som var en klar aftale mellem [forsikringstager], hendes børn og jeg. Jeg ville så blive 'efterladt' med løbende pensionsudbetaling.

Pensam har kendt til vores situation, herunder jeg, som [forsikringstagers] samlever, og de blev vidende om [forsikringstagers] alvorlige sygdom/tilstand i november 2013, hvor jeg

havde en længere samtale med en af Pensams kunderådgivere (…, mailkorrespondance forefindes, men ikke som konkret notat). Henvendelsen skete grundet [forsikringstagers] tildeling af førtidspension, jf. nedenfor.

På foranledning af [forsikringstager] rettede jeg, jf. ovenfor, tlf. henvendelse til Pensam og det var åbenlyst for kunderådgiveren, at [forsikringstager] netop var fyldt … år og at jeg var hendes samlever, hvilket jeg indledte med, ligesom der blev spurgt ind til det fra Pensams side.

De (kunderådgiveren) kunne jo ikke, som det blev oplyst, 'bare' oplyse personlige forsikringsforhold til alle og enhver. Da jeg havde præsenteret mig nærmere og forklaret, at [forsikringstager] havde mere, end vanskeligt ved selv at rette henvendelse og tale om årsagen, sin 'dødsdom', var der ingen problemer i, at fortsætte den forholdsvis personlige samtale og orientering fra kunderådgiversen side. Formodningen om, at jeg var jævnaldrende og ikke ex. en 80 årig syg og svækket mand, må ligeledes have været der.
…
Det blev straks oplyst, at nævnte børnepension for den yngste (…) ville blive sat til løbende udbetaling straks pensionsbekræftelse var modtaget hos Pensam. Dette var kort efter på plads.
…
Henvendelsen videre et spørgsmål omkring begunstigelse eller ikke omkring en større engangsudbetaling, hvis/når [forsikringstager] måtte dø (aldeles formodet inden for forholdsvis overskuelig tid, i hvert fald hos [forsikringstager], fornemmet hos lægerne, om end 'afvist' hos vi nærmeste).

Jeg skulle, på vegne af [forsikringstager], sikre mig, at den store engangsudbetaling (kr. 450.000) ikke skulle begunstiges, såfremt den skulle tilfalde hendes børn som ønsket.

Nu havde vi læst os til, at såfremt [forsikringstagers] pension var oprettet før 'pensionsændringen' af 2008, så ville det store engangsbeløb tilfalde [forsikringstagers] børn, medmindre hun begunstigede summen til anden – modsat, hvis den havde været oprettet efter 2008, så ville den 'pudsigt' nok være tilfaldet samlever/ægtefælle, medmindre den blev begunstiget til børn.

Alligevel spurgte jeg ind til dette for at sikre os + 100%. [Forsikringstagers] pensionsopsparing var oprettet, da hun var ganske ung og nyuddannet og at det forholdt sig som vi havde læst os til og samme blev bekræftet af kunderådgiveren.

Det fremgår af [forsikringstagers] Pensionsoversigt 'løbende pensionsudbetaling vil ske til din ægtefælle/samlever'. På Pensams hjemmeside fremgår samme. Endvidere er der på Pensams hjemmeside fremhævet følgende tekst under Ugifte sum ***'en ugifte sum er en engangsudbetaling, der bliver udbetalt ved din død inden forsikringen udløber, hvis du ikke har en ægtefælle eller en samlever'***

Det var således åbenbart for [forsikringstager], jeg og hendes børn, at den såkaldte Ugifte sum var aldeles uaktuelt for os, idet [forsikringstager] og jeg jo var samlevende gennem mange år.

Den manglende begunstigelse har så efterfølgende vist sig at være korrekt disponeret i forhold til den store engangsudbetaling, men at være aldeles vildledende, i bedste fald aldeles dårlig vejledt, med hensyn til 'registrering'/begunstigelse af samlever i forhold til den løbende pensionsudbetaling.

…
Pensam var, meget kort efter spørgsmålet om den manglende løbende pensionsudbetaling til samlever, aldeles hurtige ude med at ville udbetale Ugifte summen. Den blev imidlertid, herunder efter råd fra advokat, og naturligvis i samråd med [forsikringstagers] børn, afvist under henvisning til verserende sag.

Pensam valgte/insisterede, efter deres første afvisninger, at udbetale Ugifte summen, hvilket så skete med en skriftlig bemærkning fra os om, at sagen ikke dermed skulle opfattes som afsluttet. Der tilgik forud for dette en skriftlig erklæring fra [forsikringstagers] børn, at de naturligvis afstod Ugifte summen, mod udbetaling af løbende pension til mig, som forventet af alle, undtagen Pensam.

Ugifte summen, modsat løbende samleverpension, vil, med en middellevealder for mig, betyde en 'gevinst' i omegnen af mindst kr. 700.000 for Pensam og således aldeles 'heldigt og fordelagtigt' for Pensam, at de kunne afvise med begrundelsen ikke 'rigtig/registreret' samlever hos Pensam.
…
I sig selv grotesk, at denne forskel og 'finte' i det hele taget lader sig gøre – det gør det så heller ikke mange steder, men lige præcis i det forhold, hvor Pensam ikke vil anerkende en samlever til løbende pensions udbetaling – MEN vælger at udbetale en Ugifte sum som er tiltænkt børn efter en forælder, der IKKE har en samlever.

Det giver sig selv, at hvis [forsikringstager] havde været vidende om dette, så ville hun jo ikke have efterladt mig som … årige med 0 kr. pr. md. mod de forventede kr. 3.000 pr. md. (skattepligtige godt nok), til fordel for en engangsudbetaling på kr. 20.000 netto til hver af sine børn. Hvis hun i givet fald ville have sikret sine børn absolut bedst og mest muligt, ville hun nok have foretaget den for hende og vi andre ukendte begunstigelse, mod at jeg skrev under på, at jeg skyldte hendes børn den lille og forholdsvis ubetydelige sum. Ingen med sin sunde sans i behold ville frasige en sund og rask … årige en løbende månedlig pension på kr. 3.000 resten af sine dage, mod et engangsbeløb på kr. 60.000. Forventet også noget af det, der blev ændret ved den store generelle pensionsændring i 2008.

Pensam kunne – måske og med meget god vilje – være undskyldt, hvis [forsikringstager] havde været en 'almindelig' pensionskunde uden udsigt til at nogle af omhandlende udbetalinger nogensinde ville finde sted, men fakta er, at Pensam var vidende om [forsikringstagers] alvorlige sygdom, hendes forventede snarlige død med baggrund terminalerklæringen, der medførte førtidspension og løbende udbetaling fra hendes Pensam pension og de var samtidig vidende om, at [forsikringstager] havde mig som samlever.

Pensam har også, ved flere lejligheder (møderne), 'tørt' konstateret/udtalt, at de har fuld forståelse for, at ingen naturligvis ville have valgt således, såfremt de havde været bekendt med reglerne.

Til sammenligning med det, i vores optik, groteske omkring Pensams opfattelse/registrering af samlever, så viste det sig efterfølgende, at der via ATP fandt en engangsudbetaling sted til mig som samlever. Ved en simpel tlf. opringning til ATP blev jeg spurgt, hvorvidt jeg var blevet begunstiget til denne fra [forsikringstagers] side, hvilket man kan gøre. Det måtte jeg oplyse, at jeg ikke var, hvortil det blev oplyst, at det var ikke noget problem, så skulle jeg blot downloade og udfylde og underskrive en blanket. Her taler vi nok 'verdens nemmeste blanket', 1 side, [forsikringstagers] navn, cpr., mit navn, cpr. og min underskrift på, at vi havde været samlevende mindst 2 år. 4 (fire) dage, så blev ATP-

beløbet udbetalt. Det blev videre oplyst, at såfremt man ikke har foretaget begunstigelse af ATP-beløbet, så kan samlever eller ægtefælle henvende sig i op til 5 år efter dødsfaldet og få beløbet udbetalt. Efter 5 år, vil det være tabt.

Pensam har aldrig villet forholde sig til selve sagen, at den manglende begunstigelse fra [forsikringstagers] side og med min (og børnenes) viden netop ikke var foretaget grundet det, der fremgik af [forsikringstagers] Pensionsoplysning, deres hjemmeside og de samtaler, der var foretaget med Pensam forinden [forsikringstagers] forventede dødsfald. Forespurgt til deres rådgivning, har de i øvrigt ved flere af møderne afvist, at de er rådgivere, men oplyst alene at være pensionsformidlere. Foreholdt, at de stort set alle fra Pensams side har underskrevet sig 'rådgiver', har Pensam senest oplyst, at de jo i hvert fald ikke er rådgivere for mig som samlever, men alene for deres kunder.

En lille detalje – Pensam har undervejs, dels på skrift, dels mundtligt ved et at møderne, påstået, at [forsikringstager] rettede tlf. henvendelse til dem den 26. februar 2001 (godt 15 år før sin død og mange år før hun blev ramt af [sygdom]), hvor hun angiveligt skulle have spurgt til begunstigelse, hvilket de så lader forstå, at hun havde orienteret sig om. Det havde Pensam noteret i deres notater på [forsikringstagers] pension.
…
Det er korrekt, og jeg kan bekræfte, [forsikringstager] rettede en enkel kort tlf. henvendelse, før eller efter den påståede dato, idet jeg gennem længere tid havde 'insisteret' på dette. Med baggrund i, at [forsikringstager] ved flere lejligheder havde nævnt, at hun ikke håbede, at hun via sine pensioner/forsikringer havde tilgodeset sin x-mand (skilt [år]). Jeg havde selv måttet sikre mig og få ændret begunstigelse, da jeg blev 'skilt' fra min tidligere samlever nogle år forinden. Derfor sagde jeg, at hun var nødt til at rette henvendelse og spørge til, hvorvidt pgl. var blevet begunstiget, eftersom de havde været sammen siden [forsikringstager] var 18 år. Hun fik blot bekræftet, at 'pgl.'s navn ikke var tilgodeset'.

Det er på den baggrund min opfattelse, at Pensam ved sin kommunikation og markedsføring overfor [forsikringstager], har vildledt hende til at tro, at udbetalingen af samleverpensionen ville ske automatisk, og at der derfor ikke var nogen grund til at foretage en begunstigelse."

Selskabet har i brev af 24/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Vores konklusion**
Udbetaling af pension til samlever forudsætter efter betingelserne, at kunden selv har indsat en navngiven samlever. Kunden har modtaget information herom, og hun har ikke indsat klager. Allerede af den grund får klager ikke ret til pension fra kundens pensionsordning i PenSam.

Det følger videre af betingelserne, at når der ikke efterlades en berettiget til at modtage ægtefælle/samleverpension, udbetales i stedet ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død. Da kunden var ugift ved sin død og ikke havde indsat en navngiven samlever, har vi i overensstemmelse med betingelserne udbetalt ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død til kundens børn.

Vi fastholder, at klager ikke opfylder betingelserne at modtage pension fra kundens arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam.

Aftalegrundlag

Kunden var i kraft af sin ansættelse omfattet af arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam dels i Pensionsordningen for …grupper i PenSam Liv og dels i Pensionskassen PenSam.

…

Sagsfremstilling

Kunden har været omfattet af arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam siden december 1986, og hendes arbejdsgiver har indbetalt pensionsbidrag frem til november 2013, hvor hun fratrådte sin stilling.

Vi har udbetalt Gruppesum ved visse kritiske sygdomme til kunden i november 2007.

Vi har udbetalt Gruppesum ved førtidspension til kunden pr. 01.12.2013, hvorfra kunden også har modtaget PenSam førtidspension frem til sin død [i 2016].

Endvidere udbetaler vi børnepension til kundens børn under 21 år fra tilkendelsen af førtidspension til kunden og frem til barnet fylder 21 år.

Kundens arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam indeholdt desuden dækning ved død med gruppelivsum og dækning med enten ægtefælle-/samleverpension eller med ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død.

Vi har udbetalt gruppelivssum til kundens … børn med [andel] til hver, hvilket klager ikke har bemærkninger til. Hans klage vedrører alene, at han ønsker, at kundens børn ikke skal modtage ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død, og at PenSam skal udbetale løbende pension til ham.

Udbetaling af løbende pension til en samlever fra kundens pensionsordning i PenSam forudsætter, at kunden selv har indsat en navngiven samlever.

Muligheden for at indsætte navngiven samlever til at modtage ægtefælle-/samleverpension blev indført fra 2002, hvor pensionsordningens betingelser tilsvarende blev ændret. Vi har sendt brev herom til kunden i december 2001. Vi har også sendt kunden en erklæring, som hun kunne benytte, hvis hun ønskede at indsætte en navngiven samlever.

Det er udelukkende kundens eget valg, om hun ønsker at indsætte samlever, og en samlever kan kun få ret til pension fra kundens pensionsordning, hvis kunden selv har indsat den pågældende med navn.

Kunden har ikke indsat samlever i sin pensionsordning i PenSam.

Det følger af pensionsordningens betingelser, at når der ikke efterlades en pensionsberettiget ægtefælle eller er indsat en navngiven samlever til ægtefælle-/samleverpension, udbetales i stedet ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død.

Vi har udbetalt ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død til kundens … børn med [andel] til hver. Ugiftesummerne fra henholdsvis PenSam Liv og Pensionskassen PenSam er således udbetalt til kundens børn i overensstemmelse med de gældende betingelser.

…

Vores vurdering

…

Vi bemærker helt overordnet, at det ikke er afgørende, om PenSam anerkender en person som samlever. Det afgørende efter pensionsordningens betingelser er udelukkende, om kunden selv har indsat en navngiven samlever i sin pensionsordning.

Kunden har modtaget individuel oplysning om muligheden for at indsætte samlever, men det har hun ikke gjort, og det medfører, at der udbetales ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død til kundens børn.

Der er intet grundlag for at antage, at PenSam skulle have vildledt kunden eller klager.

Klager har ikke før kundens død bedt PenSam konkret om at oplyse, om han er indsat i kundens pensionsordning, og PenSam skal ikke uopfordret give oplysning herom til en samlever, tværtimod har PenSam ikke adgang til at udlevere konkrete oplysninger til andre end kunden selv uden hendes samtykke. PenSam har givet vejledning til kunden selv om hendes mulighed for at indsætte samlever. Kunden indsatte ikke navngiven samlever, og det giver selvsagt ikke anledning til, at PenSam på eget initiativ direkte til samleveren skulle have gjort ham opmærksom på, at kundens børn var tilgodeset forud for ham.

…

Vi bemærker helt generelt, at vi ikke ville give individuel anvisning på, om det måtte være bedst at tilgodese samlever eller børn, men ud fra en generel betragtning ville det ikke forekomme usædvanligt, hvis en kunde vælger ikke at indsætte en samlever, som har en tjenestemandspensionsordning, hvor kunden ikke selv ville kunne blive tilsvarende tilgodeset.

Det er imidlertid udelukkende kunden selv, som afgør, hvad hun ønsker, og vi ville ikke anbefale kunden nogen bestemt løsning frem for en anden. At vi bliver bekendt med en alvorlig diagnose giver heller ikke i sig selv anledning til, at vi uopfordret skulle rådgive om at begunstige en samlever forud for børn.

Retten til at indsætte en navngiven samlever tilkommer kunden alene og går ikke over på boet eller efterladte. Klager gør gældende, at han skal tillægges ret til pension fra kundens pensionsordning i PenSam, fordi kundens børn efter dødsfaldet har underskrevet en erklæring, hvor de giver afkald på ugiftesum med henblik på, at klager i stedet kan få samleverpension. Det er imidlertid kun kunden selv, der kan bestemme, at en samlever skal indsættes, og det er ikke muligt efter de gældende betingelser at indsætte en samlever efter kundens død.

For så vidt angår de kortfattede oplysninger i overskriftsform, som anvendes i Pensionsoverblik og på Pensionsinfo, er der i sagens natur netop tale om et kortfattet overblik, som ikke kan stå alene. Der henvises derfor udtrykkeligt til at læse om de nærmere vilkår i pensionsordningens betingelser. Disse betingelser indeholder et betydeligt antal sider, og det er selvsagt ikke fysisk muligt at få alle detaljer med i et kortfattet overblik. Det er almindeligt anerkendt at anvende lagdelt information og i pensionsoversigter at henvise til de nærmere betingelser og vilkår for udbetaling af de respektive ydelser.

For så vidt angår klagers henvisning til dommen af 28.10.2016 om [andet forsikringsselskabs] konkrete anbefaling i forbindelse med omvalg henviser vi til vores svar til klager af 24.03.2017, som han har vedlagt sin klage som bilag …, og hvor vi redegør for, at den sag vedrørte en situation, hvor kunden fulgte en konkret anbefaling, som medførte bortfald af ægtefællepensionsdækning i pensionsordningen. Der er således tale om en gan-

ske anden situation, og der er ikke sket noget tilsvarende i kundens pensionsordning i PenSam.

For så vidt angår klagers henvisning til og sammenligning med ydelser fra ATP må vi blot bemærke, at der er tale om andre ydelser og andre betingelser end de, der er gældende for kundens pensionsordning i PenSam.

Vi må fastholde, at udbetalingerne fra PenSam er sket korrekt og i overensstemmelse med pensionsordningens betingelser.

…

Vores afgørelse

Det følger af pensionsordningens betingelser, at der udbetales ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død, når der ikke efterlades en pensionsberettiget ægtefælle, og kunden ikke har indsat en navngiven samlever til ægtefælle-/samleverpension.

Vi fastholder, at vi har udbetalt ugiftesum/engangsbeløb ved ugifte medlemmers død korrekt til kundens børn, og at klager ikke opfylder betingelserne for at kunne få ret til pension fra kundens arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam."

Klageren har i mail af 8/9 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Supplerende vil jeg overordnet anføre, at ser man på Pensionsoversigten og Pensams eget overblik fra dec. 2015 (det fremsendte bilag … om samlever), kan man ikke få noget andet indtryk, end at samleverpension er en inkluderet ydelse også. På den baggrund mener jeg, at Pensam har vildledt [forsikringstager].

Ydermere – når ens kunde er terminalpatient med [sygdom], synes jeg der må være en skærpet pligt for Pensionsselskabet til at sikre, at kunden både forstår vilkår og betingelser og at kundens profil/ønsker/begunstigelse i givet fald også er i overensstemmelse hermed)

…

Efterfølgende er supplerende kommentarer direkte til enkelte afsnit i Pensams svar. Jeg har læst Ankenævnets brev, herunder om vigtige kommentarer. Jeg kan ikke påstå, at jeg nedenfor frembringer ny fakta, men jeg vil gerne give nogle af Pensams bemærkninger en anden vinkel. Således skal jeg beklage, hvis det bliver opfattet som unødvendigt, men jeg vel meget gerne udtale følgende bemærkninger:

…

Side 4 – 2. afsnit (kortfattede oplysninger i pensionsoversigten) – her bruger Pensam 7 linier på at forklare noget, hvor de med et (1) ord kunne have aflivet enhver tvivl hos kunden – de skulle blot have anvendt ordet begunstiget – altså skrevet 'begunstiget samlever', fremfor 'samlever'. Præcis det samme gør sig gældende, hvor de anfører 'ugiftesum udbetales til dine evt. børn, såfremt du ikke har en samlever' – igen kunne man have undladt vildledningen ved at have skrevet 'begunstiget samlever'. I enhver anden henseende opfattes samlevende som 2 personer, der har boet på samme folkeregisteradresse og som kunne have indgået ægteskab.

Side 4 – 3. afsnit (den dom, der er henvist til) – det fremgår rimelig tydeligt i dommen som pgl. Pensionsselskab tabte, at de burde have vejledt langt bedre, særligt når der var tale om en kunde, der var uhelbredelig syg af [sygdom] og som tydeligvis foretog et valg som ingen burde have taget i kundens situation. I dommen er der brugt enorme ressourcer på at føre bevis for, at kunden der vitterlig var uhelbredelig syg, Retslægeråd m.fl. har været inde over, samt at pgl. Pensionsselskab burde have været vidende om dette. I vores til-

fælde er det åbenlyst, at Pensam var vidende om [forsikringstagers] tilstand, dels ved tidligere udbetaling for kritisk sygdom og igen ved udbetaling af børnepension med [forsikringstagers] terminalerklæring og førtidspension."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Ugiftesum
En ugiftesum er en engangsudbetaling, der bliver udbetalt ved din død inden forsikringen udløber, hvis du ikke har en ægtefælle eller samlever. Der skal betales afgift af ugiftesum.

Ægtefælle-/samleverpension
En ægtefælle-/samleverpension er en pension, der bliver udbetalt hver måned fra din død. Udbetalingen sker til din efterladte ægtefælle eller registrerede partner.

Udbetalingen kan være 10-årig, livsvarig eller ophørende. Der skal betales indkomstskat af den månedlige udbetaling.

Du kan se på dit pensionsoverblik, hvor længe en ægtefælle/-samleverpension bliver udbetalt."

Af "Dit Pensionsoverblik" fra december 2015 til forsikringstageren fremgår bl.a.:

"DIT PENSIONSOVERBLIK
Pensionsordningen for …grupper
Pensionskassen PenSam.

December 2015

DIN DÆKNING udover den pension, du allerede får udbetalt
Aldersforsikring – forventet engangsbeløb ved 65 år …
Gruppesum – engangsbeløb (udløb ved 65 år) …
Ægtefælle/samleverpension – løbende livsvarig årlig udbetaling …
Ugiftesum – engangsbeløb (udløb ved 67 år) …
…
Pensionsoverblikket viser dine eventuelle forsikringer og opsparing til pension pr 01 11 2015 udover den pension, du allerede får udbetalt. Størrelsen på engangsbeløb ved alder er den forventede udbetaling, hvis du starter udbetaling fra den oplyste alder. Den fremtidige grundlagsrente er indregnet, men ikke den eventuelle fremtidige forrentning derudover.
…
Pension og forsikringer udbetales kun, hvis betingelserne er opfyldt. Pension og forsikringer kan ændre sig eller bortfalde, fx hvis retten til en udbetaling ophører, eller hvis der sker ændringer i beregningsgrundlaget eller i betingelserne for pensionsordningen. Det gælder også for pension og forsikringer, du allerede har betalt til. Du kan læse mere om dette i forsikringsbetingelserne (se særligt bestemmelserne om beregningsgrundlag og om ændringer i pensionsordningen). Betingelserne, som også indeholder reglerne for udbetaling, finder du på www.pensam.dk/pensionsbetingelser. Find din pensionsordning og vælg de betingelser, der står under 'Du er optaget før 01.07.1999' For pensionskassens

vedkommende skal du finde 'Pensionskassen PenSam' og vælge Medlemmernes rettigheder og pligter."

Af brev af 20/12 2001 til forsikringstageren fra selskabet fremgår bl.a.:

"**Ny mulighed for dig, hvis du er ugift og har en samlever**

Forbrugergrupperne besluttede på årsmøderne i foråret 2000 at udvide ægtefællepensionen til også at omfatte samlevere med virkning fra den 01.01.2002. Samtidig skifter ægtefællepensionen navn til ægtefælle-/samleverpension.

Hvis du er ugift og har en samlever, har du mulighed for at indsætte din samlever som begunstiget til ægtefælle-/samleverpension i Pensionsordningen for …grupper.

Kan du indsætte din samlever til ægtefælle-/samleverpension?
For at din samlever kan opnå ret til ægtefælle-/samleverpension, skal følgende betingelser være opfyldt:

- I skal have fælles bopæl på det tidspunkt, hvor du indsætter din samlever til ægtefælle/samleverpensionen. Du skal dokumentere dette ved at indsende en folkeregistersattest

- Der skal være tale om en voksen samlever, som du kunne have indgået ægteskab/registreret partnerskab med. Det betyder blandt andet, at din samlever må ikke være et nært familiemedlem, og du må ikke være gift eller have indgået registreret partnerskab i forvejen

- Du skal udfylde vedlagte erklæring og sende den til Pen-Sam.

Forudsætning for udbetaling af ægtefælle-/samleverpension til din samlever
Ægtefælle-/samleverpension kan udbetales i tilfælde af din død. I skal have haft fælles bopæl i de sidste 6 måneder op til dødsfaldet. Samleveren skal dokumentere dette på udbetalingstidspunktet ved at indsende en folkeregisterattest.

Samlivet må ikke være påbegyndt på et tidspunkt, hvor du er berettiget til pension fra pensionsordningen.

Er betingelserne for udbetaling af ægtefælle-/samleverpension ikke opfyldt, vil der i stedet blive udbetalt en engangssum (ugiftesum). Udbetaling af ugiftesum sker til nærmeste pårørende.

Hvis du har indsat en begunstiget til ugiftesummen, vil denne begunstigelse stadig være gældende, selv om den begunstigede ikke er din samlever.

Er du i tvivl om du har indsat en begunstiget til ugiftesum, og hvordan du i givet fald sletter eller ændrer begunstigelsen, kan du rette henvendelse til Pen-Sam.

Vi vedlægger en erklæring, hvor du kan indsætte din samlever til ægtefælle-/samleverpension.

11. 91190

Omvalg af ægtefælle-/samleverpension
I Pensionsordningen for …grupper er ægtefælle-/samleverpension en valgfri ydelse, som du har valgt at være omfattet af.

Du har mulighed for at fravælge ægtefælle-/samleverpensionen i indtil 1 år efter følgende 'begivenheder':

- Du indgår ægteskab eller registreret partnerskab
- Du bliver skilt
- Du og din samlever flytter fra hinanden
- Du begynder et nyt samlivsforhold
- Din ægtefælle, registrerede partner eller samlever dør.

Muligheden for omvalg er betinget af, at der indbetales pensionsbidrag, samt at du ikke er fyldt 60 år."

Af brev af 25/6 2016 fra klagerens advokat til Forbrugerombudsmanden fremgår bl.a.:

"Det er min klare opfattelse, at man ikke kan forstå 'Dit pensionsoverblik' på nogen anden måde, end at Ægtefælle/samleverpensionen er en ydelse der, om jeg så må sige, er 'på plads'. Intet sted er det angivet, at denne ydelse kræver en begunstigelse. Overskriften lyder endda:

'DIN DÆKNING udover den pension, du allerede får udbetalt ... '

Jeg hæfter mig særligt ved ordene 'udover' og 'allerede'.

PenSam henviser til, at kunden skal orientere sig i teksten anført med ganske småt nederst i pensionsoverblikket, hvorefter kunden skal gå på jagt på internettet for så at finde ud af hvor kunden egentligt står, dækningsmæssigt.

Efter min opfattelse taler PenSams skrivelse af 14. juni 2016 sit helt eget og ganske klare sprog. Graden og kompleksiteten af lovregler og procedurer er på et sådant niveau, at 'Dit pensionsoverblik' i bund og grund fremstår som en grov forenkling af virkeligheden.

Efter min opfattelse, er [forsikringstager] konkret og løbende blevet vildledt, fordi PenSam overtræder Markedsføringslovens §3, stk.1."

Af "Forsikringsbetingelser 01.01.2015 Pensionsordningen for …grupper Kunder optaget før 01.07.1999" fremgår bl.a.:

"**§ 1. Ægtefælle-/samleverpension**
Når kunden omfattes af ret til ægtefælle-/samleverpension, opnår den efterladte ægtefælle ret til pension ved kundens død, når følgende betingelser er opfyldt

a) ægteskabet må ikke være indgået i et tidsrum, hvori kunden er berettiget til pension fra selskabet, og

b) ægteskabet skal have bestået i mindst 6 måneder, medmindre kundens død skyldes et ulykkestilfælde eller en lidelse, der er opstået efter ægteskabets indgåelse.

Ægtefælle-/samleverpension kan efter samme regler udbetales til kundens samlever, hvis kunden ved skriftlig meddelelse til selskabet har indsat en navngiven person over 18 år, som kunden kunne indgå ægteskab eller registreret partnerskab med, og som kunden har fælles bopæl med både ved indsættelsen og ved dødsfaldet. Kunden kan til enhver tid skriftligt meddele selskabet, at indsættelsen skal ændres eller helt bortfalde, hvis kunden ikke har gjort indsættelsen uigenkaldelig.

Hvis kunden efterlader både berettiget samlever og ægtefælle, tilfalder pensionen ægtefællen.

…

§ 16. Ugiftesum (Præmiefri forsikring)

Fra 01.01.2013 kan der ikke indbetales til ugiftesum.

Ugiftesum blev omskrevet pr. 01.01.2013 til præmiefri forsikring, hvor ydelsen beregnes på baggrund af de indtil 31.12.2012 indbetalte præmier, jf. § 28.

Tilsvarende præmiebeløb, som herefter indbetales, anvendes til forbedring af løbende pensionsydelser.

Når kunden er omfattet af ret til ægtefælle-/samleverpensionen og dør inden begæring om udbetaling af aldersbetinget pension, dog senest inden det fyldte 67. år, udbetales en ugiftesum, dersom der på dødsfaldstidspunktet ikke findes en samlever eller ægtefælle, herunder frasepareret eller fraskilt ægtefælle, der er berettiget til ægtefælle-/samleverpensionen, jf. § 15, og dersom karenstidsbestemmelsen i § 15 ikke finder anvendelse.

Ugiftesummen udbetales til kundens nærmeste pårørende, jf. lov om forsikringsaftaler, medmindre andet skriftligt er meddelt af kunden til selskabet.

Kunden kan indsætte

- ægtefælle, herunder fraskilt ægtefælle,
- en navngiven person, der har fælles bopæl med kunden ved indsættelsen, eller
- livsarvinger, stedbørn eller disses livsarvinger.

Kunden kan endvidere meddele, at der ikke ønskes indsættelse af begunstigede, og i så fald udbetales ugiftesummen til kundens bo."

Af betingelser for "Medlemmernes rettigheder og pligter for Pensionskassen PenSam" fremgår bl.a.:

"**§ 17. Ægtefællepension**

Stk. 1. Når et medlem afgår ved døden, har den efterladte ægtefælle ret til pension.

…

Følgende betingelser skal være opfyldt:

a) ægteskabet må ikke være indgået i et tidsrum, hvori medlemmet er berettiget til pension fra pensionskassen, og

b) ægteskabet skal have bestået i mindst 3 måneder, medmindre medlemmets død skyldes et ulykkestilfælde eller en lidelse, der er opstået efter ægteskabets indgåelse.

…

§ 18. Engangsbeløb ved ugifte medlemmers død

Stk. 1. I tilfælde af, at et medlem, som er omfattet af reglerne om ret til ægtefællepension, dør inden begæring om udbetaling af aldersbetinget pension, dog senest inden det fyldte 67. år, udbetales et engangsbeløb på 4 gange den årlige ægtefællepension, jf. § 17, stk. 2; dog ikke hvis bestemmelserne i § 17, stk. 3 og 4, finder anvendelse.

Stk. 2. Det er en betingelse for udbetaling, at der på dødsfaldstidspunktet ikke findes en ægtefælle, der er berettiget til ægtefællepension, jf. § 17, stk. 1 og 5.

Stk. 3. Engangsbeløbet udbetales til medlemmets nærmeste pårørende, jf. lov om forsikringsaftaler, medmindre andet skriftligt er meddelt af medlemmet til pensionskassen. Medlemmet kan som begunstiget indsætte

- ægtefælle, herunder fraskilt ægtefælle, eller
- en navngiven person, der har fælles bopæl med medlemmet ved indsættelse, eller
- livsarvinger, herunder stedbørn eller disses livsarvinger.

Medlemmet kan endvidere meddele, at der ikke ønskes indsættelse af begunstigede, og i så fald udbetales engangsbeløbet til medlemmets bo."

Nævnet udtaler:

Nu afdøde forsikringstager havde to pensionsordninger i selskabet. Den ene pensionsordning omfattede blandt andet en løbende livsvarig ægtefælle/samleverpension ved død og en ugiftesum, hvis der på dødsfaldstidspunktet ikke fandtes en samlever eller ægtefælle, der var berettiget til ægtefælle/samleverpension. Den anden pensionsordning omfattede blandt andet en løbende livsvarig ægtefællepension ved død og et engangsbeløb ved ugifte medlemmers død, hvis der på dødsfaldstidspunktet ikke fandtes en ægtefælle, der var berettiget til ægtefællepension.

Klageren klager over, at selskabet har afvist at udbetale ægtefælle/samleverpension til ham med henvisning til, at forsikringstageren ikke havde indsat ham som begunstiget i forsikringen til at oppebære ydelsen. Klageren gør gældende, at selskabet ved sin kommunikation og markedsføring har vildledt forsikringstageren og fået ham til at tro, at udbetalingen af samleverpension ville ske automatisk, og at der derfor ikke var nogen grund til at foretage en begunstigelse.

Han har anført, at det fremgår af pensionsoverblikket, at pensionsudbetalingen vil ske til ægtefælle/samlever, og at selskabet på sin hjemmeside har skrevet, at ugiftesummen udbetales, når der ikke er en ægtefælle eller samlever. Han har anført, at selskabet på hjemmesiden og i pensionsoverblikket ikke har skrevet "begunstiget samlever", og at samlevende i enhver anden henseende opfattes som to personer, der har boet på samme folkeregisteradresse, og som kunne have indgået ægteskab.

Han har endvidere anført, at selskabet blev vidende om forsikringstagerens alvorlige tilstand, og at han var hendes samlever, da han ringede i november 2013 for at forhøre sig om begunstigelse af hendes børn, og at selskabet samtidig burde have vejledt om, at en samlever skulle begunstiges for at være berettiget til samleverpension.

Selskabet har anført, at det i december 2001 gav forsikringstageren individuel vejledning om, at det på pensionsordningen for grupper var blevet muligt at indsætte en samlever som berettiget til ægtefællepension, og at forsikringstager ved sin død ikke havde foretaget en sådan indsættelse. Selskabet har anført, at oplysningerne i pensionsoverblikket i sagens natur er et kortfattet overblik, som ikke kan stå alene, og at der derfor henvises udtrykkeligt til at læse om de nærmere vilkår i pensionsordningens betingelser.

Selskabet har endvidere anført, at forsikringstagerens manglende indsættelse af en navngiven samlever eller dets kendskab til forsikringstagerens alvorlige diagnose ikke gav anledning til, at selskabet på eget initiativ skulle rådgive om at begunstige en samlever forud for børn.

Af selskabets hjemmeside fremgår: "En ugiftesum er en engangsudbetaling, der bliver udbetalt ved din død inden forsikringen udløber, hvis du ikke har en ægtefælle eller samlever. Der skal betales afgift til staten af ugiftesum", og "En ægtefælle-/samleverpension, der bliver udbetalt hver måned fra din død. Udbetalingen sker til din efterladte ægtefælle eller registrerede partner. Udbetalingen kan være 10-årig, livsvarig eller

ophørende. Der skal betales indkomstskat af den månedlige udbetaling. Du kan se på dit pensionsoverblik, hvor længe en ægtefælle-/samleverpension bliver udbetalt".

Af forsikringstagers pensionsoverblik for december 2015 fremgår blandt andet: "Ægtefælle/samleverpension – løbende livsvarig årlig udbetaling … Ugiftesum – engangsbeløb (udløb ved 67 år) … Forudsætninger Pensionsoverblikket viser dine eventuelle forsikringer og opsparing til pension pr. 01.11.2015 udover den pension, du allerede får udbetalt … Pension og forsikringer udbetales kun, hvis betingelserne er opfyldt … Betingelserne, som også indeholder reglerne for udbetaling, finder du på www.pensam.dk/pensionsbetingelser".

Af selskabets brev af 20/12 2001 til forsikringstageren fremgår blandt andet: "Forbrugergrupperne besluttede på årsmøderne i foråret 2000 at udvide ægtefællepensionen til også at omfatte samlevere med virkning fra den 01.01.2002. Samtidig skifter ægtefællepensionen navn til ægtefælle-/samleverpension. Hvis du er ugift og har en samlever, har du mulighed for at indsætte din samlever som begunstiget til ægtefælle-/samleverpension i Pensionsordningen for …".

Nævnet bemærker indledningsvist, at selskabet på hjemmesiden og i pensionsoverblikket med fordel kunne have oplyst, at der gælder visse betingelser for, at en ægtefælle eller samlever kan opnå ægtefælle/samleverpension ved forsikringstagerens død.

Trods denne manglende information finder nævnet, at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens ret til ægtefælle/samleverpension beror på aftalegrundlaget mellem forsikringstageren og selskabet og ikke på de mere kortfattede oplysninger på selskabets hjemmeside og i pensionsoverblikket. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det fremgår af pensionsoverblikket, at pension og forsikringer kun udbetales, hvis betingelserne er opfyldt, og at der henvises til, hvor man kan læse forsikringsbetingelserne. Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringstageren ved brev af 20/12 2001 fra selskabet fik en særskilt og udførlig orientering om, at ægtefællepensionen blev udvidet, så det blev muligt at indsætte en samlever som begunstiget til ægtefælle-/samleverpension.

16. 91190

Nævnet finder, at selskabet ved klagerens henvendelse i december 2013 ikke af egen drift burde have vejledt om, at klageren ikke var begunstiget på ægtefælle/samleverpensionen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er forsikringstagerens valg, om en samlever skal begunstiges. Nævnet har endvidere lagt vægt på klagerens oplysninger om, at hans henvendelse vedrørte udbetalinger og begunstigelse af forsikringstagerens børn, og at han efter det oplyste ikke spurgte til udbetalinger, der måtte tilkomme ham ved forsikringstagerens død.

Klagerens henvisninger til udbetalingen fra ATP og til en dom vedrørende et andet pensionsselskab kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at ATP's udbetalinger beror på lov om Arbejdsmarkedets Tillægspension, og at dommen vedrører konkrete anbefalinger fra pensionsselskabet om at foretage et omvalg af en pensionsordning.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist, at klageren er berettiget til ægtefælle/samleverpension.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt