Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. januar 2019 blev i sag nr. 92798:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en pensionsordning hos PFA Pension. Klageren har i klageskema af 23/8 2018 til nævnet blandt andet oplyst:

> "Kort redegørelse for sagen
>
> Den 10. april tager jeg telefonisk kontakt med PFA, idet jeg ønsker at aktiver min pensionsaftale med udbetaling i forbindelse med at jeg fylder … år d. [dato] Jeg taler med en medarbejder, som oplyser 'at der er jo god tid' og at pensionen udbetales bagudrettet første gang for juni, men inden at udbetaling kan finde sted, skal der underskrives en aftale herom (vedlagt). Denne aftale afventer jeg og da, der ikke er sket noget inden jeg måtte forvente første udbetaling ultimo juni, kontakter jeg PFA igen og får denne gang at vide, at medarbejderen, har sendt mig en aftale pr mail. Denne er ikke modtaget og PFA har ikke dokumenteret ved genfremsendelse, at denne er afsendt.
> Tilfældigvis dokumenterer PFA i et brev primo juni om digital oplysning, at selskabet har både min (korrekte) e-mailadresse og telefonnummer. Da jeg d. 4. juli modtager aftale om udbetaling fra PFA er denne dateret 11. april. PFA tillader sig oven i købet at anføre i aftalen, at hvis der opstår problemer med udbetalingen, vil PFA kontakte mig, hvad PFA selv modbeviser. I aftalen tager jeg forbehold for ordlyden, idet denne kan opfattes som en accept af der først sker udbetaling pr. 1. august og altså ikke pr. 1. juni. Det er dette klagen vedrører, at PFA ikke vil regulere for de to måneders manglende udbetaling. Selskabets jurist udbeder sig legitimation for min person, uanset at selskabets hjemmeside 'Mit PFA' oplyser, at alt er i orden. I dette brev fastholder PFA, at PFA ikke regulerer tilbage, men gør det med nogle løse formuleringer, hvorfor jeg udbeder mig et klart afslag og en klagevejledning. Dette får jeg, hvorefter jeg nu klager til Forsikringsankenævnet.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At PFA udbetaler min pension for hhv. juni og juli måned 2018."

Selskabet har i brev af 13/9 2018 til nævnet blandt andet anført:

"**Hvilken type forsikring er der tale om?**
Police … blev oprettet pr. 1. maj 1977 via …. Det er en kollektiv ordning. Ordningen overgik pr. 1. januar 2010 til at være en præmiefri police (bilag 1). Den kollektive ordning består af en livsvarig livrente, livsvarig ægtefællepension samt børnepension og waisenrente til barnets fyldte 18. år.

Hvad handler tvisten om - parternes overordnede synspunkter?
Tvisten omhandler, hvorvidt PFA er forpligtet til at udbetale pensionsordningen med tilbagevirkende kraft pr. 1. juni 2018.

Forsikrede gør gældende, at PFA bør udbetale for både juni og juli måned 2018.

PFA fastholder, at udbetaling tidligst kan ske pr. 1. august 2018.

Sagsfremstilling
Forsikrede kontaktede PFA telefonisk den 10. april 2018 og oplyste, at der ønskedes udbetaling pr. 1. juni 2018. Det blev aftalt, at udbetalingsaftalen blev sendt pr. mail (bilag 2).

PFA fremsendte i mail af 11. april 2018, til e-mailadresse …, aftale om udbetaling af alderspension pr. 1. juni 2018 til underskrivelse hos forsikrede (bilag 3).

PFA sendte den 9. juni 2018 et orienterende brev i e-boks til forsikrede vedrørende digital post på Mit PFA samt nye regler om personoplysninger (dublet 1).

Forsikrede kontaktede PFA telefonisk den 29. juni 2018. Det blev af PFA oplyst, at PFA havde sendt tilbud om udbetaling den 11. april 2018 samt, at det var sendt til rette e-mailadresse. Forsikrede bekræftede, at mailen ikke var i 'spamfilter' (bilag 4). Det blev af PFA endvidere oplyst, at udbetaling ikke ville ske med tilbagevirkende kraft, men derimod pr. 1. august 2018. Forsikrede var utilfreds hermed, og der blev henvist til muligheden for at indgive en klage.

Forsikrede fremsendte den 29. juni 2018 en klage over udbetalingstidspunktet til PFA (bilag 5). Forsikrede anførte i den forbindelse, at PFA burde have anvendt Mit PFA til at formidle tilbuddet om udbetaling.

PFA fremsendte den 29. juni 2018 på ny, via 'Kundedialog' på Mit PFA, tilbuddet om udbetaling af alderspension. Det blev i den forbindelse oplyst, at udbetaling først kunne ske pr. 1. august 2018 (bilag 6).

Forsikrede returnerede underskrevet aftale om udbetaling den 2. juli 2018 (dublet 2).

PFA besvarede forsikredes klage ved brev af 4. juli 2018 (dublet 3). PFA bekræftede, at aftale om udbetaling var modtaget samt, at udbetaling ville ske pr. 1. august 2018. Forsikrede blev samtidig anmodet om at indsende legitimation.

PFA modtog den 5. juli 2018 brev fra forsikrede, der fortsat klagede over udbetalingstidspunktet samt ønskede at videregive sin klage (dublet 4). PFA modtog samtidig legitimation fra forsikrede i form af kopi af kørekort.

PFA orienterede i brev af 2. august 2018 forsikrede om, at udbetaling af alderspension blev påbegyndt den 1. august 2018 (bilag 7).

Forsikrede gjorde i mail af 15. august 2018 PFA opmærksom på, at forsikrede ikke havde modtaget svar på henvendelse af 5. juli 2018 (dublet 5).

PFA fastholdt udbetalingstidspunkt i brev af 16. august 2018 (dublet 6). Der blev samtidig oplyst om muligheden for at klage til Ankenævnet.

Begrundelse for selskabets 'afgørelse'
Det er PFA's opfattelse, at udbetaling tidligst kan ske på pr. 1. august 2018.

Det fremgår af policen (bilag 1), at det mellem parterne aftalte pensioneringstidspunkt er ved alder … år, det vil sige pr. 1. juni 2018.

Udbetaling af alderspension sker ikke automatisk. Årsagen hertil er, at forsikrede først skal have mulighed for, ud fra en økonomisk vurdering, at planlægge rækkefølgen af sine udbetalinger, så det giver mest mulig værdi for forsikrede. Igangsættelse af udbetaling forudsætter derfor en forudgående aftale.

Forsikrede henvendte sig telefonisk til PFA den 10. april 2018, og oplyste, at forsikrede ønskede udbetaling af sin pension pr. 1. juni 2018. Det blev da aftalt, at tilbud om udbetaling skulle sendes til forsikrede pr. mail. PFA sendte tilbud om udbetaling i mail af 11. april 2018 til den af forsikrede oplyste e-mailadresse, … (bilag 3).

Forsikredes e-mailadresse fremgår af forsikredes side på Mit PFA under 'Dine oplysninger' og 'Kontaktoplysninger' (bilag 8). Heraf fremgår endvidere, at PFA som udgangspunktet kun sender digital post, hvorfor det er vigtigt, at forsikrede oplyser korrekte kontaktoplysninger samt holder disse opdateret. Den oplyste e-mailadresse er identisk med den, PFA anvendte ved fremsendelse af tilbud den 11. april 2018.

Eftersom den af PFA anvendte e-mailadresse er korrekt, må forsikrede antages at have modtaget det på mail fremsendte tilbud af 11. april 2018 (bilag 3). Forsendelsesmåden var forudgående telefonisk aftalt med forsikrede (bilag 2).

PFA skal anføre, at det er forsikredes ansvar at tømme sin almindelige postkasse, og det er også forsikredes ansvar at tømme sin mail-postkasse. Ansvaret for konsekvenserne ved den manglende tømning af mail-postkassen er således også forsikredes. Såfremt forsikrede ikke var i stand til åbne det fremsendte tilbud om udbetaling fra PFA, burde forsikrede have kontaktet PFA herom.

Følgende fremgik endvidere af det fremsendte tilbud: 'Sender forsikrede papirerne til os senere, er det ikke sikkert, at vi kan nå at udbetale til aftalte dato. Modtager vi ikke pairerne fra forsikrede', vil forsikredes pension blive udsat' (bilag 3). Som følge heraf blev pensionen udsat.

Forsikrede kontaktede først PFA telefonisk den 29. juni 2018, hvilket er næsten en måned efter, at forsikrede ønskede, at udbetaling skulle være påbegyndt. PFA oplyste, at tilbud om udbetaling var fremsendt pr. mail den 11. april 2018. Forsikrede bekræftede i den forbindelse den af PFA anvendte e-mailadresse. Herefter orienterede PFA forsikrede om, at udbetaling tidligst kunne ske pr. 1. august 2018 (bilag 4). Dette blev forsikrede ligeledes orienteret om i forbindelse med genfremsendelse af tilbud om udbetaling (bilag 6).

PFA modtog først underskrevet aftale om udbetaling den 2. juli 2018. Udbetalingerne er forudbetalt hvorfor udbetaling tidligst kunne ske pr. 1. august 2018.

Forsikrede anførte i klage af 29. juni 2018 (bilag 5), at PFA burde have anvendt Mit PFA til at formidle tilbuddet om udbetaling ved fremsendelse den 11. april 2018. Det skal hertil bemærkes, at PFA ikke i april 2018 havde mulighed for at fremsende tilbud via Mit PFA, Kundedialog, da denne funktion ikke var udviklet før 17. maj 2018. Da tilbud om udbetaling blev genfremsendt til forsikrede den 29. juni 2018 skete dette via Mit PFA, Kundedialog. Forsikrede modtog da orientering om, at tilbuddet var tilgængeligt på Mit PFA på samme e-mailadresse, som tilbuddet af 11. april 2018 blev sendt til. Denne mail må ligeledes antages at være nået frem til forsikrede.

Slutteligt anførte forsikrede i brev af 5. juli 2018 (dublet 4), at PFA ikke kan anses for at være konsistent i forhold til krav om legitimation af kunderne, idet PFA anmodede om yderligere legitimation fra forsikrede i brev af 4. juli 2018 (dublet 3). PFA kan oplyse, at årsagen til at PFA anmodede om yderligere legitimation fra forsikrede før udbetaling af alderspension skyldes hvidvasklovens regler om kundekendskabsprocedurer. Det var således en beklagelig fejl, at det fremgik at Mit PFA, at forsikrede var tilstrækkelig legitimeret med en slags legitimation, idet udbetaling krævede to typer af legitimation.

Konklusion
PFA efterkom forsikredes ønske om fremsendelse af tilbud om udbetaling ved mail af 11. april 2018, og denne blev sendt til korrekt og fortsat gyldig e-mailadresse. Forsikrede reagerede imidlertid ikke herpå, men henvendte sig først herom den 29. juni 2018, hvorefter PFA fremsendte tilbuddet på ny.

PFA fastholder, grundet forsikredes ansvar for at tømme mail-postkasse samt passivitet, at udbetaling af alderspension tidligst kan ske pr. 1. august 2018 henset til, at PFA først modtog underskrevet aftale om udbetaling den 2. juli 2018."

Klageren har i et indlæg af 23/9 2018 til nævnet blandt andet anført:

"Det skal oplyses, at den mail, som PFA påstår at have sendt til mig d. 22. april ikke ses at være modtaget og derfor ikke besvaret. Som det er oplyst telefonisk, er ikke alene min spamboks kontrolleret, men også boksen med slettet post, hvor alle slettede mails ligger tre måneder og derfor ville en mail, som ved en fejl var blevet slettet 10. april, stadig ligge i boksen 29. juni, henset til, at der kun er gået 2 måneder og 19 dage. Den ligger heller ikke arkiveret i den folder jeg normalt har post af denne karakter i eller for den sags skyld i nogen anden folder (boks).

PFA's jurist behandler heller ikke, at selskabet i sin fremsendelse af materiale oplyser selskabet, at *'Vi har vedlagt følgende blanketter. Du bedes returnere de blanketter, der skal underskrives. Dette*

kan ske i vedlagte svarkuvert eller ved at scanne og sende dem via linket www.pfa.dk/ blanket. Det er vigtigt at du indsender alle aftalens sider.'

Set efterfølgende kan det i værste fald betyde, at PFA også vil kunne hævde, at det fysisk fremsendte brev også er bortkommet og i bedste fald bekræfter dette, at PFA ikke er præcise i sin kommunikation med kunderne.

Denne manglende præcision bekræftes desuden af ordlyden i bilag 3, mail af 11. april 2018 under 'Aftale om Alderspension': *'Mangler vi nogle oplysninger for at kunne udbetale din pension, kontakter vi dig.'*

Skal man tage PFA's sagsbehandlingssystem alvorligt, må det naturligvis forventes, at medarbejderen på baggrund af sagens oprettelse, telefonnotater, mailfremsendelse mm. kontakter kunden INDEN fristerne er udløbet. Dette er uanset ordlyden i det fremsendte ikke sket og dette forholder PFA's jurist sig ikke til.

PFA's jurist forholder sig heller ikke til, at PFA den 9. juni 2018 sendte et orienterende brev i E-boks til forsikrede vedrørende digital post på Mit PFA. Dette er god selskabsmæssig skik, at orientere via sikker post (E-boks), og PFA's jurist forholder sig ikke til, hvorfor selskabet ikke d. 11. juni 2018 ved fremsendelse af aftale om udbetaling brugte E-boks, når der nu var tale om særdeles betydende dokumenter.

Brevet af 9. juni 2018 er naturligvis ikke første brev fra PFA via E-boks.

PFA's jurist forholder sig heller ikke til mine oplysninger i klagen om, at medarbejderen ikke angav tid for fremsendelsen, dvs. rejste en forventning, andet end 'der er jo god tid', samt efter min hukommelse angav, at pensionen ville blive udbetalt bagudrettet. På den baggrund afventede jeg indtil ultimo juni at høre og kontaktede igen PFA.

Konklusion
Mit krav er på den baggrund uændret, at blive efterreguleret med pension for juni og juli måneder 2018."

Af selskabets brev af 5/10 2018 til nævnet fremgår det blandt andet:

"**PFA's kommentarer til sagen**
Forsikrede anfører, at mail af 11. april 2018 bilagt blanket vedrørende udbetaling til underskrivelse ikke er modtaget. PFA har dokumenteret, at mail med vedhæftede blanket er sendt på den anførte dato til den af forsikrede angivne adresse, jf. tidligere fremlagt bilag 3.

Forsikrede fremfører endvidere at informationen om, at forsikrede har mulighed for enten at returnere blanketten ved brug af vedlagte svarkuvert eller ved at scanne blanketten og sende den via oplyste link, må anses for at være uprækcis kommunikation fra PFA's side, jf. tidligere fremlagt bilag 3. Det anføres i den forbindelse, at PFA da kan hævde, at PFA ikke har modtaget det brev, der er sendt fysisk.

Det skal hertil bemærkes, at valgmuligheden vedrørende forsendelse skal anses for at være en service til kunderne, idet ikke alle kunder har mulighed for at anvende en PC. Svarkuvert vedlæg-

ges såfremt, det aftales med kunden, at blanket vedrørende udbetaling fremsendes med posten. Det skal understreges, at det ikke er PFA, der fastholder, at mail eller brev vedrørende udbetaling ikke er modtaget, men derimod forsikrede.

Forsikrede fremhæver endvidere følgende sætning fra blanketten: 'Mangler vi nogle oplysninger for at kunne udbetale din pension, kontakter vi dig', jf. tidligere fremlagt bilag 3, for at pointere, at PFA burde have kontaktet forsikrede ved manglende modtagelse af blanket.

PFA skal hertil bemærke, at der foran den nævnte sætning står: 'Modtager vi papirerne inden den 15. maj 2018, udbetaler vi pengene som *aftalt*'. Opfølgning på *manglende oplysninger* omhandler for eksempel konto- eller skatteoplysninger, og forudsætter således, at aftale om udbetaling er modtaget hos PFA, hvilket ikke er tilfældet.

Forsikrede sætter spørgsmålstegn ved, hvorfor PFA ved fremsendelse af blanket vedrørende udbetaling den *11. juni 2018* ikke anvendte E-boks. Det antages, at forsikrede mener ved fremsendelse den *11. april 2018* (tidligere fremlagt bilag 3).

Årsagen er, at det ikke var muligt at sende blanketter til underskrivelse via E-boks. Det skal i den forbindelse fastholdes, at eftersom den af PFA anvendte e-mailadresse er bekræftet at være korrekt, må det antages, at forsikrede modtog det på mail fremsendte blanket af 11. april 2018 (tidligere fremlagt bilag 3). Forsendelsesmåden var endvidere telefonisk aftalt den forudgående dag med forsikrede (tidligere fremlagt bilag 2).

Slutteligt anfører forsikrede, at PFA ved telefonisk samtale den 10. april 2018 vedrørende påbegyndelse af udbetaling ikke angav en tidshorisont for fremsendelse af tilbud om udbetaling (tidligere fremlagt bilag 2). Endvidere oplyser forsikrede, at PFA, efter forsikredes hukommelse, orienterede om, at pensionen er bagudbetalt, og på den baggrund afventede forsikrede indtil ultimo juni 2018 med at kontakte PFA igen.

Hertil skal det bemærkes, at det blev aftalt, at tilbuddet skulle fremsendes pr. mail, hvorefter leveringstiden må anses for at være ganske kort. Det er ikke korrekt, at pensionen udbetales bagudrettet. Det sker derimod forud, hvorfor henvendelse ultimo juni 2018 må anses for at være for sent. Forsikrede har således i perioden fra 10. april 2018 og frem til 29. juni 2018 forholdt sig passivt og ikke fulgt op på, hvorvidt tilbud om udbetaling var modtaget eller i øvrigt kontaktet PFA herom.

PFA fastholder, grundet forsikredes ansvar for at tømme mail-postkasse samt passivitet, at udbetaling af alderspension tidligst kan ske pr. 1. august 2018 henset til, at PFA først modtog underskrevet aftale om udbetaling den 2. juli 2018."

Klageren har i brev af 25/10 2018 til nævnet blandt andet bemærket:

- "PFA anfører, at mail af 11. april 2018 bilagt blanket vedrørende udbetaling til underskrivelse er afsendt. Dette ses ikke dokumenteret jf. at bilag 3 ikke er markeret afsendt, men liggende i en outbound mappe hos PFA. Det forklarer, at mail med vedhæftede blanket ikke er modtaget på den anførte dato i den af undertegnede tidligere angivne adresse (mailboks).
- PFA fremfører nu endvidere, at PFA ikke har modtaget det brev, som PFA informerer om i deres mail, at forsikrede har mulighed for enten at fysisk returnere blanketten ved brug af

vedlagte svarkuvert eller ved at scanne blanketten og sende den via oplyste link, selvom PFA selv oplyser, at PFA ikke har udsendt dette fysisk. Undertegnede har altså ikke returneret en blanket, som PFA oplyser ikke at have udsendt.

- PFA kommenterer ikke på min påstand i sidste replik om, at god selskabsskik er at notere sig datoen og følge op, men henviser til en garderingstekst i den ikke modtagne mail 'Modtager vi papirerne inden den 15. maj 2018, udbetaler vi pengene som aftalt'. Denne tillægger PFA stor vægt men ikke den ligeledes anførte tekst i samme mail: 'Mangler vi nogle oplysninger for at kunne udbetale din pension, kontakter vi dig'. PFA udviser på denne baggrund en passivitet, som ikke passer til en professionel virksomhed.
- Endvidere kommenterer PFA ikke om pågældende medarbejder kan være fuldt klar over mine forsikringsforhold efter en kort telefonsamtale, herunder om udbetalingen er bagudrettet eller forudrettet. PFA burde som minimum have oplyst, at have spurgt medarbejderen om denne kunne have givet udtryk for dette jf. at medarbejderen også oplyste, 'at der jo er god tid'. Hermed var undgået, at undertegnede havde afventet ultimo juni.
- Det er korrekt, at det blev aftalt, at tilbuddet skulle fremsendes pr. mail, hvorefter leveringstiden må anses for at være ganske kort. Der blev dog ikke angivet nogen form for forventning om, hvornår afsendelse kunne ske, igen jf. ovennævnte bemærkning fra medarbejderen. Dermed var min tidshorisont medio-ultimo juni og forventede naturligvis, at høre fra PFA inden, men PFA var ikke professionelle nok til at oplyse f.eks. 'du hører fra os inden en uge' eller andet der kunne give en klar forventning. Dermed underbygges påstanden om at PFAs information er upræcis.
- PFA anfører, at det ikke er muligt at sende blanketter via E-boks. Det aftaleskema, PFA ønsker udfyldt og returneret er blot en simpel .pdf, som enhver kan udfylde elektronisk. Jeg kan da oplyse, at have modtaget megen anden information fra E-boks. E-boks har eksisteret siden 2001 og *'e-Boks anvendes eksempelvis af banker, pensionsselskaber, forsikringsselskaber, lønformidlere og andre afsendere som har valgt at digitalisere deres kundekommunikation - eksempelvis ved udsendelse af kontoudskrifter, årsopgørelser, lønsedler eller anden løbende kommunikation.'* Kilde: Wikipedia.

Undertegnede fastholder, grundet at PFA er en professionel virksomhed, der har været upræcis i sin kommunikation, information og håndtering af mig som kunde, derfor bør tilpligtes at udbetale pension fra 1. juni 2018, som tidligere anført og ønsket ved den første henvendelse til PFA."

Selskabet har i brev af 31/10 2018 til nævnet blandt andet oplyst, at "Forsikrede sætter spørgsmålstegn ved, hvorvidt mail af 11. april 2018 (tidligere fremlagt bilag 3) er fremsendt med henvisning til, at der er angivet 'Outbound' på mailen. Hertil skal PFA oplyse, at 'Outbound' er ensbetydende med, at mailen er sendt til en modtager udenfor PFA, i dette tilfælde til forsikredes e-mailadresse …".

Nævnet har også modtaget klagerens brev af 31/10 2018.

I selskabets mail af 11/4 2018 er det blandt andet anført:

"Kære [klageren]
Tak for din henvendelse.
For at vi kan starte udbetaling på din police, har vi brug for din fysiske underskrift.
Jeg har vedhæftet den nødvendige aftale, som jeg vil bede dig printe ud, skrive under og returnere til os via dette link ved at scanne den ind eller sende den med posten. Ved at du benytter linket, modtager vi dine oplysninger via en sikker forbindelse.
For god ordens skyld vil jeg gøre opmærksom på de nye regler, som gør sig gældende i forbindelse med pensionsreformen, som blev vedtaget i december 2017.
Det drejer dig specifikt omkring muligheden for indbetaling til aldersopsparing. Når du foretager en udbetaling fra din pension, kan du fra og med næste kalenderår ikke længere indbetale mere end 5.100 kr. (2018) til din aldersopsparing.
Du er velkommen til at kontakte os
Har du spørgsmål til denne mail, er du velkommen til at ringe til vores rådgivningscenter på …"

Af tilbuddet på udbetaling af 11/4 2018 fremgår det blandt andet:

"**Du vil gerne have din pension udbetalt**
Policenummer …

Alderspension	Du har bedt os om at udbetale din alderspension fra denne police den 1. juni 2018.

Hvad sker der nu?
Vi har vedlagt følgende blanket ter. Du bedes returnere de blanketter, der skal underskrives. Dette kan ske i vedlagte svarkuvert eller ved at scanne og sende dem via linket www.pfa.dk/blanket. Det er vigtigt at du indsender alle aftalens sider.
…
Om din udbetaling

Udbetaling til aftalt tid	Modtager vi papirerne inden den 15. maj 2018, udbetaler vi pengene som aftalt. Mangler vi nogle oplysninger for at kunne udbetale din pension, kontakter vi dig. Sender du papirerne til os senere, er det ikke sikkert, at vi kan nå at udbetale til den aftalte dato. Modtager vi ikke papirerne fra dig, vil din pension blive udsat.

…
Hvad skal du være opmærksom på?
…

Ændring af udbetalingsperiode	Normalt udbetales en pension månedligt forud. Du har mulighed for at få din pension udbetalt helårligt hver den 1. januar. Det te vil dog ske mod en reduktion på fire procent. Hvis du ønsker denne mulighed, skal du notere det på den vedlagte 'Aftale om alderspension'."

Af klagerens pensionsbevis udskrevet den 20/3 2010 fremgår det blandt andet, at "Alle udbetalinger er anført før eventuelle afgifter. Udbetalinger vil ske månedsvis forud".

9. 92798

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at foretage udbetalinger fra hans pensionsordning med tilbagevirkende kraft fra den 1/6 og 1/7 2018. Han kontaktede selskabet telefonisk den 10/4 2018, da han ønskede at modtage udbetalinger fra sin alderspension fra den 1/6 2018. Det blev aftalt, at selskabet skulle sende et udbetalingstilbud på mail til klageren. Selskabet sendte en mail med udbetalingstilbuddet til klageren den 11/4 2018. Klageren har anført, at han ikke har modtaget mailen fra selskabet, og at selskabet burde have fulgt op, da han ikke returnerede de udfyldte aftaleskemaer. Han rettede den 29/6 2018 henvendelse til selskabet, idet han har anført, at han var blevet oplyst, at udbetalingerne var bagudrettede.

Selskabet har anført, at mailen af 11/4 2018 blev afsendt til den korrekte e-mailadresse, og at det af tilbuddet fremgik, at udbetalingerne af pensionen ville blive udsat, hvis papirerne ikke var modtaget inden den 15/5 2018.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens meddelelse om udbetaling af pension først er kommet frem til selskabet den 2/7 2018, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet først er påbegyndt at udbetale pension til klageren med virkning fra den 1/8 2018.

Uanset at klageren eventuelt ikke modtog den fremsendte mail finder nævnet, at han ikke har bevist, at selskabet i forbindelse anmodningen om udbetalingen fra pensionsordningen har begået fejl, som kan begrunde, at nævnet på et erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet også at udbetale pensionsydelser for juni og juli måned 2018.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at mailen blev afsendt fra selskabet i overensstemmelse med den telefoniske aftale, og at der ikke foreligger oplysninger, der kan begrunde, at selskabet havde anledning til at tro, at mailen med udbetalingstilbuddet ikke var kommet frem til klageren.

10. 92798

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren var nærmest til dels at konstatere, at tilbuddet i april ikke blev modtaget som forventet, dels til at reagere på den manglende modtagelse af selskabets tilbud ved at rykke selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand