Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91663:

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. I klageskema af 5/12 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Til rette vedkommende. Jeg sender herunder uddrag af 1 af mine mail-korrespondancer til PFA. PFA har lovet at sende hele tråden elektronisk til mig, så jeg kan sende hele sagens forløb til jer. Det korte og lange i historien er, at jeg er blevet 'smidt' ud af PFA ordning, efter at være blevet ledig og at jeg ikke længere har de samme betingelser for pension/forsikringer/tab af erhvervsevne. PFA betragter sagen som afsluttet i en mail fra d. 23. november med flg. ordlyd: 'Beklager at du ikke er enig i vores afgørelse; men PFA Pension betragter i henhold til vores klagesvar, sagen som afsluttet. Hvis du ønsker, at klage over vores afgørelse kan du henvende dig til Ankenævnet for Forsikring'.
>
> Herunder 1 mail korrespondance fra undertegnede til PFA:
>
> 'Hej PFA. (15. november 2017).
> Jeg skriver til jer, efter at have skrevet og talt med jeres kollegaer om et uheldigt forløb. Jeg skriver lige hele sagsforløbet igen. Men I kan sikkert også finde det et sted hos jer.
> Jeg ringede til jer, d. 13. juli 2017, for at forhøre mig om min nye arbejdssituation. Jeg stoppede af egen fri vilje på arbejdsmarkedet d. 30. juni 2017. Jeg talte med jeres kollega/…. Min opfattelse af samtalen var, at jeg ville modtage et brev fra jer, om hvornår og hvordan jeg skulle ændre eller gøre noget aktivt selv. Det næste jeg hører fra jer, er et brev, modtaget i min postkasse d. 26. oktober 2017, pålydende at NU var ordningen ændret til betalingsfri og at mine forsikringer ikke længere var gældende. Dette ringer jeg ind til jer og påtaler, og forklarer at jeg INTET har modtaget eller hørt fra jer, siden d. 13. juli. Jeg skulle efter sigende have modtaget et brev, dateret hos

jer, d. 3. juli, men dette er aldrig modtaget. Jeg får også her at vide at det kan jeg finde på mit pfa.dk..., (?????), anede ikke at jeg skulle holde øje med denne side.
Dernæst begynder en mail korrespondance, hvor jeg får svar fra 3 forskellige personer. Jeg beder om at få lov til at tale telefonisk med 1 og samme person og får fat i …, som er langt mere uddybende i sine svar og som den 1. person, oplyser mig om at jeg godt kan få nogle af mine forsikringer retur, mod egenbetaling, dog med den væsentlige ændring, at tab af erhvervsevne, nu kun er en 1-gangsudbetaling.
Dette er ikke en holdbar situation. Jeg har indbetalt til min pension i godt 20 år, og ønsker IKKE at stoppe med dette. Jeg har altid reageret prompte på de beskeder og/eller breve jeg har fået fra jer, da jeg kender vigtigheden af pension/forsikringer.
Jeg synes ikke at behandlingen i dette forløb er 'retfærdig'. I realiteten bliver man smidt ud af en ordning, man har indbetalt til i 20 år med 1 brev sendt med post (…!!). Hvis man skyldte penge, havde man fået op til 3 rykkere. Men her virker det som om at I gerne vil af med personen som kunde. Derudover kan jeg forstå på …, at I stadig tror jeg er sygemeldt. Jeg blev erklæret 100% raskmeldt d. 1. august 2017, og sender gerne både en erklæring fra hospital, læge og kommune, hvis dette skulle ønskes.
I håbet om at høre jeres positive respons.
Men ved et eventuelt afslag vil jeg straks gå videre med denne sag og har også vendt det med både min fagforening og advokat, som begge står helt uforstående overfor denne sag.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at få min pension/forsikringer/tab af erhvervsevne retur med samme betingelser, som jeg altid har haft. Jeg har endda også tilbudt at betale bagud, for de måneder der er gået tabt. Jeg finder PFA's håndtering af sagen for uprofessionel, og at grundlaget for tabet af disse betingelser, kan besluttes via 1 brev. Der er absolut ingen der har informeret mig om disse betingelser, hverken PFA, jobcenter eller A-kassen, som jeg også har vendt denne sag med. Det er en jungle at blive arbejdsledig, og man skal vide alting selv."

Selskabet har i brev af 18/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Hvilken type forsikring er der tale om?**
Forsikredes ordning er tegnet pr. 1. november 2011 igennem ansættelsen ved … Ordningen bestod af følgende forsikringsdækninger/opsparing:

- Kritisk Sygdom
- Helbredssikring
- Dødsdækning
- Tab af erhvervsevne

Pensionsbevis og vilkår for PFA Plus pr. 3. juni 2017 fremlægges som bilag A.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?
Forsikrede klager over, at muligheden for at fortsætte pensionsordningen med forsikringsdækninger, efter fratrædelse af sit job, er bortfaldet. PFA fastholder sit afslag på privat indbetaling med henblik på opretholdelse af forsikringsdækninger, idet forsikrede ikke har overholdt fristen for videreførsel.

Sagsfremstilling

Forsikrede fratrådte sin stilling den 30. juni 2017. I den forbindelse stoppede indbetalingerne til ordningen, og PFA har som følge heraf sendt brev til forsikrede den 4. juli 2017.

Af brevet fremgår blandt andet, at det er vigtigt, at forsikrede kontakter PFA så hurtigt som muligt, da hun kan risikere at miste sine forsikringer. I brevet fremgår endvidere, at forsikredes forsikringer fortsætter i 3 måneder frem til den 1. oktober 2017, men at det er vigtigt for forsikrede, at der indenfor denne periode træffes beslutning om pensionsordningens videre forløb. Endelig fremgår det, at måtte PFA ikke modtage tilbagemelding fra forsikrede inden den nævnte dato, vil ordningen blive ændret til indbetalingsfri ordning. PFA's brev af 4. juli 2017 fremlægges som bilag B.

Forsikrede har oplyst, at hun ikke har modtaget PFA's brev af 4. juli 2017.

Den 13. juli 2017 har Forsikrede kontaktet PFA telefonisk, hvor forsikrede blandt andet har fået oplyst om henstand med betalingerne indtil den 1. oktober 2017. Endvidere bliver forsikrede gjort opmærksom på hendes muligheder, herunder fortsætte indbetalingen privat, få en ordning med indbetalingspause eller få en indbetalingsfri ordning.

Forsikrede oplyste i samtalen, at hun overvejede at blive selvstændig, og eventuelle muligheder i den forbindelse blev også drøftet. Forsikrede oplyste telefonisk, at hun ville vende tilbage i september 2017, eller hvis der måtte ske nyt på jobfronten inden da.

Den 3. oktober 2017 sender PFA brev til forsikrede, hvoraf fremgår, 'vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. oktober 2017 er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen er stoppet. Du får en ny pensionsoversigt, som giver et hurtigt overblik over, hvordan din ordning ser ud nu.' PFA's brev af 3. oktober 2017 fremlægges som bilag C.

Forsikrede kontakter PFA den 1. november 2017, idet hun ønsker at videreføre ordningen med forsikringsdækninger. PFA sender den 2. november 2017 en mail til forsikrede, hvor PFA fastholder, at det ikke er muligt at videreføre ordningen under private vilkår.

Forsikrede, skriver til PFA den 2. november 2017, idet hun anfører, at 'der helt klart er sket en misforståelse mellem din kollega … og jeg, den 13. juli, da jeg fik indtryk af at jeg ville modtage brev – om hvordan/hvornår jeg selv aktivt skulle gøre noget.' Endvidere anføres, at 'brevet dateret den 4. juli har jeg IKKE modtaget og anede ikke at jeg selv aktivt skulle gå ind og kigge på MitPFA. Vi får post herude på landet, som vinden blæser'.

Den 3. november 2017 skriver PFA til forsikrede, at 'vi har ikke mulighed for at tilbyde dig videreførsel af dine forsikringer med tilbagevirkende kraft. Vi kan tilbyde dig en ny aftale om indbetaling til pension, men det il være uden forsikringer'.

Mailkorrespondancen mellem forsikrede og PFA fremlægges som bilag D.

Forsikrede har den 15. november 2017 klaget over PFA's afvisning.

Den 16. november 2017 skriver PFA til forsikrede, idet der indledningsvist beklages for forsikredes oplevelse med PFA's rådgivningscenter. PFA meddeler, at der efter en gennemgang ikke kan gives

medhold i forsikredes klage, og at PFA ikke kan tilbyde videreførsel af forsikredes police og forsikring. PFA anfører endvidere, at 'grunden til at jeg ikke kan tilbyde dig, at du kan videreføre din forsikring begrunder jeg i, at der i forbindelse med din fratrædelse fra … er sendt en policeoversigt den 4. juli 2017. Jeg kan ikke udtale mig om, hvorvidt dette brev er modtaget, men kan se, at det er sendt til din adresse og at vi ikke har modtaget noget brev retur'. PFA henviser igen til telefonsamtalen den 13. juli 2017, ligesom PFA har drøftet forløbet med den pågældende medarbejder. PFA's besvarelse fremlægges som bilag E.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'
PFA fastholder afslaget om videreførelse af forsikredes ordning med forsikringsdækninger. Selskabet har i afgørelsen blandt andet lagt vægt på følgende forhold:

- PFA har den 4. juli 2017 fremsendt brev til forsikrede, idet indbetalingerne var stoppet.

- PFA i brevet af 4. juli 2017 gjort opmærksom på, at det er vigtigt, at forsikrede kontakter PFA, idet hun i modsat fald vil kunne risikere at miste sine forsikringer. I brevet blev endvidere fastsat en frist til den 1. oktober 2017.

- Forsikrede har den 13. juli 2017 rettet telefonisk henvendelse til PFA, hvor PFA blandt andet oplyste om forsikredes muligheder for at forsætte indbetalingen privat og dermed fortsætte opsparingen og forsikringer, ligesom PFA har meddelt forsikrede om fristen den 1. oktober 2017.

- Forsikrede meddelte telefonisk den 13. juli 2017, at hun ville vende tilbage i september 2017 eller såfremt der måtte være sket ændringer i hendes jobsituation inden da.

- Forsikrede har ikke henvendt sig til PFA inden fristen eller i september, som meddelt den 13. juli 2017.

- PFA har fremsendt brev til forsikrede den 3. oktober 2017, hvor forsikrede bliver oplyst om, at hendes pensionsordning vil overgå til indbetalingsfri ordning. Forsikrede kontakter PFA den 1. november 2017.

- Det fremgår af pensionsvilkårene pkt. 1.9., at 'måtte den løbende indbetaling ophøre, fordi den forsikrede er udtrådt af gruppepensionsordningen, vil en forsikring blive opretholdet i overensstemmelse med punktet 'særligt om forsikring ved ophør af indbetalinger eller udtrædelse af gruppepensionsordningen', se nedenfor, hvorefter den forsikredes pensionsordning vil blive ændret til indbetalingsfri pensionsordning uden forsikringsdækninger.

- Ifølge pensionsvilkårene pkt. 1.13 kan den forsikrede blandt andet ikke længere være med i gruppepensionsordningen, hvis gruppepensionsordningen ophører som følge af opsigelse. Den forsikredes pensionsordning vil herefter blive ændret til en indbetalingsfri pensionsordning uden forsikringsdækninger på tilsvarende måde, som nævnt ovenfor i det 5. og 6. afsnit af punktet 'Manglende løbende indbetalinger'.
- Ifølge pensionsvilkårene pkt. 1.14. skal forsikrede, såfremt forsikrede fortsat ønsker en pensionsordning i PFA Pension, rette henvendelse til PFA, inden forsikredes pensionsordning bliver ændret til en indbetalingsfri pensionsordning.

> **Konklusion**
> På baggrund af det anførte fastholder PFA Pension, at selskabet har været berettiget til at give afslag på at videreføre forsikredes ordning med henblik på opretholdelse af forsikringsdækning, idet forsikrede ikke har overholdt fristen den 1. oktober 2017."

Klageren har herefter henvendt sig til advokat, der har ønsket et møde med selskabet. Selskabet har svaret advokaten den 12/3 2018, at et møde ikke synes formålstjenligt på det foreliggende grundlag.

Selskabet har i brev af 17/5 2018 til nævnet fremsendt selskabets telefonnotat fra den 13/7 2017.

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

Af selskabets notat fra telefonsamtale med klageren den 13/7 2017 fremgår bl.a.:

> "**Noter til aktivitet**
> henstand til 1-10-2017
> gennemgik hendes muligheder for PPP eller henstand.
> overvejer at blive selvstændig, så gjorde opmærksom på LH mod HO.
> hun vender tilbage i september eller hvis der sker noget nyt på jobfronten inden da"

Nævnet udtaler:

Klageren fratrådte sin stilling pr. 30/6 2017, og selskabet sendte hende et brev den 4/7 2017 med information om, at hun inden den 1/10 2017 skulle tage stilling til, hvordan hendes pensionsordning skulle fortsætte. Hun ringede til selskabet den 13/7 2017 for at forhøre sig om sin nye arbejdssituation, og hun har oplyst, at hendes opfattelse af samtalen var, at hun ville modtage et brev fra selskabet med nærmere information om, hvordan/hvornår hun aktivt selv skulle gøre noget. Hun har endvidere oplyst, at hun ikke har modtaget selskabets brev af 4/7 2017. Den 26/10 2017 modtog hun brev af 3/10 2017 fra selskabet om, at hendes pensionsordning den 1/10 2017 var blevet ændret til en indbetalingsfri ordning.

Klageren ønsker at få sin pensionsordning retur med de samme forsikringsdækninger og betingelser, som hun altid har haft.

Ankenævnet *for* Forsikring

6. 91663

Selskabet har afslået at videreføre klagerens ordning med henblik på opretholdelse af forsikringsdækninger med henvisning til, at hun ikke har overholdt fristen frem til den 1/10 2017 for stillingtagen til, hvad der skulle ske med ordningen.

Af selskabets telefonnotat fra samtalen med klageren den 13/7 2017 fremgår: "henstand til 1-10-2017 gennemgik hendes muligheder for PPP eller henstand. overvejer at blive selvstændig, så gjorde opmærksom på LH mod HO. hun vender tilbage i september eller hvis der sker noget nyt på jobfronten inden da".

Klageren var i telefonisk kontakt med selskabet den 13/7 2017 om sin situation efter fratræden af stilling, og nævnet finder på baggrund af selskabets telefonnotat, at selskabet har bevist, at klageren under samtalen blev informeret om fristen den 1/10 2017, og at hun oplyste, at hun ville vende tilbage i september, eller hvis der skete noget nyt på jobfronten inden da. Selv om klageren ikke måtte have modtaget selskabets brev af 4/7 2017, finder nævnet, at hun på anden måde var vejledt om, at hun skulle træffe sit valg med hensyn til pensionsordningen inden den 1/10 2017. Da klageren ikke har valgt inden for fristen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afslået at videreføre hendes pensionsordning med forsikringsdækninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand