Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. oktober 2018 blev i sag nr. 91786:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i AP Pension. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at genoptage hendes hvilende pensionsordning med tilbagevirkende kraft og med de oprindelige forsikringsdækninger.

Selskabet har anført, at pensionsordningen er omskrevet til en hvilende ordning, hvorved forsikringsdækningerne er bortfaldet den 1/9 2016, fordi selskabet ikke længere har modtaget præmiebidrag, og fordi klageren ikke har reageret på breve af 19/12 2016 og 13/2 2017, som selskabet har sendt til klageren.

Klageren har bestridt at have modtaget selskabets breve af 19/12 2016 og 13/2 2017.

Af brev af 8/9 2017 til selskabet fra revisor tilknyttet lønbureauet, der håndterer klagerens arbejdsgivers løn- og pensionsbetalinger, fremgår det bl.a.:

> "På vegne af [klageren] skal vi anmode om, at den hvilende pensionsordning police nr. … genoptages med tilbagevirkende kraft og med de oprindelige forsikringsdækninger.
>
> [Klageren] har i forbindelse med et arbejdsforhold hos … i 1999 oprettet en pensionsordning med forsikringsdækninger. [Klageren] har i alle årene værnet om denne ordning, og i forbindelse med hun stoppede med at arbejde hos … og blev ansat i hendes ægtefælles virksomhed i 2008 valgte man at videreføre aftalen og fortsætte indbetalingerne til ordningen.
>
> [Klagerens] ægtefælle får udarbejdet sin løn hos lønbureauet i ... I forbindelse med lønbureauet hos … overgår til et andet lønsystem 1.9.2016 bliver arbejdsgiverordningen ved en fejl hos … ikke overført til det nye system, og indbetalingerne til ordningen ophører.
>
> Denne fejl bliver desværre først opdaget i sommeren 2017, og på det tidspunkt er ordningen overgået til en hvilende ordning uden forsikringsdækninger.
>
> [Klageren] oplyser, at hun hverken ved almindelig post, i e-boks eller via AP Pensions hjemmeside har modtaget påkrav om præmiebetaling og information om, at forsikringsdækning ville blive nedsat, hvis ikke præmie blev betalt inden for en nærmere angiven frist. På AP Pensions hjemmeside ligger der under 'min pension' pt. alene 2 dokumenter, henholdsvis et brev vedr. loyalitetsbonus 2017 og et brev fra d. 13. februar 2017 vedr. status over pensionsordning.
>
> [Klageren] har d. 20. januar 2017 været udsat for et uheld, så det pt. ikke er muligt at afgive nye tilfredsstillende helbredsoplysninger.
>
> Med henvisning til ovenstående anmodes derfor om, at den oprindelige ordning genoptages med oprindelig forsikringsdækning med tilbagevirkende kraft til 1.9.2016 uden afgivelse af nye helbredsoplysninger. [Klageren] indbetaler selvfølgelig de manglende indbetalinger fra 1.9.2016 til dato."

Revisoren har i brev af 25/9 2017 til selskabet bl.a. videre anført:

> "[Klageren] fastholder, at hun ikke har modtaget et brev af 19. december 2016 med påkrav om betaling af præmie og oplysning om, at pensionsordningen som konsekvens af fortsat manglende præmieindbetaling ville blive omskrevet til fripolice uden forsikringsdækninger.
>
> Kopi af brev af 19. december 2016 bedes fremsendt til mig.
>
> AP Pension bedes redegøre for, hvordan brev af 19. december 2016 er blevet sendt til [klageren], ligesom AP Pension bedes oplyse, hvilket bevis, AP Pension har for, at brevet er kommet frem til [klageren]. Jeg henviser i den forbindelse til, at det påhviler AP Pension at føre et tilstrækkeligt bevis for, at brevet er kommet frem til [klageren]. Se Østre Landsrets dom refereret i U2015.770Ø.
>
> [Klageren] har, som oplyst i mit brev af 8. september 2017, alene modtaget brev af 13. februar 2017 benævnt 'Status over din pensionsordning'.

AP Pension oplyser ikke i brev af 13. februar 2017, hvorfor der er sket en ændring af [klagerens] pensionsordning, ligesom brevet ikke efter sit indhold i øvrigt er egnet til at gøre [klageren] bekendt med, på hvilken baggrund der er sket en ændring af pensionsordningen eller hvori ændringen består."

I klageskemaet af 4/1 2018 til nævnet hedder det bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen ...
[Klagerens] arbejdsgiver skiftede pr. 1. september 2016 lønsystem, hvorefter indbetalingerne til [klagerens] pensionsordning hos AP Pension ved en fejl ikke blev ført over i det nye lønsystem.

Denne fejl blev først opdaget af [klageren], da hun ønskede at anmelde en ulykke hun var udsat for den 20. januar 2017, hvor AP Pension afviser dækning. AP Pension oplyser, at have sendt to breve vedr. de manglende indbetalinger til pensionsordningen, og at konsekvensen af manglende reaktion ville være, at [klagerens] pensionsordning ville overgå til en hvilende pensionsordning.

[Klageren] oplyser, at hun ikke har modtaget de omtalte breve fra AP Pension. Bevisbyrden for, at brevene er kommet frem til [klageren] påhviler utvivlsomt AP Pension. AP Pension har ikke ført bevis for, at de afsendte breve er modtaget af [klageren].

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Genoptagelse af [klagerens] hvilende pensionsordning med tilbagevirkende kraft og med de oprindelige forsikringsdækninger."

Selskabet har i brev af 2/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"AP Pensions holdning
AP Pension fastholder, at Klager ikke længere har forsikringsdækninger i AP Pension, idet indbetalingen til policen ophørte, og Klager ikke reagerede på vores brev af 19. december 2016, hvor det fremgik, at manglende indbetaling ville medføre bortfald af forsikringsdækninger. Da Klager ikke reagerede, fremsendte vi en pensionsoversigt den 13. februar 2017, hvoraf det fremgik, at der ikke længere var risikodækninger. Vi fastholder, at brevene herom er kommet frem, hvilket der i sagen vil blive ført bevis for.
…
Sagsforløb
Klager indbetalte frem til og med den 30. august 2016 via en arbejdsgiverordning til en pensionsordning i AP Pension. Herefter ophørte indbetalingen på Klagers police.

På baggrund af manglende bidragsindbetaling, sendte AP Pension d. 19. december 2016 et fratrædelsesbrev til Klager, jf. (Bilag A). AP Pension bemærker, at selskabet ikke i forbindelse med bidragsophør får oplysning om, hvad fratrædelsen/bidragsophøret skyldes. Fratrædelsesbrev sendes alene på den baggrund, at vi har registreret ophør i præmieindbetaling.

Fratrædelsesbrevet er sendt til den adresse, klager var (og stadig er) registreret med i CPR-registeret; ...
…

AP Pension lægger til grund, at Klager har modtaget fratrædelsesbrevet af 19. december 2016, og idet Klager ikke har svaret på brevet, omskrev AP Pension den 13. februar 2017 ordningen til en fripolice pr. 1. september 2016. I overensstemmelse med selskabets praksis foretager vi den praktiske omskrivning i systemerne efter udløb af svarfristen. I forbindelse med at ordningen blev omskrevet til fripolice sendte vi den 13. februar 2017 et nyt brev til Klager om omskrivning til fripolice og bortfald af forsikringsdækninger, jf. (Bilag B).
…
Pensionsoversigten der er lagt op på Min Pension viser Klagers ordning efter omskrivning til fripolice, jf. (Bilag C).
…
Klager er således både ved brev af 19. december 2016 og ved brev af 13. februar 2017 gjort opmærksom på, at hendes forsikringsdækninger ville bortfalde som følge af stop i præmieindbetaling. Ved brev af 13. februar 2017 blev Klager gjort opmærksom på, at hendes forsikringsdækninger var bortfaldet, og at hun kunne se en ny pensionsoversigt på Min Pension.

I pensionsoversigt af 13. februar 2017 fremgår det klart, at eneste forsikringsdækning er, at opsparingen i fondene kommer til udbetaling ved død efter fradrag af statsafgift. Din klient har ikke reageret på disse oplysninger.

I brevet af 13. februar 2017 henviser vi til en ny pensionsoversigt, som kan findes ved at logge på med nemid på Min Pension. Klager kunne derfor fra den 13. februar 2017 konstatere, at pensionsordning var blevet ændret til en hvilende ordning, og at forsikringsdækningerne var bortfaldet fra det tidspunkt, hvor policen i praksis er omskrevet i vores systemer, således fra den 13. februar 2017, jf. (Bilag D).
…
Dokumentation for at vores breve er kommet frem
Klager gør gældende, at hun aldrig har modtaget vores breve af 19. december 2016 og 13. februar 2017. Højesteret har i flere sager, taget stilling til, hvad der skal lægges vægt på i forhold til bevisførelsen af, hvornår et brev må anses for at være kommet frem. Herunder skal vi gøre opmærksom på U.2013.165H. Sagen omhandlede afbrydelse af forældelse, og Højesteret udtalte bl.a. følgende:

> *'Det er kreditor, der har bevisbyrden for, at påmindelsen er kommet frem. Kreditor bærer således forsendelsesrisikoen. Der stilles ingen formkrav til kreditors påmindelse, men hvis skyldneren bestrider at have modtaget denne, må der foretages en vurdering af, om kreditor har ført et tilstrækkeligt bevis for afsendelse og fremkomst af påmindelsen.*
>
> *I denne bedømmelse kan f. eks. indgå kreditors redegørelse for sine rutiner for postafsendelse og modtagelse af returnerede breve, ligesom der kan blive tale om fremlæggelse af kopi af afsendte breve og udskrift af journalnotater. Der kan endvidere vise sig behov for en bevisførelse om mulige svigt eller fejlkilder i forbindelse med postomdelingen hos skyldneren.'*

AP Pension kommunikerer på nuværende tidspunkt primært via postforsendelse, når det drejer sig om fratrædelsesbreve. Brevene af 19. december 2016 og 13. februar 2017 er begge sendt med post til Klagers adresse, og er ikke modtaget retur, ligesom der ikke foreligger oplysninger om uregelmæssigheder i postforsendelse i tidsrummet omkring forsendelserne. AP Pension vedlægger ligeledes systembevis for, at brevene er dannet i vores system på de pågældende datoer og

således afsendt, jf. (Bilag F). På baggrund af disse punkter må brevene derfor anses for at være kommet frem til Klager.

Ligeledes udtaler Højesteret følgende i sagen:

> *'Ved bevisbedømmelsen vil det indgå, om der er afsendt et eller flere breve. Kan det lægges til grund, at der er afsendt flere breve, vil sandsynligheden for, at ingen af disse breve skulle være kommet frem til skyldneren, være meget beskeden, såfremt der ikke i øvrigt kan påvises omstændigheder, der giver anledning til en anden vurdering. Det er ikke udelukket, at en kreditor kan løfte bevisbyrden for, at en påmindelse er kommet frem til skyldneren, selv om der alene er afsendt et enkelt brev. Et enkelt brev vil dog normalt ikke i sig selv være tilstrækkeligt.'*

Selskabet i sagen havde fremlagt kopi af to breve, som ikke var kommet retur, samt et systembevis, der understøttede, at brevene var afsendt. Højesteret fandt derfor, at det var meget lidt sandsynligt, at ingen af brevene skulle være kommet frem til kunden.

På samme måde har AP Pension afsendt to breve, som ikke er kommet retur. Det forekommer usandsynligt, at begge breve ikke skulle være kommet frem til Klager, jf. Højesteretsdommen, hvorfor brevene også af denne årsag må anses for at være kommet frem til Klager.

Ankenævnet har tidligere behandlet en lignende sag; AKF 72.830. Forsikrede klagede i sagen over, at hans ordning var overgået til hvilende medlemskab, og selskabet afviste på den baggrund at udbetale forsikringssum ved kritisk sygdom. På samme måde som i indeværende sag, havde selskabet sendt et fratrædelsesbrev til kunden, og da denne ikke reagerede herpå blev policen omskrevet til en hvilende ordning. Selskabet førte bevis for, at brevet var dannet i deres IT system på den pågældende dato samt at brevet var sendt til kundens adresse, som på tidspunktet for Ankenævnssagen, stadig var kundens bopælsadresse. Ligeledes var brevet ikke modtaget retur hos selskabet. Selskabet gjorde derfor gældende, at brevet måtte anses for at være modtaget af kunden efter almindelige forsikringsretlige principper. Ankenævnet udtalte følgende:

> *'Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag må nævnet lægge til grund, at klageren har modtaget selskabets skrivelse af 27/9 2006, idet han ikke har sandsynliggjort særlige uregelmæssigheder i denne periode med hensyn til postforsendelsen i sit distrikt.*
>
> *Da klageren ikke har reageret på selskabets skrivelse vedrørende overgang til hvilende medlemskab, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med betingelserne har ladet ham overgå til hvilende medlemskab'*

Ankenævnet følger således Højesterets praksis på området og vi skal gøre opmærksom på, at Ankenævnet i sagen lægger til grund, at det er Klager, der skal føre bevis for, at der har været uregelmæssigheder i postforsendelsen.

Ligeledes skal vi nævne AKF 74.495, AKF 76.631 og U.2005.2585V, som er helt på linje med ovenfornævnte domme og afgørelser. Indeværende sag skal afgøres i overensstemmelse med denne praksis.

Konklusion
AP Pension har på denne baggrund løftet bevisbyrden for, at brevene er sendt til Klager, og at Klager har modtaget dem. Klager må derfor bære risikoen for, at hun ikke har reageret på de to breve i umiddelbar forlængelse efter at have modtaget dem. Konsekvensen af den manglende reaktion er, at Klagers pensionsordning er omskrevet til en hvilende ordning, hvorved forsikringsdækningerne er bortfaldet den 1. september 2016 som følge af bidragsophør og som følge af, at Klager ikke har reageret på de fratrædelsesbreve, som AP Pension har sendt."

Af brev af 19/12 2016 fra selskabet til klageren fremgår det bl.a.:

"Hvilke ønsker har du til din pensionsordning?
Der bliver ikke længere indbetalt til din pensionsordning i AP Pension. Vi kan ikke se, om det skyldes, at du er fratrådt din stilling, er på orlov eller noget helt tredje.

Er der ikke tale om fratrædelse, beder vi dig kontakte os med det samme, så vi kan aftale, hvordan du kan sikre dig bedst muligt.

Hvis du er fratrådt, beder vi dig tage stilling til, hvad du ønsker, der skal ske med din pensionsordning. Du skal især overveje, om du vil beholde dine forsikringsdækninger.
…
Sådan gør du
Vi beder dig udfylde vedlagte blanket 'Ønsker til min pensionsordning' og sende den, så vi har den senest den 9. januar 2016, så du kan få den pensionsordning, du ønsker.
…
Hvis vi ikke hører fra dig
Hører vi ikke fra dig inden den 9. januar 2017, ændrer vi din pensionsordning pr. 1. september 2016. Det betyder, at din pensionsordning forsætter uden indbetaling, uden forsikringsdækninger og med andre omkostninger. Du behøver ikke foretage dig yderligere, hvis du ønsker dette.

Vi skriver til dig, når vi har ændret din pensionsordning. Du vil fortsat kunne se din pensionsordning på www.appension.dk/minpension.

Hvad skal du være særligt opmærksom på?
Vi beder dig kontakte os inden 14 dage, hvis du er ledig, syg eller dit helbred har ændret sig. Ellers risikerer du, at du hverken kan beholde dine forsikringsdækninger i AP Pension eller får mulighed for at oprette nye hos en anden pensionsleverandør."

I brev af 13/2 2017 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Din pensionsordning er ændret
Din AP NetLink pensionsordning - CPR-nr. …

Vi har ændret din pensionsordning til en hvilende ordning uden forsikringsdækning.

Du kan se en ny pensionsoversigt på vores kundeportal, Min Pension, som du finder på www.appension.dk/minpension. Du får adgang med NemID.

Pensionsoversigten kan du se i den boks, der hedder 'Dokumenter'."

7. 91786

Af pensionsoversigt af 13/2 2017 fremgår det bl.a.:

"Status over din pensionsordning
Der er sket en ændring af din pensionsordning, og derfor sender vi dig denne aktuelle status.
Det er vigtigt, at du sætter dig ind i, hvad det er for nogle forsikringsdækninger, du har, og hvor meget du sparer op til din pensionering. Vi har vedlagt en pensionsoversigt, hvor du kan se dine forsikringsdækninger og en prognose for, hvad du kan forvente at få i pension.

Hold øje med din pensionsordning
Din pensionsordning skal løbende tilpasses, så den hele tiden svarer til dit behov for pensionsopsparing og forsikringsdækninger. AP Pension anbefaler, at du ved væsentlige ændringer i din familiemæssige eller økonomiske situation går pensionsordningen igennem. Som minimum bør du foretage denne gennemgang hvert femte år.
…
AP NetLink pensionsoversigt pr. 10. februar 2017
Din pensionsordning er etableret efter aftale med Hvilende ordning og AP Pension.

Denne pensionsoversigt viser den aktuelle forsikringsdækning og en prognose ved pensionering.
…
Forsikringsdækning

Ved død

Opsparingen i fondene udbetales efter fradrag af statsafgift.

"

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Afsnit 1. Generelle regler
…
§ 11. Indbetaling
A. Firmaordninger
Stk. 1. Indbetalingerne til AP NetLink forfalder til betaling på de aftalte datoer.
Stk. 2. Indbetalingerne skal ske på en af AP Pension foreskrevet måde.
Stk. 3-4. …
…
§ 13. Henstand med bidragsbetalingen
Stk. 1. Hvis indbetaling til AP NetLink ophører, bortfalder Forsikring ved visse kritiske sygdomme og øvrig risikodækning, der er etableret som 'Livsforsikring uden fradragsret'.
Stk. 2. Forsikrede, som har indbetalt til AP NetLink i mindst 1 år, har henstand i 3 måneder på øvrige forsikringsdækninger, forudsat at der er tilstrækkelig opsparing til betaling heraf.
Stk. 3. Henstand kan efter aftale forlænges i op til 1 år ad gangen. Prisen for forsikringsdækningen betales af opsparingen i fondene.
Stk. 4. Forsikrede kan fravælge henstand ved skriftlig meddelelse herom til AP Pension med virkning fra den næstkommende første.
Stk. 5. …

§ 14. Hvilende ordning (fripolice)
Stk. 1. Ophører bidragsbetalingen før det tidspunkt, der er fastsat i aftalen, og omfattes forsikrede ikke af henstand i henhold til § 13, bliver AP NetLink ændret til en hvilende ordning (fripolice), og forsikringsdækningen bortfalder. Forsikrede har fortsat ret til omplacering af opsparingsfondene inden for rammerne i overenskomsten eller pensionsaftalen.
Stk. 2. Fripoliceværdien beregnes efter de til enhver tid gældende regler, der er anmeldt til Finanstilsynet."

Nævnet udtaler:

Klagerens arbejdsgiver ophørte pr. 1/9 2016 med at indbetale pensionsbidrag til selskabet på vegne af klageren, hvilket efter det oplyste skyldtes en fejl hos arbejdsgiverens lønbureau i forbindelse med overgang til et nyt lønsystem. Klageren var således ikke ophørt med at arbejde eller tiltrådt nyt job ved anden arbejdsgiver. Selskabet har den 13/2 2017 med virkning pr. 1/9 2016 omskrevet klagerens police til en hvilende ordning uden forsikringsdækninger. Klageren ønsker, at hendes police genoptages med de oprindelige forsikringsdækninger. Hun har oplyst, at hun den 20/1 2017 har været udsat for en ulykke, hvorfor hun ikke vil kunne afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger og oprette ny forsikring i et andet selskab.

Selskabet har henvist til, at det har fremsendt breve til klageren af 19/12 2016 og 13/2 2017, der orienterer om, at bidragsindbetalingerne er ophørt, og at policen overgår til hvilende ordning uden forsikringsdækninger. Klageren har bestridt at have modtaget disse breve og har anført, at hun først opdagede de manglende pensionsindbetalinger i sommeren 2017, hvor hendes police var omskrevet til hvilende ordning. Hun har også anført, at brevene ikke ligger elektronisk ved personligt login på selskabets hjemmeside i modsætning til visse andre meddelelser fra selskabet.

Selskabet har fremlagt en udskrift fra sit ekspeditionssystem, hvoraf det fremgår, at der er dannet breve til klageren af 19/12 2016 og 13/2 2017. Selskabet har oplyst, at brevene er sendt med almindelig post til klagerens adresse, at de ikke er modtaget retur, og at der ikke foreligger oplysninger om uregelmæssigheder i postforsendelsen i tidsrummet omkring forsendelserne.

I brevet af 19/12 2016 oplyser selskabet, at der ikke længere blev indbetalt til pensionsordningen. Klageren blev bedt om at tage stilling til, hvad hun ønskede, der skulle ske med pensionsordningen, herunder om hun ville beholde sine forsikringsdækninger. Hun blev bedt om at udfylde og returnere en vedlagt blanket inden den 9/1 2017. Det blev anført i brevet, at selskabet ville ændre pensionsordningen pr. 1/9 2016 til en ordning uden indbetalinger og uden forsikringsdækninger, hvis selskabet ikke hørte fra klageren inden den 9/1 2017.

I brevet af 13/2 2017 hedder det blandt andet: *"Din pensionsordning er ændret … Vi har ændret din pensionsordning til en hvilende ordning uden forsikringsdækning. Du kan se en ny pensionsoversigt på vores kundeportal, Min Pension …"*.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det må lægges til grund, at selskabets meddelelse om, at pensionsindbetalingerne var stoppet, og at ordningen overgik til fripolice, er kommet frem til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har fremlagt systembevis for, at der er dannet breve til klageren de pågældende to datoer. Det har sandsynligheden betydeligt imod sig, at ingen af de to breve skulle være kommet frem, jf. herved Højesterets kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om faktuelle forhold, der kan sandsynliggøre, at der var en særlig risiko for, at de pågældende breve ikke kom frem til klageren.

Da klageren ikke har reageret på selskabets oplysning i brevene om, at hendes police overgik til hvilende ordning, senest i umiddelbar forlængelse af brevet af 13/2 2017, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes § 14 har ladet policen overgå til hvilende ordning. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at genskabe policen med de oprindelige forsikringer som ønsket af klageren.

Det kan ikke føre til andet resultat, at brevet af 13/2 2017 efter sin ordlyd er en konstatering af, at nu er ændringen af policen gennemført. Brevet oplyser tydeligt om, at hendes pensionsord-

ning nu er uden forsikringsdækning. Klageren havde derfor – i det tilfælde at hun modtog brevet af 13/2 2017 uden at have modtaget brevet af 19/12 2016 – umiddelbar anledning til at kontakte selskabet for at få rettet fejlen, hvilket hun ikke gjorde.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings