Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. oktober 2019 blev i sag nr. 93171:

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 forbindelse med jobskifte overgik klageren til en anden overenskomst og pensionsudbyder, og hun har også indklaget det pensionsselskab [selskab 2], hvor den nye pensionsordning er tegnet. Sagen mod det andet pensionsselskab er blevet behandlet sideløbende med nærværende sag under sagsnr. 93201. I klagen af 30/11 2018 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "**Klageskrift**
>
> **Påstand 1** PFA Pension Forsikringsaktieselskab ('**PFA**') tilpligtes at betale 831.373,51 kr. med tillæg af rente fra de enkelte ydelsers forfaldstidspunkt, subsidiært fra denne sags anlæg.
>
> **Påstand 2** PFA tilpligtes at betale 23.753,53 kr. pr. måned fra 1. december 2018 og i 185 måneder med tillæg af renter fra de enkelte ydelsers forfaldstidspunkt.
>
> **Påstand 3** PFA og [selskab 2] tilpligtes solidarisk at betale de under påstand 1 og 2 anførte beløb med tillæg af renter.
>
> *
>
> Den samlede værdi af de nedlagte påstande udgør således 5.225.776,5 kr. med tillæg af rente fra sagens anlæg af 831.373,51 kr. Der vil blive udarbejdet hjælpebilag vedrørende rentepåstanden i påstand 1.

PRÆSENTATION AF SAGEN

Som følge af, at [klagerens] synspunkt er, at både PFA og/eller [selskab 2] har begået ansvarspådragende fejl, så indgives der samtidig med denne klage til Ankenævnet for Forsikring, også en klage vedrørende [selskab 2]. Det gøres gældende, at enten det ene eller det andet selskab er forpligtet eller erstatningsansvarlig i forhold til det rejste krav, eller at de to selskaber solidarisk er erstatningsansvarlige i relation til det rejste krav. Det begæres derfor, at de to sager behandles samlet.

Sagen vedrører først og fremmest spørgsmålet om, hvorvidt [klageren] har krav på betaling for tab af erhvervsevne under sin PFA-pensionsordning, som efter [klagerens] opfattelse var gældende frem til den 8. maj 2015. Det er [klagerens] synspunkt, at hun har dette krav, fordi ordningen var gældende, da hun fik konstateret den lidelse/sygdom, som førte til hendes sygemelding og så væsentlig funktionsnedsættelse, at hun er berettiget til betaling under sin tab af erhvervsevneforsikring.

Dernæst vedrører sagen spørgsmålet, om [klageren] subsidiært har et erstatningskrav overfor PFA og/eller [selskab 2], fordi PFA og/eller [selskab 2] er erstatningsansvarlige som følge af ansvarspådragende handlinger og/eller undladelser, for det tab, som [klageren] har lidt ved, at hun overgik fra en pensionsordning til en anden pensionsordning i forbindelse med et stillingsskifte internt hos sin arbejdsgiver … ('[arbejdsgiver]'). Forud for stillingsskiftet den 1. september 2014 var [klagerens] ansættelsesforhold omfattet af reglerne for tjenestemandslignende ansættelse, og herunder var en tjenestemandslignende pensionsordning hos PFA gældende. Efter stillingsskiftet overgik [klageren] til en overenskomstbaseret pensionsordning hos [selskab 2].

Det er [klagerens] synspunkt, at enten PFA og/eller [selskab 2] har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med [klagerens] pensionsordning i PFA og ophøret af denne samt i forbindelse med etableringen af den nye pensionsordning i [selskab 2]. PFA og/eller [selskab 2] er som konsekvens heraf erstatningsansvarlige og skal anerkende, at [klageren] er berettiget til erstatning som følge af det tab, hun led ved, at hun pr. 1. september 2014 blev omfattet af en væsentligt ringere pensionsordning med ringere dækning ved tab af erhvervsevne/invaliditet. Det er i denne forbindelse [klagerens] synspunkt, at PFA og [selskab 2] enten hver for sig eller solidarisk er ansvarlige for [klagerens] tab, jf. den samtidigt indgivne klage til Ankenævnet for Forsikring vedrørende [selskab 2s] manglende orientering og rådgivning i forbindelse med, at [klageren] overgik til [selskab 2s] pensionsordning.

SAGSFREMSTILLING

<u>[Klagerens] ansættelsesforhold</u>

[Klageren] blev den 1. januar … tjenestemandslignende ansat ved ... Hun blev på dette tidspunkt også omfattet af den til ansættelsesforholdet tilknyttede obligatoriske pensionsordning indeholdende forsikring mod tab af erhvervsevne. Den 1. juli 2009 fik [klageren] nyt job hos …, og hun bevarede i den forbindelse sine ansættelsesvilkår – herunder sin pensionsordning indeholdende forsikring mod tab af erhvervsevne. Den 1. juli 2011 fik [klageren] ansættelse hos [arbejdsgiver], og hun fortsatte også efter dette jobskifte som tjenestemandslignende ansat med samme løn- og pensionsvilkår.

Ansættelseskontrakt af 31. maj 2011 vedrørende ansættelsen [hos arbejdsgiver] fremlægges som **bilag 1**, og dagældende bekendtgørelse vedrørende tjenestemandslignede ansatte fremlægges som **bilag 2**.

Ændringer i ansættelsesforholdet
[Klageren] fik fra sommeren 2012 ændret sine arbejdsopgaver således, at hun fra juli 2012 arbejdede med såvel … (som hidtil) … og med …opgaver i …afdelingen. Fra den 1. juli 2012 til den 1. januar 2014 arbejdede [klageren] i to forskellige afdelinger hos [arbejdsgiver], hvor hun arbejde 50% som … og 50% som ...

Ved udgangen af 2013 var [klageren] sygemeldt …, mens hun i starten af 2014 og nogle måneder frem genoptog sit arbejde delvist. I forbindelse med [klagerens] tilbagevenden til arbejdet, arbejdede hun alene i …afdelingen, …

Leder af …afdelingen, …, ønskede at få [klageren] tilknyttet sin afdeling som 100% ansat i denne, og realiteten var, at [klageren] i foråret og sommeren 2014 udelukkende arbejdede i …afdelingen.

I sommeren 2014 drøftede [klageren] og [lederen] (på vegne [arbejdsgiver]) eventuelle ændringer i hendes ansættelse således, at hun ikke blot reelt, men også formelt skulle overgå til fuld ansættelse i …afdelingen. [Lederen]/[arbejdsgiveren] meddelte, at [klageren] skulle overgå til at være omfattet af en anden overenskomst end den hidtidige, og drøftelserne vedrørende ændrede ansættelsesvilkår i forbindelse med ændringen i stillingen foregik mellem [lederen] og [klageren]. [Lederen] stillede løbende spørgsmål til HR-afdelingen, herunder de spørgsmål som [klageren] stillede. [Klageren] var interesseret i udelukkende at arbejde i …afdelingen, men det var afgørende for hende, at hun ikke blev stillet dårligere ved stillingsskiftet i forhold til den hidtidige ansættelse. [Lederen]/[arbejdsgiveren] bekræftede overfor [klageren], at der alene ville ske den ændring i hendes vilkår, at der ville blive betalt 0,4% mindre ind til pension (selvom hun skulle skifte overenskomst mv.).

Aftalen mellem [lederen] og [klageren] var således, at den eneste ændring, der ville ske vedrørende hendes ansættelsesvilkår var, at der ville være tale om 0,4% lavere indbetaling til hendes pension fra arbejdsgiversiden. Bortset fra denne ændring skulle [klageren] fortsætte på samme vilkår som hidtil, hvilket [lederen] bekræftede, var afstemt med HR-afdelingen [hos arbejdsgiver]. [Klageren] foretog derfor ikke yderligere undersøgelser vedrørende de generelle overenskomstvilkår, pension m.v., men hun kontaktede dog PFA vedrørende hendes helbredssikring, som hun fra tidligere jobskifte vidste ikke kunne overføres automatisk. Til trods for denne kontakt undlod PFA at rådgive/spørge [klageren] til de øvrige ordninger, pensioner m.v. samt muligheden for at videreføre disse. Under telefonsamtale med PFA spurgte [klageren] helt konkret, om det havde konsekvenser for hende, at hun skiftede pensionsordning fra PFA til [selskab 2]. På trods af dette spørgsmål, så svarede kunderådgiveren alene på spørgsmålet i relation til helbredssikringen, og hverken vejledte eller rådgav om [klagerens] muligheder vedrørende hendes pensionsordning.

På baggrund af drøftelserne mellem [klageren] og [lederen]/ [arbejdsgiveren] blev parterne i juli/august 2014 enige om, at [klageren] skulle overgå til fuld ansættelse i …afdelingen på en ny ansættelseskontrakt. Denne ansættelseskontrakt, som var gældende fra 1. september 2014, fremlægges som **bilag 3**.

Det viste sig efterfølgende, at der i forbindelse med [klagerens] overgang fra delvis beskæftigelse til fuld beskæftigelse i …afdelingen skete enkelte forringelser i hendes ansættelsesvilkår udover den aftalte ændring om en mindre pensionsindbetaling på 0,4%. Dette gjorde [klageren] [lederen] opmærksom på, og disse forhold blev i et vist omfang rettet. [Klageren] oplevede i øvrigt ingen

ændringer i hendes pensionsordning – og fik heller ingen orienteringer fra hverken PFA eller [selskab 2] i den forbindelse. De meget væsentlige ændringer i pensionsordningen (som denne sag omhandler) blev først kendt for [klageren] senere.

Pensionsordningerne

Den nye pensionsordning (som skulle være gældende efter 1. september 2014) var - og er - placeret i [selskab 2], og denne viste sig at være på væsentligt ringere vilkår end den ordning, som [klageren] havde været omfattet af hos PFA de sidste … år. Det er dog [klagerens] synspunkt, at PFA-ordningen var gældende frem til den 8. maj 2015, at hendes sygdom/lidelse opstod inden den 8. maj 2015, og at hun derfor er berettiget til ydelser i henhold til PFA-ordningen.

[Klageren] har rejst krav overfor [arbejdsgiver] og taget forbehold for at rejse et erstatningskrav som følge af, at hun af [arbejdsgiver] - ved [lederen] - blev lovet, at hun kunne fortsætte ansættelsen på vilkår svarende til de hidtidige med en mindre ændring (0,4%) i hendes pensionsindbetaling. Sagen mod [arbejdsgiver] er sat i bero med henblik på afklaring af, hvorvidt PFA og/eller [selskab 2] er erstatningsansvarlige som følge af fejl og mangler, herunder rådgivningsfejl eller undladelser, i forbindelse med [klagerens] jobskifte og deraf følgende ændringer i hendes pensionsforhold ved skiftet fra PFA til [selskab 2].

Under sin ansættelse hos henholdsvis …, … og [arbejdsgiver] (startende tilbage fra 1. januar …) var [klageren] omfattet af tjenestemandslignende vilkår og den for tjenestemandslignende ansatte obligatoriske pensionsordning. Pensionsbevis fra … uden forbehold fremlægges som **bilag 4**.

I slutningen af januar 2012 – efter at [klageren] havde haft kontakt med PFA om sine rygproblemer – modtog hun brev af 27. januar 2012 fra PFA vedrørende ændringer i hendes pensionsordning. [Klageren] opfattede brevet som et orienteringsbrev med information om vilkår, der automatisk var eller ville blive gældende, og som hun havde pligt til at acceptere samt underskrive. Brev af 27. januar 2012 fremlægges som **bilag 5**. Det bemærkes, at [klageren], som det fremgår af bilag 6 og 7 nedenfor, modtog flere breve fra PFA i e-boks. Hun modtog dog ingen ny police eller konkretisering af ændrede forsikringsvilkår hverken i 2012, 2013 eller 2014 – bortset fra vedrørende helbredssikringen, som blev ændret i efteråret 2014. Første gang [klageren] så hendes police var i forbindelse med anmodningen om indsigt hos PFA i foråret 2018, hvor der blev fremsendt en police med et forbehold på alt hvad der kan stamme fra lænderyggen.

[Klageren] har i november 2018 stillet spørgsmål til PFA om baggrunden for brevet af 27. januar 2012, men har endnu ikke fået oplysninger om dette. Under alle omstændigheder, oplyste PFA ikke i brevet af 27. januar 2012 om de konkrete ændringer i pensionsordningen, og ydede ingen rådgivning til [klageren] vedrørende hendes løbende pensionsforhold. (Det bemærkes, at der på dette tidspunkt ikke var ændringer i [klagerens] ansættelsesforhold – og at hun heller ikke havde bedt om ændringer i pensionsvilkårene. Det er derfor uklart, hvordan der kunne blive iværksat ændringer vedrørende et forhold, hvor [klageren] allerede havde pådraget sig en 'skade'). Det er [klagerens] opfattelse, at hun ikke er bundet af det meddelte forbehold.

Den 25. maj 2012 modtog [klageren] 2 breve fra PFA vedrørende hendes pensionsordning. Det fremgik af brevene, der fremlægges som **bilag 6**, at [klageren] ved nedsat tab af erhvervsevne ville modtage 80% af sin løn. Den 2. april 2014 modtog [klageren] en pensionsoversigt fra PFA, der fremlægges som **bilag 7**. Det fremgår også heraf, at [klagerens] dækning ved tab af erhvervsevne var 80% af årslønnen …

Da [klageren] i 2011 skiftede stilling fra … til [arbejdsgiver], fik hun individuelt lov til at beholde en helbredssikring hos PFA som en firmaordning. [Klageren] fik oplyst, at hendes helbredssikring var knyttet til stillingen som …/medlem af [fagforening]. [Klageren] var derfor opmærksom på, at hun i forbindelse med stillingsændringen … kunne være i en situation, hvor denne helbredssikring skulle håndteres konkret. [Klageren] tog derfor kontakt til PFA for at sikre sig, at hun kunne bevare sin helbredssikring.

E-mailkorrespondance mellem PFA og [klageren] fra den 1. september til den 22. september 2014 fremlægges som **bilag 8**. I en e-mail af 1. september 2014 fremgår det (læs bagfra), at [klageren] forespurgte, om et skifte fra [fagforening] ville have betydning for hendes helbredssikring. Den 18. september 2014 svarede PFA, at ændringen ville få betydning for hendes helbredssikring, og at hun derfor skulle betale denne privat. Der er yderligere korrespondance mellem parterne den 18., 19. og 22. september 2014, som alene vedrører [klagerens] helbredsdækning. Den 24. november 2014 modtog [klageren] meddelelse fra PFA om, at hendes gruppeordning i PFA (helbredssikringen) ophørte den 1. januar 2015. Brevet fra PFA fremlægges som **bilag 9**. Brevet var i overensstemmelse med det aftalte, idet helbredssikringen skulle overgå til [klageren] privat, og hun modtog orientering om den gældende ordnings ophør i tidsmæssig forlængelse af den aftale, som hun havde indgået med PFA. På intet tidspunkt i dette forløb, hvor [klageren] kommunikerede med PFA om helbredssikringen, informerede PFA om forhold vedrørende hendes pensionsordning, og [klageren] fik således hverken mundtligt eller skriftligt information, rådgivning eller vejledning om mulighederne for forlængelse m.v. vedrørende hendes pensionsordning.

I forbindelse med at [klageren] pr. 1. september 2014 fortsatte sin stilling i …afdelingen hos [arbejdsgiver] (nu også formaliseret med en ny ansættelseskontrakt), modtog hun ingen orientering, rådgivning eller vejledning fra det nye pensionsforsikringsselskab, [selskab 2], ligesom hun ikke modtog information i form af en status-/policeoversigt mv. fra PFA. Da [klageren] havde aftalt med [arbejdsgiver], at hendes ansættelsesvilkår skulle fortsætte som hidtil – blot med en pensionsindbetaling, som var 0,4% lavere – og da hun hverken fik orientering fra [selskab 2] eller PFA, foretog hun ikke undersøgelser vedrørende sine pensionsforhold (som hun forventede skulle være svarende til de hidtidige forhold som aftalt).

<u>Sygeforløb</u>
I september 2010 blev [klageren] første gang ramt af alvorlige rygproblemer. Det viste sig at der var tale om spinal stenose. Den … 2011 blev [klageren] første gang opereret i forbindelse med problemer med hendes lænd, som en følge af spinal stenosen, der er en kronisk lidelse. I januar 2012 havde [klageren] igen gener i lænden og sovende fornemmelser i sine ben (som er et tegn på spinal stenose), og hun fik i denne forbindelse tilkendt 12 fysioterapeut behandlinger via PFA Helbredssikring.

I januar 2015 blev [klageren] sygemeldt på grund af problemer med ryggen. I forbindelse med sygeforløbet dækkede PFA såvel fysioterapi, kiropraktik og operation. Betalingsgarantier fra PFA fremlægges vedrørende perioden 13. januar 2015 til 20. marts 2015 som **bilag 10**.

I februar 2015, mens [klageren] var sygemeldt, undersøgte hun sine pensionsforhold på PFA's hjemmeside og på siden minpfa.dk. Det fremgik på hjemmesiderne at [klageren] ville få udbetalt 2 x 172.900 kr. ved tab af erhvervsevne. Tilsvarende fremgik af et pensionsudtræk, som skulle bruges af en rådgiver i [klagerens] bank, ...

I forbindelse med [klagerens] sygdom, blev hun den 8. april 2015 opereret igen, og hun havde i løbet af sommeren 2015 kontakt med sit nye pensionsforsikringsselskab [selskab 2], der oplyste, at hun ikke ville få betaling i forbindelse med sygdom/invaliditet mv., så længe hun var ansat hos [arbejdsgiver] og fik løn derfra. Under telefonsamtalen var der ingen drøftelser vedrørende størrelsen af betalingen i anledning af eventuel invaliditet/tab af erhvervsevne mv.

Den 8. maj 2015 sendte PFA et brev til [klagerens] e-Boks, hvoraf det fremgår, at hendes pensionsordning pr. 1. september 2014 (altså 8 måneder forinden) var ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Dette betød, ifølge brevet, at der ikke længere ville blive indbetalt til pensionsordningen, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, var stoppet. [Klageren] – som på dette tidspunkt var syg, og hvis [familiemedlem] samtidigt blev konstateret uhelbredelig [syg] – så ikke brevet. Som **bilag 11** fremlægges brevet af 8. maj 2015 fra PFA, samt en oversigt hvoraf det fremgår, at [klageren] først læste brevet den 23. august 2016. [Klageren] modtog ikke fra PFA nogen form for orientering – hverken mundtligt eller skriftligt – i tidsmæssig forbindelse med det tidspunkt, hvor PFA mener, at pensionsordningen i PFA ophørte.

Den 27. august 2015 blev [klageren] opsagt af [arbejdsgiver] på grund af hendes sygefravær.

I sensommeren/efteråret 2015 blev [klageren] opmærksom på, at dækningen ved tab af Erhvervsevne/invaliditet formentligt var mindre ved [selskab 2] end under hendes ordning hos PFA. Særligt på grund af [klagerens] sygdom hvor der ikke skete en bedring (det viste sig i juni 2016, at der var tale om en nerveskade) og på grund af en stresset periode (som følge af opsigelsen, [familiemedlems sygdom], …, diverse undersøgelser på [sygehus] grundet smerter, møder med kommunen m.v.), fik [klageren] først i januar 2016, efter udløbet af opsigelsesvarslet, overblik over omfanget af ændringerne i hendes pensionsordning.

Det viste sig ved henvendelse til pensionsselskaberne (PFA og [selskab 2]), at [klageren] ved overgangen til en ændret stilling, hvor hun ophørte med at være tjenestemandslignende ansat, overgik til en ny overenskomstbaseret pensionsordning hos [selskab 2], hvor dækningen ved tab af erhvervsevne/invaliditet var væsentligt ringere, end hendes vilkår efter den hidtidige ordning. (Dette er i strid med aftalen mellem [klageren] og [lederen], hvorefter der alene ville ske en mindre betalingsændring i relation til pensionsordningen, mens de øvrige forhold i hendes vilkår ville være mindst liges så gode som de hidtidige).

I januar 2016 oplyste [selskab 2] [klageren], at hendes dækning på tab af erhvervsevne (invaliditetsydelse) var på 78.000 kr., men at hun kun kunne få 15.636 kr. pr. år på grund af kort anciennitet hos [selskab 2] inden sygdommen opstod. Her gik det op for [klageren], at hendes vilkår (på trods af aftalen med [arbejdsgiver] om det modsatte) var væsentligt forringet. [Klageren] kontaktede derfor PFA pr. telefon, hvor hun fik oplyst, at hun ville have fået 80% af sin løn under hendes dækning ved tab af erhvervsevne, hvis hun havde vært omfattet af PFA-ordningen.

I 2016 gik [klageren] til flere forskellige undersøgelser og blev henvist til behandlingsstedet …, uden at dette forbedrede hendes tilstand. Den 7. juni 2016 kom [klageren] til Smerteenheden på [sygehus], …, hvor en nerveskade blev konstateret, som følge af den tidligere operation. Samtidig med sygeforløbet forsøgte [klageren] gennem efteråret 2015 og foråret 2016 at finde en rådgiver/advokat, som kunne hjælpe hende med de økonomiske forhold vedrørende hendes pensions-

ordning. [Klageren] antog [repræsentant] fra [rådgivningsfirma], …, som kontaktede både [selskab 2] og PFA for at få afklaret hendes pensionsmæssige forhold.

Undersøgelser vedrørende pensionsforhold i 2016

Da [repræsentanten] kontaktede de to pensionsselskaber, var PFA's synspunkt, at [klageren] mistede sin dagældende tab af erhvervsevneforsikring, da hun ophørte i den tidligere ansættelse og overgik til en stilling på et nyt overenskomstgrundlag med en pensionsordning hos [selskab 2] og de dækninger, der var gældende der (herunder invaliditets dækning på væsentligt lavere niveau end den hidtidige dækning).

[Rådgivningsfirmaet] ved [repræsentant] fik fjernet karensperioden i [selskab 2s] pensionsordning efter forhandling med [selskab 2]. Herefter lød beløbet på dækning ved invaliditet på 82.385 kr. pr. år. Ved at overflytte nogle pensionsmidler fra PFA kom beløbet vedrørende invaliditetsdækning i 2015 til at udgøre 122.512 kr. pr. år mod 407.554,37 kr. pr. år, hvis [klageren] havde været omfattet af den hidtidige PFA-ordnings dækning ved tab af erhvervsevne. Der er således tale om en difference på 285.042,37 kr. pr. år, jf. **bilag 12**, e-mail fra [selskab 2] den 7. juli 2016 (ratepension), **bilag 13**, e-mail fra [selskab 2] af 7. juli 2016 (livrente) og **bilag 14**, e-mail fra [selskab 2] af 8. juli 2016.

Den 9. maj 2016 blev [klagerens] erhvervsevne af [selskab 2], jf. **bilag 15**, vurderet til at være nedsat med mere end 2/3, og hun blev derfor berettiget til at modtage invalidepension fra den 1. januar 2016. På grund af de væsentligt forringede ansættelsesvilkår fik [klageren] pr. 15. maj 2016 kun 15.636 kr. årligt, (senere ændret til 122.512 kr. pr. år) i stedet for 407.554,37 kr. (hvis hun havde fået 80% af sin løn på fratrædelsestidspunktet).

I forbindelse med [repræsentantens] undersøgelser vedrørende [klagerens] pensionsforhold stillede han spørgsmål vedrørende PFA's brev af 8. maj 2015, og han gav udtryk for, at [klageren] i maj 2015 fortsat var omfattet af hendes PFA-pensionsordning. PFA besvarede disse henvendelser ved breve af henholdsvis 25. august 2016 (**bilag 16**) og brev af 19. september 2016 (**bilag 17**).

Det fremgår af de to breve fra PFA, at PFA ikke anser [klageren] for at være omfattet af pensionsordningen og tilhørende forsikringer i PFA, og at PFA på trods af fejl ved brevet af 8. maj 2015 ikke mener, at [klageren] har krav under PFA-ordningen.

I perioden fra den 17. april til udgangen af oktober 2018 tog [advokat] kontakt til PFA, og hun talte flere gange med [kunderådgiver]. Den 17., 24. og 26. april 2018 skrev [advokat] (**bilag 18**) til PFA Pension. PFA indgik i slutningen af april 2018 en procesaftale om suspension af forældelse m.v., der fremlægges som **bilag 19**. I perioden fra maj til november 2018 har [klageren] ved [advokat] søgt indsigt i sine pensionsforhold, korrespondance herom m.v. både vedrørende PFA og [selskab 2]. I denne forbindelse har PFA fremlagt yderligere dokumenter, blandt andet brev af 27. januar 2012 (bilag 5), hvori PFA uden anledning meddelte [klageren], at hendes pensionsvilkår vedrørende tab af erhvervsevne var ændrede og reduceret med 50%. Forringelsen af [klagerens] pensionsordning blev meddelt på et tidspunkt hvor hendes lidelse, spinal stenose, var indtrådt. Spinal stenosen indtrådte i efteråret 2010 (altså inden det meddelte forbehold), og viste sig igen i januar 2012 i form af de symptomer på spinal stenosen, som [klageren] beskrev overfor PFA i januar 2012, da hun anmodede om 12 fysioterapi behandlinger. Endelig så var det på grund af spinal stenosen, at [klageren] i januar 2015 blev sygemeldt med efterfølgende operation i april 2012 og opsigelse og erhvervsevnetab til følge.

PFA har senest ved brev af 23. august 2018 meddelt, at selskabet ikke mener, at [klageren] har noget krav mod PFA, og at PFA ikke ønsker at besvare yderligere spørgsmål, hvorfor denne sag er nødvendig.

Til belysning af [klagerens] lønforhold på fratrædelsestidspunktet fremlægges lønseddel vedrørende december 2015 som **bilag 20**. Som **bilag 21** fremlægges en oversigt over opgørelse af [klagerens] løn på tidspunktet for fratræden fra [arbejdsgiver] og beregning af 80% af denne jf. hendes krav på tab af erhvervsevne efter hendes PFA-ordning, jf. bilag 4-7.

KRAVETS OPGØRELSE
Det gøres gældende at [klagerens] krav under PFA-ordningen (eller hendes erstatningsberettigede tab, hvis ordningen anses for ophørt) udgør det beløb, som [klageren] pr. måned ville have krav på under PFA-ordningen uden forbehold - men med fradrag for det beløb, som [klageren] modtager under [selskab 2] ordningen.

Det må lægges til grund, at [klageren] ved tab af erhvervsevne, i henhold til sin pensionsordning hos PFA, har eller ville have haft krav på 80% af sin løn på fratrædelsestidspunktet. Det betyder, at [klagerens] krav udgør 33.962,86 kr. pr. måned (beregnet på baggrund af den opgjorte månedsløn i bilag 20 og 21, hvor månedslønnen er opgjort til 42.453,58 kr.). Fra det månedlige beløb skal fratrækkes det beløb, som [klageren] modtager månedligt fra [selskab 2]; 10.209,33 kr. Herefter udgør det månedlige krav 23.753,58 kr., jf. påstand 2.

Vedrørende perioden 1. januar 2016 til 1. december 2018 har [klageren] et forfaldent krav på 831.373,51 kr. jf. påstand 1. Dette beløb svarer til differencen mellem [klageren] krav i henhold til PFA-ordningen uden forbehold og den faktiske betaling fra [selskab 2] i de 35 måneder, hvor [klageren] har modtaget betaling under sin [selskab 2]-ordning.

Herudover har [klageren] krav på 23.753,53 kr. pr. måned fra den 1. december 2018 til … juni 2029, hvor hun … kan gå på pension, jf. påstand 2. [Klageren] har således krav på 23.753 kr. pr. måned i 150 måneder.

ANBRINGENDER
Det gøres gældende, at [klageren] må anses for, mens hun var omfattet af sin PFA-pensionsordning, var omfattet af en forsikring ved tab af erhvervsevne, og at der ikke vedrørende denne ordning var et gyldigt og gældende forbehold vedrørende [klagerens] gener i ryggen/lænden. Det må således lægges til grund, at [klageren] var omfattet af en forsikring, og at hun i henhold til denne forsikring havde krav på 80% af sin løn på fratrædelsestidspunktet ved tab af erhvervsevne.

Det gøres gældende, at PFA ved først den 8. maj 2015 at sende en orientering til [klageren] om, at hendes pensionsordning og de tilknyttede forsikringer ikke længere var gældende, er forpligtet i henhold til pensionsordningen indtil den 8. maj 2015, hvor [klageren] modtog brevet om ordningens ophør. [Klagerens] PFA-ordning vedrørende tab af erhvervsevne var således i kraft, da hun i januar 2015 blev sygemeldt på grund af rygproblemer, der senere førte til operation og tab af erhvervsevne. Det gøres således gældende, at [klagerens] skade opstod mens PFA-ordningen fortsat var gældende og i kraft.

Det gøres i denne forbindelse gældende, at [klagerens] forsikringsdækninger, herunder den her omhandlede tab af erhvervsevne, fortsat fremgik af hendes pensionsordning i PFA så sent som i februar 2015, da [klageren] gennemgik sin gældende ordning i PFA på PFA's hjemmeside.

PFA er også på denne baggrund forpligtet af den pensionsordning som [klageren] havde hos PFA.

Såfremt pensionsordningen i PFA ikke anses for at være gældende frem til den 8. maj 2015, gøres det gældende, at PFA har handlet ansvarspådragende ved 1) ikke i forbindelse med stillingsskiftet den 1. september 2014 at orientere [klageren] om ændringer i hendes pensionsordning, 2) ikke i forbindelse med samtalerne og korrespondancen med [klageren] i september 2014 om helbredssikringen, at informere og rådgive om hendes ret til, at bevare pensionsordningen i en bidragsfri periode i forbindelse med et stillingsskifte, og ved 3) først den 8. maj 2015 at sende en orientering til [klageren] om, at hendes pensionsordning og de tilknyttede forsikringer ikke længere var gældende – angiveligt med virkning fra den 1. september 2014 eller 1. december 201[4].

Vedrørende forholdene i forbindelse med den nye pensionsordning i april 201[2] og ændringerne i helbredssikringen i forbindelse med [klagerens] stillingsændring pr. september 2014 fremgår det klart, at PFA sædvanligvis orienterer sine kunder om ændringer i deres forsikringsforhold, jf. bilag 4 og 5. Det gøres gældende, at det er en ansvarspådragende fejl, at PFA undlod at orientere [klageren] vedrørende væsentlige ændringer (ophør) i hendes pensionsordning – på trods af, at hun såvel skriftligt som telefonisk var i kontakt med PFA. Konsekvensen af PFA's manglende orientering og rådgivning er, at [klageren] ikke vidste – og ikke burde vide – at hun ikke længere var dækket i PFA, og at hendes ordning i [selskab 2] var væsentligt ringere, end den ordning hun havde haft i PFA de sidste … år. På den baggrund gøres det gældende, at PFA er ansvarlig for det tab [klageren] har lidt. Det gøres gældende, at [klageren] berettiget måtte anse sig for omfattet af PFA's pensionsordning frem til og med maj 2015, med den konsekvens at ordningen var gældende, da hendes skade under ordningen opstod i januar 2015. Særligt når PFA's manglende rådgivning og orientering ses i kombination med, at [selskab 2] tilsvarende begik den fejl ikke at sende et velkomstbrev vedrørende overgangen til ny pensionsordning til [klageren], hvori hun ville være blevet orienteret om de dækninger, der fremover ville være gældende i [selskab 2].

Subsidiært gøres det gældende, at kombinationen af både PFA's og [selskab 2s] manglende rådgivning, orientering m.v. i forbindelse med udtræden af den ene pensionsordning (PFA) og indtræden i den anden ordning ([selskab 2]) er udtryk for, at der er sket ansvarspådragende fejl, og at de to selskaber enten hver for sig eller samlet er økonomiske ansvarlige for det tab, som [klageren] har lidt. Det gøres derfor gældende, at PFA og [selskab 2] enten hver for sig eller solidarisk, er erstatningsansvarlige for [klagerens] tab, som følge af, at hun uden information, rådgivning, vejledning eller lignende blev overflyttet til en væsentligt dårligere pensionsordning, end den hun hidtil havde været omfattet af."

Selskabet har i brev af 20/12 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Hvilken type forsikring er der tale om?**

Police …22 blev oprettet pr. 1. april 2003 via arbejdsgiver. Ordningen hører under rammeaftalen '[faglig organisation]' (bilag A). Ordningen var i gennemsnitsrente og gav ret til udbetaling af invalidepension (40 %), præmiefritagelse samt dødsfaldsdækning.

Dækning ved tab af erhvervsevne blev, efter anmodning fra forsikrede, pr. 1. april 2012 forhøjet fra 40 til 80 % med accept af forbehold for nedsættelse af erhvervsevne som skyldtes en lidelse i bryst- eller lænderygsøjlen med tilhørende muskelgrupper eller symptomer stammende herfra i bækken eller ben (bilag B).

Ordningen overgik, efter aftale mellem [faglig organisation] og PFA, med samme dækninger og forbehold til markedsrente pr. 1. april 2014. Pensionsbevis (…89) og vilkår blev sendt til mitpfa.dk (bilag C og D).

Indbetalingerne til ordningen ophørte pr. 1. september 2014, hvorefter den overgik til at være indbetalingsfri, og der resterede alene en dødsfaldsdækning på 10.000 kr. Brev herom blev sendt til mitpfa.dk og E-boks den 8. maj 2015 (bilag E).

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?
I sagen er der enighed om, at indbetaling til pensionsordningen ophørte ved udgangen af august 2014.

Forsikredes advokat gør gældende, at forsikrede har ret forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne fra PFA samt, at forsikrede opfylder kriterierne for at få tilkendt tab af erhvervsevne pr. 1. januar 2016 og frem med tillæg af renter. Forsikredes advokat fremfører endvidere, at PFA ikke har levet op til rådgivningsansvaret.

PFA gør gældende, at forsikredes dækning ved tab af erhvervsevne ophørte den 1. september 2014 samt, at forsikrede ikke rettidigt, det vil sige forinden den 1. december 2014, anmodede PFA om privat videreførelse af ordningen.

Subsidiært, såfremt Ankenævnet måtte komme frem til at forsikrede har ret til privat videreførelse af dækning ved tab af erhvervsevne, skal PFA gøre gældende, at forsikrede:

1. Skal erlægge den forhøjede præmie gældende for privat videreførelse for dækning af tab af erhvervsevne pr. 1. september 2014.
2. Skal opfylde tilkendelseskriterierne gældende for privat videreførte ordninger.
3. Maksimalt har ret til en kronedækning på 345.804 kr. svarende til 80 % af årslønnen i 2014 med forbehold for 40 %, såfremt nedsættelsen af erhvervsevnen kan tilskrives en lidelse i bryst- eller lænderygsøjlen med tilhørende muskelgrupper eller symptomer stammende herfra i bækken eller ben.

Tvisten omhandler, hvorvidt forsikrede har ret til fortsat forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne efter indbetalingsophør den 1. september 2014 samt, om forbehold i forhold til forhøjelse af dækning ved tab af erhvervsevne kan anses for at være gyldig.

Sagsfremstilling
Forsikrede ændrede den 1. september 2014 stilling hos [arbejdsgiver], hvorefter indbetalingen til forsikredes pensionsordning hos PFA ophørte.

Forsikrede kontaktede PFA telefonisk den 18. september 2014 og spurgte til helbredssikringen (bilag F). PFA oplyste, at helbredssikringen bortfaldt, såfremt forsikrede fratrådte, men der var mulighed for, at forsikrede kunne videreføre denne privat.

Forsikrede kontaktede PFA igen samme dag, og PFA oplyste, at forsikrede kunne beholde helbredssikringen, så længe PFA modtog betaling fra arbejdsgiver (bilag G). Helbredssikring blev betalt årligt, og den var betalt frem til 1. januar 2015.

Forsikrede kontaktede PFA igen samme dag og oplyste, at forsikrede ønskede at videreføre helbredssikringen, når forsikrede fratrådte sin stilling (bilag H). PFA sendte i forlængelse heraf tilbud om privat videreførelse af helbredssikringen.

Forsikrede indgik den 24. september 2014 aftale om fortsættelse af PFA Helbredssikring, privat (bilag I).

PFA modtog, den 5. november 2014 med fuldmagt fra forsikrede, anmodning fra [bank] om at få tilsendt oplysninger om forsikredes pensionsordninger hos PFA (bilag J). PFA oplyste telefonisk samme dag til banken, at ordning …89 ikke kunne overføres, idet den indeholdt livrente.

Forsikrede blev tilkendt dækning af behandlinger fra helbredssikring fik den 11. november 2014, den 26. november 2014, den 13. januar 2015, den 16. januar 2015, den 9. februar 2015 samt den 20. marts 2015 (bilag K, L, M, N, O og P).

PFA sendte den 8. maj 2015 til forsikredes E-boks samt mitpfa.dk brev med oversigt (bilag Q) samt nyt pensionsbevis (bilag E) hvoraf fremgik, at pensionsordningen pr. 1. september 2014 var overgået til at være indbetalingsfri. Forsikrede havde herefter alene en dødsfaldsdækning på 10.000 kr.

Forsikrede blev igen den 7. juli 2015 tilkendt dækning af behandling fra helbredssikring (bilag R).

PFA modtog igen, den 25. august 2015 med fuldmagt fra forsikrede, anmodning fra [bank] om at få tilsendt oplysninger om forsikredes pensionsordninger hos PFA (bilag S). PFA oplyste den 28. august 2015 telefonisk til banken, at [faglig organisation]-ordningen ikke kunne overføres til banken.

PFA modtog den 12. juli 2016 henvendelse vedrørende forsikredes dækning ved tab af erhvervsevne fra forsikredes repræsentant, [rådgivningsfirma]. PFA redegjorde herefter, den 13. juli 2016, for forsikredes ordninger hos PFA herunder for, at der ikke var en gældende dækning ved tab af erhvervsevne på ordning …89 (Bilag T).

Efterfølgende modtog PFA, den 22. juli 2016, mail fra [rådgivningsfirma] med spørgsmål om, hvornår indbetaling til ordning …89 ophørte. PFA besvarede mailen samme dag og oplyste, at indbetalingen ophørte den 31. august 2014 (bilag U).

[Rådgivningsfirmaet] forespurgte i mail af 22. juli 2016 hvorfor, ordning …89 straks overgik til fripolice (bilag V). PFA svarede her på ved mail af 25. august 2016 og oplyste, at ordningen overgik til indbetalingsfri police straks, idet forsikrede ikke var interesseret at videreføre andre dækninger end helbredssikring (bilag W).

[Rådgivningsfirmaet] fremførte i mail af 29. august 2016, at forsikrede ikke var blevet vejledt om, at forsikrede havde mulighed for at få indbetalingspause i op til et år efter ophør af indbetaling til ordningen (bilag X). PFA svarede den 19. september 2016, at PFA ikke ifølge aftalegrundlaget har pligt til at vejlede forsikrede i forbindelse med fratrædelse af stilling og i øvrigt til at klarlægge pensionsforholdene samt, at forsikrede netop havde tage aktivt stilling og valgt videreførelse af helbredssikring (bilag Y).

[Selskab 2] anmodede den 19. oktober 2016 om overførsel af ordning …89, hvilket skete den 15. november 2016.

Forsikredes advokat kontaktede PFA den 17. april 2018 og anmodede om oplysninger vedrørende forsikredes pensionsordning. PFA fremsendte som svar her på mail af 24. april 2018 og fastholdt, at forsikredes dækninger bortfaldt pr. 1. september 2014 (dublet 1).

Forsikredes advokat besvarede denne mail den 26. april 2018 og fremførte, at det efterfølgende har vist sig, at forsikredes pensionsordninger hos henholdsvis PFA og [selskab 2] er forskellige samt, at forsikrede ikke ville have påtaget sig den nye stilling såfremt, forsikrede havde kendt til ændringerne. Endelig ønskede forsikredes advokat, at der blev indgået en suspensionsaftale (dublet 2).

Forsikredes advokat henvendte sig igen til PFA den 3. maj 2018 med henblik på indgåelse af en suspensionsaftale samt orientering om mulig retssag eller klage til Ankenævnet (bilag Z).

PFA indgik den 4. maj 2018 aftale med forsikredes advokat om suspension af forældelse (dublet 3).

PFA besvarede forsikredes advokat ved mail af 8. maj 2018 og fastholdt, at forsikringsdækningerne, på nær helbredssikring, bortfaldt pr. 1. september 2014 (bilag Æ).

Forsikredes advokat henvendte sig til PFA den 18. maj 2018, hvorefter PFA fremsendte den ønskede aktindsigt ved brev af 18. maj 2018 (bilag Ø).

Forsikredes advokat fremsendte herefter mail af 18. juni 2018 til PFA og fastholdt, at PFA var erstatnings ansvarlig over for forsikrede samt rejste flere spørgsmål til PFA (bilag Å).

PFA besvarede mailen den 25. juni 2018 (bilag AA) og fastholdt, at forsikrede ikke havde dækning ved tab af erhvervsevne, og besvarede de af advokaten stillede spørgsmål.

Forsikredes advokat henvendte sig igen ved mail af 20. august 2018 med yderligere spørgsmål (bilag BB). PFA besvarede denne mail ved brev af 23. august 2018 (bilag CC).

Forsikredes advokat fremsatte i mail af 20. november 2018 yderligere spørgsmål til PFA (bilag DD), hvilket PFA besvarede ved brev af 26. november 2018. Herefter klagede forsikrede ved sin advokat til Ankenævnet (bilag EE).

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'
Klausul

Forsikredes advokat gør gældende, at der ikke for ordning …89 var et gyldigt forbehold vedrørende forsikredes gener i ryggen.

PFA finder det tvivlsomt, hvorfor forsikredes advokat finder, at forbeholdet ikke kan anses for at være gyldigt. PFA kan imidlertid oplyse, at den af forsikrede ønskede forhøjelse af dækningen krævede, at forsikrede kunne afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger. Eftersom forsikrede allerede havde gener i ryggen, blev der indsat et forbehold gældende for forhøjelsen på 40 % for det tilfælde, at nedsættelse af erhvervsevne skyldtes en lidelse i bryst- eller lænderygsøjlen med tilhørende muskelgrupper eller symptomer stammende herfra i bækken eller ben.

Forsikrede accepterede forbeholdet ved underskrift af 29. januar 2012, og forhøjelsen til 80 % blev, sammen forbeholdet, tilføjet policen pr. 1. april 2012 og samtidig tilsendt forsikrede (bilag B).

PFA skal fastholde, at forbeholdet er accepteret, dokumenteret og gyldigt samt, såfremt forsikrede ikke ønskede at forhøje dækningen mod accept af forbeholdet, ville tilbuddet være bortfaldet som helhed.

Aftalegrundlag og rådgiveransvar

Forsikredes advokat gør gældende, at forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne fortsat var i kraft i januar 2015, da forsikrede blev sygemeldt, og såfremt den ikke var gældende, må PFA anses for at have handlet ansvarspådragende ved ikke at rådgive forsikrede om mulighed for videreførelse.

PFA skal henholde sig til aftalegrundlaget, pensionsbevis …89 med tilhørende vilkår af 2. april 2014 (bilag [C] og D).

Det følger af ikke vilkårene, at PFA har pligt til at underrette den forsikrede eller til at tilbyde den forsikrede at fortsætte ordningen, hvis forsikrede ikke længere er ansat i en stilling, der er omfattet af gruppepensionsordningen, jf. pkt. 1.13 samt 1.14. Forsikrede havde mulighed for, inden for tre måneder efter indbetalingsophør, at rette henvendelse til PFA og anmode om tilbud på videreførelse, jf. pkt. 1.14. Dette benyttede forsikrede sig af i forhold til helbredssikring.

Forsikringerne ophørte, jf. pensionsvilkårene pkt. 1.10.1, tre måneder efter sidste indbetaling fra arbejdsgiver, hvilket vil sige den 1. december 2014. Eftersom forsikrede i perioden fra 1. september 2014 til 1. december 2014, ud fra den dialog PFA havde med forsikrede, jf. bilag F, G, H og L, ikke ønskede at bevare dækning ved tab af erhvervsevne hos PFA og i øvrigt var omfattet af en ordning hos [selskab 2], har PFA ikke opkrævet præmie for perioden 1. september 2014 til 1. december 2014.

PFA skal henvise til kendelse 78.475 fra Ankenævnet, hvor klager ved fratrædelse havde undladt at rette henvendelse til selskabet med henblik på oprettelse af en videreførelsesforsikring. Det kunne ikke pålægges selskabet at reetablere forsikringen, idet det udtrykkeligt fremgik af vilkårene, at forsikringen automatisk ophørte, hvis forsikrede fratrådte sin stilling hos arbejdsgiver. Endvidere fremgik det, at forsikrede i en sådan situation havde mulighed for at oprette at videreføre forsikringen.

Dækning ved tab af erhvervsevne fremgik ved en fejl på mitpfa.dk frem til den 8. maj 2015. Forsikrede burde imidlertid efter PFA's opfattelse, have indset fejlen, jf. aftalelovens § 32. PFA skal herved henvise til kendelse 88.384, hvor Ankenævnet fandt, at klager burde have indset, at det beroede på en fejl, at dækning fortsat fremgik på selvbetjeningsprofilen på selskabets hjemmeside, idet indbetalingerne fra arbejdsgiver var ophørt.

Endelig burde det have stået forsikrede klart, at forsikringsdækningerne bortfaldt, når der ikke længere blev indbetalt præmie. Forsikrede kan ikke have haft formodning om, at dækningerne blev bevaret, idet forsikrede overgik til et andet pensionsselskab som led i sit ændrede ansættelsesforhold.

I forhold til rådgivningsansvar skal PFA bemærke, at PFA, jf. aftalegrundlaget, ikke kan anses for at være forpligtet til at rådgive forsikrede om fremtidige pensionsordninger eller til at sende et brev i anledning af fratrædelse med det formål at klarlægge forsikringsforhold. Forsikrede valgte at henvende sig til PFA vedrørende helbredssikring, og der blev indgået aftale om videreførelse af helbredssikring.

PFA skal endvidere bemærke, at rådgivningsforpligtelsen, ifølge god skik-bekendtgørelsen i jobskiftesituationen, som udgangspunkt ligger hos det modtagne selskab, der skal sikre, at forsikrede er bevidst om indholdet af den nye ordning, og at den kan adskille sig markant fra den ordning, forsikrede kom fra.

Orientering

Forsikredes advokat anfører, at forsikrede først læste brev af 8. maj 2015 (bilag [Q]) fra PFA angående overgang til indbetalingsfri ordning den 23. august 2016. Der er til dokumentation herfor fremsendt skærmprint fra E-boks (dublet 5).

Det fremgår af vilkårene pkt. 1.6. (bilag D), at PFA fortrinsvist kommunikerer elektronisk med forsikrede. Brev af 8. maj 2015 blev både tilsendt forsikredes E-boks samt mitpfa.dk.

PFA kan konstatere, at forsikrede var logget ind på mitpfa.dk den 12. maj 2015 og 10 gange efterfølgende frem til juli 2016, hvor forsikrede både kunne læse brevet samt se, at dækning ved tab af erhvervsevne på ordning …89 var ophørt.

PFA skal endvidere anføre, at det er forsikredes ansvar at læse sin post, både i E-boks og på mitpfa.dk. PFA har gjort opmærksom på, at der overvejende anvendes elektronisk post. Forsikrede har mulighed for at oprette en adviseringsmailfunktion, så forsikrede får orientering om, at der er ny post. Der henvises til Ankenævnets kendelse 89.301, hvorefter PFA må påpege, at læsning af post i E-boks er forsikredes ansvar.

Forsikredes disponering og passivitet

Forsikrede blev som følge af stillingsskift i [arbejdsgiver] pr. 1. september 2014 omfattet af pensionsordning i [selskab 2], dog ikke helbredssikring. Forsikrede talte allerede i september 2014 med PFA's rådgivningscenter, og forsikrede fik oplyst, at forsikringsdækningen bortfaldt, når indbetalingen fra arbejdsgiver ophørte.

Forsikrede var yderst opmærksom på, at forsikrede ønskede at videreføre helbredssikringen. Dette understøttes af, at forsikrede allerede den 18. september 2014 ad flere omgange kontaktede

PFA herom, og den 24. september 2014 underskrev forsikrede aftale om videreførelse af helbredssikring (bilag I). Forsikrede ytrede ved henvendelserne til PFA intet ønske om at bevare dækning ved tab af erhvervsevne eller dødsfald, men derimod ønskede forsikrede alene videreførelse af helbredsikring, jf. tidligere refereret dialog, idet forsikrede ikke fik tilbud herom hos [selskab 2].

Forsikrede var endvidere allerede i starten af november 2014, i dialog med [bank] om overførsel af sin pensionsordning fra PFA til banken (bilag J). Såfremt forsikrede ønskede at overføre sin pensionsordning til banken, må det også have stået forsikrede klart, at forsikrede ikke længere havde forsikringsdækninger i PFA, med undtagelse af helbredssikring, som forsikrede aktivt tog stilling til og valgte at videreføre og betale til privat.

PFA modtog på ny, den 25. august 2015, anmodning om oplysninger om pensionsordninger i PFA fra [bank], hvilket understøtter, at forsikrede ikke havde et ønske om at bevare sine dækninger hos PFA.

Endelig var forsikrede efterfølgende også i forhandling med [selskab 2] i starten af juli 2016 vedrørende overførsel af ordninger fra PFA (dublet 4) med henblik på at opnå højere invalidedækning hos [selskab 2].

Samlet viser forsikredes disponeringer, at forsikrede ikke ønskede at bevare andre forsikringsdækninger end helbredssikring hos PFA. Det var først i sommeren 2016, hvorefter PFA modtog henvendelse fra [rådgivningsfirma] den 12. og 13. juli 2016 (bilag T), at forsikrede blev opmærksom på, at dækning ved tab af erhvervsevne var lavere hos [selskab 2].

PFA har således ikke, efter ophør af indbetaling den 1. september 2014 og frem til den 1. december 2014, haft anledning til at antage, at forsikrede på daværende tidspunkt ønskede at bevare sine forsikringsdækninger med undtagelse af helbredssikring. Det var først den 12. juli 2016 ved henvendelse fra [rådgivningsfirma], at forsikrede udviste interesse for privat videreførelse af forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne, hvilket er næsten to år efter, at indbetalingerne fra arbejdsgiver ophørte den 1. september 2014 og mere end ét år fra forsikrede den 8. maj 2015 modtog brev om, at ordningen var overgået til at være indbetalingsfri uden dækning ved tab af erhvervsevne. Det er på denne baggrund PFA's opfattelse, at forsikrede har udvist retsfortabende passivitet.

Slutteligt skal PFA fremføre, at det allerede efter ændring i stillingen/ophør af indbetalinger i september 2014 må have stået forsikrede klart, at forsikringsdækningerne ophørte hos PFA samt, at forsikrede blev omfattet af pensionsordning i [selskab 2] med undtagelse af helbredssikring. Således var forsikrede bevidst om, at videreførelse af helbredssikring krævede særskilt aftale samt privat indbetaling, og det må have formodningen imod sig, at forsikrede modsætningsvist antog, at videreførelse af øvrige forsikringsdækninger var vederlagsfrie. Derimod kostede privat videreførelse af dækning ved tab af erhvervsevne ca. 26.000 kr. årligt og krævede, at forsikrede indgik aftale med PFA herom.

Konklusion

PFA skal på baggrund af ovenstående fastholde, at PFA ikke har pligt til at sende underrettelsesbrev til forsikrede om ophør af dækninger samt, at PFA som afgivende selskab ikke har en forpligtelse til at rådgive om fremtidige pensionsforhold. Derudover disponerede forsikrede i perioden

efter indbetalingsophør på en måde, hvorved det var åbenbart, at forsikrede ikke ønskede at videreføre andre dækninger end helbredssikring.

Forsikrede anmodede ikke i perioden 1. september 2014 til 1. december 2014 om privat videreførelse af dækning ved tab af erhvervsevne, hvorefter muligheden herfor bortfaldt.

Det forhold at forsikrede 2 år efter ophør af forsikringsdækninger finder ud af, at dækning ved tab af erhvervsevne i henhold til ny ordning hos [selskab 2] muligvis er ringere end den, forsikrede havde hos PFA, kan ikke ændre herpå."

Klagerens advokat har i brev af 12/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"PFA's svar giver anledning til følgende bemærkninger:

…

1 AD HVILKEN TYPE FORSIKRING ER DER TALE OM?

…

1.2 Vedrørende bilag B oplyser [klageren], at hun ikke har anmodet om at få ændret sin dækning ved tab af erhvervsevne fra 40% til 80% dækning. PFA **opfordres 1** til at fremlægge denne anmodning for [klageren].

1.3 PFA **opfordres 2** i denne forbindelse til at fremlægge pensionspolice og pensionsbevis gældende frem til 1. april 2012.

Som følge af, at [klageren] ikke har fremsat anmodning om ændring i sin pensionsordning, fastholdes de rejste krav.

2 AD HVAD HANDLER TVISTEN OM – PARTERNES OVERORDNEDE SYNSPUNKTER?

…

2.2 PFA påstår, at selskabet har levet op til deres rådgivningsansvar, jf. 3. og 4. sidste afsnit på side 7. Til støtte for dette synspunkt gennemgår PFA forløbet og kommunikationen mellem PFA og [klageren] fra efteråret 2014 og frem.

2.2.1 Til belysning af PFA's rådgivning har PFA blandt andet fremlagt bilag W, X og Y (korrespondance mellem PFA og [repræsentant], [rådgivningsfirma]). Det fremgår bl.a. af denne korrespondance, at PFA den 25. august 2016 (bilag W) fremførte det synspunkt, at 'det er almindelig praksis, at vores rådgivningscenter tager dialogen med kunden om muligheder for videreførelse af forsikringsdækninger/opsparing eller indbetalingspause i forbindelse med fratrædelse'. I e-mail af 19. september 2016 (bilag Y) anfører PFA (3. afsnit), at 'PFA mener ikke, at kunden er blevet utilstrækkeligt rådgivet, eller at sagsforløbet i øvrigt kan begrunde, at kundens forsikringsdækninger genoprettes med tilbagevirkende kraft'.

2.2.2 På baggrund af de netop nævnte e-mails og PFA's synspunkter i øvrigt, forstår [klageren] PFA's forklaring på den ene side mener, at PFA har rent faktisk har haft dialog med [klageren] vedrørende hendes pensionsordning, og på den anden side mener, at PFA ikke har rådgivet [klageren] – og at selskabet heller ikke havde pligt til dette. PFA **opfordres 3** til at oplyse, om det er PFA's synspunkt, at de har informeret [klageren] om hendes muligheder vedrørende pensionsordningen, eller om synspunktet er, at PFA ikke har informeret [klageren] om disse, og at PFA heller ikke har pligt til dette.

2.2.3 Det er [klagerens] synspunkt, at PFA burde have informeret og/eller rådgivet [klageren] i forbindelse med hendes henvendelser i anledning af hendes helbredssikring. Grunden

til, at [klageren] henvendte sig vedrørende helbredsforsikringen i forbindelse med stillingsændringen [hos arbejdsgiver], er, at der havde været udfordringer med helbredsforsikringen i forbindelse med hendes tiltrædelse af stillingen [hos arbejdsgiver], og hun var derfor opmærksom på, at der kunne være særlige udfordringer med helbredsforsikringen. Hun var derimod ikke opmærksom på, at hendes pension ville ændre sig på grund af stillingsændringen – tværtimod forventede hun ingen ændringer, idet hun ikke fik oplysninger om disse ændringer – hverken fra [arbejdsgiver], PFA eller [selskab 2].

2.2.4 [Klageren] havde en klar forventning om, at hendes pensionsvilkår forblev de samme, hvorfor hun ikke stillede spørgsmål om disse. I den beskrevne situation, hvor [klageren] henvendte sig til [PFA] vedrørende sin helbredsforsikring og samtidig havde en pensionsordning i PFA i henhold til de gældende regler for tjenestemandslignende ansatte, er det [klagerens] synspunkt, at PFA burde have informeret og/eller rådgivet [klageren] om mulighederne vedrørende hendes eksisterende pensionsordning. PFA **opfordres 4** til at oplyse, hvor lang en periode [klageren] kunne have videreført sin pensionsordning indbetalingsfrit og bedes samtidigt præcisere, hvor de præcise herom fremgår. PFA **opfordres 5** til at oplyse, hvorvidt en kundeservicemedarbejder, som i efteråret 2014 slog [klageren] op i PFA's system kunne se, at [klageren] havde en pensionsordning i PFA og herunder kunne se, at det var en ordning omfattet af de tjenestemandslignende regler, og at der var valgt et forhøjet tab af erhvervsevne.

…

5 AD AFTALEGRUNDLAG OG RÅDGIVERANSVAR

5.1 Vedrørende PFA's bemærkninger om, at PFA ikke har pligt til at underrette/informere [klageren] om hendes muligheder for at fortsætte ordningen (side 5 og frem), bestrides dette. PFA burde under alle omstændigheder have informeret og/eller rådgivet [klageren] om konsekvenserne af, at hendes pensionsordning skulle ophøre og hendes muligheder i denne forbindelse. Det forhold, at [klageren] henvendte sig vedrørende sin helbredsforsikring, medførte en klar forpligtelse for PFA til samtidigt at informere [klageren] konkret om de muligheder, der havde været for videreførelse mv. af pensionsordningen.

5.2 Det fremgår af side 6, 3. afsnit, at PFA anerkender, at det frem til 8. maj 2015 fremgik af mitpfa.dk, at [klagerens] dækning ved tab af erhvervsevne fortsat var gældende. PFA påstår, at [klageren] burde have indset, at dette var en fejl. Dette er [klageren] ikke enig i. Det bemærkes i denne forbindelse, at [klageren] på ingen måde har anset videreførelsen af hendes pensionsordning på mitpfa.dk som en fejl, idet hun ikke på noget tidspunkt havde fået oplyst, at hendes ordning i PFA var ophørt (ligesom hun ikke havde modtaget information fra [selskab 2] om hendes nye pensionsordning). [Klageren] havde ingen kendskab til samspillet mellem PFA og [selskab 2] i forbindelse med hendes stillingsskifte, idet bemærkes, at der ikke var tale om, at [klageren] fratrådte sin stilling hos [arbejdsgiver], men blot at stillingen for den ene halvdels vedkommende blev ændret.

5.3 Det fremgår af side 5, næstsidste afsnit i PFA's svar, at PFA mener, at PFA ikke havde pligt til at informere eller rådgive [klageren]. PFA henviser i denne forbindelse til punkt 1.13 og 1.14 i de dagældende (meget omfattende) pensionsvilkår. Det bestrides, at PFA i en situation som den foreliggende, hvor (1) [klageren] er omfattet en af pensionsordning for tjenestemandslignende ansatte, (2) hvor hun ikke fratræder sin stilling [hos arbejdsgiver] (men blot aftaler en ændring), (3) hvor hun har forhøjet tab af erhvervsevnedækning, og (4) hvor hun allerede har haft udfordringer med ryggen (er blevet opereret) blot kan henvise til, at reglerne om [klageren] findes i de omfattende pensionsvilkår. Det gø-

res gældende, at PFA havde pligt til at informere og/eller rådgive [klageren] om hendes muligheder i den foreliggende situation.

5.4 Det fremgår af sagens bilag 17, e-mail af 19. september 2016 fra PFA til [rådgivningsfirma], side 3, næstsidste afsnit, at 'PFA pension typisk sender et brev til kunderne ved fratrædelse. Kunden kan dog ikke have en berettiget forventning om, at hun ville få et sådan brev…..'. Det gøres gældende, at [klageren] helt berettiget havde en forventning om, at PFA havde orienteret om noget så væsentligt som ophøret af hendes pensionsordning – og de særlige muligheder der er i denne forbindelse.

5.5 Det gøres gældende, at [klageren] er berettiget til at anse hendes pensionsordning i PFA for gældende frem til i hvert fald den 8. maj 2015, hvor PFA for første gang oplyste [klageren] om pensionsordningens ophør/ændringer. Der kan i denne forbindelse særligt henvises til

- at PFA i strid med deres fast praksis (jf. bilag 17) ikke sendte brev til [klageren] om pensionsordningens ophør, hvilket PFA i bilag 17 anerkender var en fejl fra deres side, idet PFA anerkender, som [klageren] forstår det, at informationen skulle være afgivet i tidsmæssig forbindelse med ændringerne/ophøret af ordningen
- at PFA ikke orienterede [klageren] om hendes muligheder i forbindelse med de ændringer, der skete i hendes stilling og vilkår som medarbejder [hos arbejdsgiver]
- at [bank] den 5. november 2014 skriftligt anmodede PFA om at modtage information om [klagerens] pensioner hos PFA – uden at PFA fremsendte den ønskede information
- at PFA havde kendskab til, at [klagerens] pensionsordning ville ophøre i efteråret/vinteren 2014, og at PFA i september og oktober 2014 flere gange var i kontakt med [klageren] uden at oplyse om muligheder og konsekvenser vedrørende hendes pensionsordning og tilhørende dækninger
- at PFA var bekendt med, at [klageren] var omfattet af en pensionsordning for tjenestemandslignende ansatte, og dermed var omfattet af en særligt gunstig ordning
- At det helt frem 8. maj 2015 fremgik af mitpfa.dk, at [klageren] fortsat var dækket af hendes tab af erhvervsevne, hvilket [klageren] derfor havde en berettiget forventning om var tilfældet, idet hun ikke havde fået nogen anden orientering – hverken fra [arbejdsgiver], PFA eller [selskab 2] og
- At [klageren] i starten af juli 2016 telefonisk kontaktede PFA's kundeservice, som oplyste [klageren], at såfremt hun fortsat havde været omfattet af hendes pensionsordning i PFA, så ville hun have været omfattet af den i pensionsordningen gældende dækning ved tab af erhvervsevne med 80 % af hendes løn. PFA **opfordres 9** til at fremlægge telefonnotat vedrørende denne samtale i starten af juli 2016.

5.6 De lige anførte forhold har den konsekvens, at PFA er forpligtet, og [klageren] er berettiget i overensstemmelse med bestemmelserne vedrørende dækning af tab af erhvervsevne i den frem til 8. maj 2015 gældende pensionsordning. Det betyder, at [klageren] berettiget kan rejse et krav overfor PFA vedrørende differencen mellem tab af erhvervsevne i henhold til hendes PFA ordning og hendes invalidedækning i [selskab 2]. Det bemærkes i denne forbindelse, at den skade/sygdom som medførte, at [klageren] blev afskediget fra [arbejdsgiver], indtraf i januar måned 2015 (hvor PFA ordningen efter [klageren] var gældende, jf. ovenfor). Det bemærkes i øvrigt, at [klageren] flere gange har talt med PFA telefonisk og her fået oplyst, at hun er dækket med 80% af sin daværende

løn. PFA **opfordres 10** til at fremlægge telefonnotater eller registreringer vedrørende [klagerens] telefonsamtaler med PFA i perioden april – august 2015.

5.6.1 Vedrørende PFA's bemærkning på side 7, 2. afsnit bemærkes det, at [klageren] alene har en forpligtelse til at indhente information i e-Boks, men ikke i mitpfa.dk. At [klageren] var på mitpfa.dk flere gange i maj 2015, skyldtes at [klageren] var meget smerteplaget og derfor usikker på hendes fremtidige arbejdsliv og helbred, idet den i januar 2015 gennemførte operation ikke havde den virkning, som den havde haft i januar 2011. Derfor undersøgte hun blandt andet mulighederne for behandling i udlandet og fik samtidigt forhøjet sin gruppedækning i … for at kunne få tilskud i udlandet.

5.6.2 Afslutningsvis bemærkes det, at det på baggrund af PFA's svar og de fremlagte bilag i sagen må konstateres, at PFA ligger inde med oplysninger og dokumenter som trods anmodning om aktindsigt ikke tidligere er blevet fremsendt. PFA **opfordres 11**, til at fremsende **alt materiale og alle dokumenter i kronologisk orden vedrørende** [klagerens] pensionsordning mv. hos PFA. Det har været uacceptabelt tidskrævende og omkostningstungt, at vi har modtaget materiale fra PFA lidt ad gangen, med den konsekvens, at vi ikke fra starten har kunnet få sagens fulde sammenhæng.

6 AD FORSIKREDES DISPONERING OG PASSIVITET

6.1 Det anføres på side 7, 3. afsnit, at 'forsikrede talte allerede i september 2014 med PFA's rådgivningscenter, og forsikrede fik oplyst, at forsikringsdækningen bortfaldt, når indbetaling fra arbejdsgiver ophørte.' Det bestrides, at [klageren] på noget tidspunkt har fået denne rådgivning. PFA **opfordres 12** til at fremlægge dokumentation for oplysningen om, at PFA har rådgivet om, at [klagerens] forsikringsdækning ville bortfalde i forbindelse med ændringerne i stillingen/indbetalingerne fra arbejdsgiver ophørte. [Klageren] har ikke på noget tidspunkt fået informationer fra PFA om, at hendes pensionsordning ophørte eller om konsekvenserne af dette.

6.1 Det er [klagerens] synspunkt, at hendes krav i denne sag ikke er fortabt ved passivitet. [Klageren] rettede henvendelse til PFA, så snart hun blev bekendt med de fejl, der var sket fra både [arbejdsgivers], PFA's og [selskab 2s] side. På grund af de mange fejl, så vidste [klageren] først i foråret 2016, at hendes pensionsordning væsentligt var ændret til ugunst for hende. Fra første henvendelse til PFA, har PFA afvist hendes krav og har meddelt, at hendes forsikringer ophørte med virkning fra den 1. september 2014. [Klageren] har ikke på noget tidspunkt givet PFA anledning til at tro, at hun ikke ville forfølge sin ret.

6.3 Hvis [klageren] ikke er direkte omfattet af den hos PFA i 2014 (frem til maj 2015) gældende pensionsordning, så fastholdes det, at PFA er erstatningsansvarlig for det tab [klageren] har lidt som følge af, at hun med virkning fra den 1. september 2014 er overgået til en pensionsordning hos [selskab 2] med en væsentlig ringere dækning ved tab af erhvervsevne/invaliditet."

Selskabet har i brev af 22/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"**PFA's kommentarer til sagen**

<u>Ad. 1 og 2</u>

…

Forsikrede anmodede den 25. august 2011 om forhøjelse af dækning ved nedsat erhvervsevne, jf. bilag FF. Indgået aftale om forhøjelse er tidligere fremlagt som bilag B.

Ad. 3
Forsikredes advokat fremfører atter, at PFA burde have informeret og drøftet forsikredes muligheder i relation til forsikredes eksisterende pensionsordning og ændring i stilling.

PFA skal henvise til indlæg af 20. december 2018, hvoraf fremgår redegørelse for aftalegrundlag, rådgivningsansvar samt information til forsikrede. PFA skal i den forbindelse understrege, at forsikrede ikke alene var vidende om, at der var tale om 'ændring af stilling', men også om skift af pensionsordning, jf. dublet 8, ansættelsesbrev underskrevet af forsikrede den 28. august 2014, …
…
Ad. 4
Forsikredes advokat spørger til, hvor lang en periode forsikrede kunne have videreført sin pensionsordning indbetalingsfrit samt til, hvoraf dette fremgår.

PFA skal henvise til vilkårene punkt 1.10.1 (tidligere fremsendt bilag D), hvoraf fremgår, at forsikringen ophører den 1. i måneden efter, at det er 3 måneder siden, at den forsikrede ikke længere er ansat i den stilling, der er omfattet af den forsikredes pensionsordning. Betalingen for perioden vil blive trukket i opsparingen.

Ad. 5
Forsikredes advokat opfordrer PFA til at oplyse, hvorvidt en medarbejder i PFA's system i efteråret 2014 kunne se, at forsikredes ordning var omfattet af tjenestemandslignende regler samt, at der var valgt forhøjet dækning ved tab af erhvervsevne.

PFA kan hertil oplyse, at alle telefonnotater for efteråret 2014 tidligere er fremlagt under bilag F, G, H og L, hvorefter dette ikke kan bekræftes.
…
Ad. 9
Forsikredes advokat anmoder om, at telefonrapport fra starten af juli 2016 fremlægges.

PFA vedlægger telefonrapport af 8. juli 2016 som bilag JJ, hvoraf ligeledes fremgår, at der var forbehold i forbindelse med dækning ved nedsat erhvervsevne.

Ad. 10
Forsikredes advokat anmoder PFA om at fremlægge telefonnotater i perioden april til august 2015.

PFA kan oplyse, at eneste telefonrapport i denne periode er fra den 28. august 2015, hvor [bank] anmodede om overførsel (bilag H).

Ad. 11
…
Fuld aktindsigt vil herefter blive tilsendt forsikredes advokat indenfor 30 dage fra den 12. februar 2019.

Ad. 12
Forsikredes advokat bestrider, at forsikrede i september 2014 fik oplyst, at forsikringen bortfaldt, når indbetaling fra arbejdsgiver ophørte.

PFA skrev følgende i indlæg af 20. december 2018:
Forsikrede blev som følge af stillingsskift [hos arbejdsgiver] pr. 1. september 2014 omfattet af pensionsordning i [selskab 2], dog ikke helbredssikring. Forsikrede talte allerede i september 2014 med PFA's rådgivningscenter, og forsikrede fik oplyst, at forsikringsdækningen bortfaldt, når indbetalingen fra arbejdsgiver ophørte.
Til dokumentation herfor blev telefonrapport fremlagt som bilag F.

Endvidere fremfører forsikredes advokat, at kravet ikke kan anses for at være fortabt grundet passivitet, idet forsikrede først i foråret 2016 kunne anses for at have været vidende om, at pensionsordningen var ændrede til ugunst for forsikrede.

PFA skal fremhæve, at det fremgår af dublet 7, tilkendelse af invalidepension fra [selskab 2] af 9. maj 2016, at forsikrede blev *optaget i [selskab 2] den 1. september 2014*, hvilket vil sige straks efter, at indbetalingerne til PFA ophørte. Ligeledes fremgår det af ansættelsesbrev fra [arbejdsgiver] (dublet 8), at forsikrede i henhold til overenskomst blev omfattet af en pensionsordning i [selskab 2]. Endelig fremgår det af mail fra [selskab 2] af 8. juli 2016, dublet 6, at [selskab 2] ikke kunne tilbyde en sundhedsforsikring.

Forsikrede ønskede således alene at videreføre helbredssikringen, hvilket også skete, og det skal understreges, at PFA ikke påtager sig at yde rådgivning om fremtidige ordninger i andet selskab."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 26/3 2019, hvori det bl.a. er anført:

"**Kravet:**
[Klageren] ændrer sit krav over for PFA som følger:

Påstand 1:
[Selskab 2] tilpligtes at betale 237.023,57 kr. med tillæg af renter fra de enkelte ydelsers forfaldstidspunkt, subsidiært fra indgivelsen af denne klage.

Påstand 2:
[Selskab 2] tilpligtes at betale 6.672,10 kr. pr. måned fra 1. december 2018 og i 185 måneder (eller indtil [klageren] ikke længere måtte være berettiget til invalidepension) med tillæg af eventuelle renter fra de enkelte ydelsers forfaldstidspunkt, til betaling sker.

Påstand 3:
[Selskab 2] og PFA Pension Forsikringsaktieselskab ('**PFA**') tilpligtes solidarisk at betale de under påstand 1 og 2 anførte beløb med tillæg af renter.

***

Baggrunden for de ændrede krav er, at [klageren] anerkender, at den lidelse, som hun i dag har, og som har givet anledning til, at hun er tilkendt invalidepension fra 1. januar 2016, er en lidelse, som indebærer, at denne er omfattet af det forbehold, som PFA tog i januar 2012 i forbindelse med forhøjelse af tab af erhvervsevne fra 40 % til 80 %, idet en lidelse i bryst- eller lænderygsøjlen med tilhørende muskelgrupper eller symptomer stammende herfra i bækken eller ben, dog fortsat alene ville kunne medføre dækning på 40 %.
…
Det anførte indebærer, at følgende tal er lagt til grund ved opgørelsen af det rejste krav:

Kravet er opgjort som differencen mellem den ydelse, [klageren] ville have haft i henhold til hendes PFA-pensionsordning. Vedrørende påstand 1 er kravet opgjort vedrørende perioden fra den 1. januar 2016 til den 19. marts 2019 (40 % af [klagerens] løn på fratrædelsestidspunktet, det vil sige 16.981,43 kr. pr. måned eller 203.777,18 kr. pr. år) med fradrag af de ydelser, som hun har modtaget i samme periode fra [selskab] (det vil sige 10.209,33 kr. pr. måned eller 122.512 kr. pr. år).

Påstand 2 udgør den månedlige difference mellem ydelse i henhold til PFA ordningen og den ydelse, som [klageren] modtager under [selskab 2] ordningen.
…
Ad. 3:
Vedrørende det under ad. 3 (side 1 i brev af 22. februar 2019) anførte bemærkes det, at PFA i de der anførte bemærkninger ikke besvarer opfordring 3. PFA svarer ikke på, om det er PFA's synspunkt, at de har informeret [klageren] om hendes muligheder vedrørende pensionsordning, eller om synspunktet er, at PFA ikke har informeret [klageren] om disse, og at PFA (efter PFA's opfattelse) heller ikke har pligt til dette.

I mail 25. august 2016 (bilag W) til [rådgivningsfirmaet] oplyste PFA, at det er almindelig praksis at rådgivningscenteret taler med kunden om muligheder for videreførelse af forsikringsdækninger mv. Det anføres videre, at [klageren] ikke ønskede at videreføre andre forsikringsdækninger end Helbredsforsikringen.

Det må konstateres, at PFA tidligere konkret har oplyst, at PFA har haft dialog med [klageren] om videreførelse mv. Det må endvidere konstateres, at PFA ikke vedstår den tidligere oplysning, og det må lægges til grund, at PFA 1) ikke har oplyst eller rådgivet [klageren] om hendes muligheder, og 2) at PFA har ændre forklaring om, hvorvidt der har været dialog/rådgivning eller ej.

Det fastholdes, at PFA burde have informeret og drøftet [klagerens] muligheder vedrørende hendes eksisterende pensionsordning og de ændringer, der skete i forbindelse med hendes stillingskifte.

Dette gælder både for så vidt angår de samtaler, [klageren] havde med PFA, hvor PFA alene oplyste [klageren] om mulighederne vedrørende Helbredssikringen og undlod at oplyse om mulighederne vedrørende hendes pensionsordning og samtalerne mellem [bank] og PFA, hvor PFA også undlod at oplyse om pensionsordningens ophør, jf. nedenfor vedrørende ad. 6. Både vedrørende samtalerne med [klageren] og [bank] havde PFA en egentlig oplysningspligt om pensionsordningen, som var under afvikling, og den manglende oplysning – på trods af igangværende dialog med henholdsvis [klageren] og [bank] – må anses som en ansvarspådragende undladelse.

Ad. 4:
Idet [klagerens] pensionsordning (ifølge PFA's oplysninger) var gældende til 1. december 2014, så var pensionsordningen gældende på det tidspunkt, hvor ikke blot [klageren], men også hendes bankrådgiver fra [bank], kontaktede PFA. Hvis PFA på dette tidspunkt over for [bank] havde oplyst, at [klagerens] pensionsordning stod til at ophøre, havde [klageren] kunnet nå at reagere på ændringen (som hun ikke kendte til, og som var i strid med det aftalte).

Det er [klagerens] synspunkt, at det skal komme PFA til skade, at PFA undlod at oplyse både [klageren] og hendes bank, …, om hendes pensionsordnings ophør – på trods af samtaler om hendes pensionsmæssige forhold m.v. i forbindelse med det interne stillingsskifte [hos arbejdsgiver]."

23. 93171

Hertil har selskabet i brev af 4/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikredes advokat fremfører, at det bør komme PFA til skade, at PFA undlod at oplyse [bank] om, at pensionsordningen stod til at ophøre.
>
> PFA skal hertil fremføre, at konsekvensen af overførsel til banken netop er, at ordningen ophører, hvilket banken også må anses for at være bekendt med. Dette understøtter forsikredes hensigt om ikke at ville videreføre ordningen med undtagelse af helbredssikringen. Banken forsøgte således to gange at få ordningen overført. Der henvises i øvrigt til indlæg af 20. december 2018.
> …
> Forsikredes advokat fremfører, at forsikrede først blev bekendt med overgang til ny pensionsordning hos [selskab 2] i juli 2016.
> PFA skal hertil anføre, at forsikrede blev optaget i [selskab 2] den 1. september 2014, hvilket vil sige straks efter, at indbetalingerne til PFA ophørte. Det fremgår af ansættelsesbrev underskrevet af forsikrede den 28. august 2014 (dublet 8), at pensionsbidragene i henhold til overenskomsten skulle ske til [selskab 2]. Velkomstbreve mv. fra [selskab 2], har PFA ikke mulighed for at fremlægge."

Klagerens advokat har i brev af 23/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Det bemærkes, at [klagerens] bank, …, i november 2014 undersøgte om [bank] kunne forestå en investering af midlerne i [klagerens] pensionsordning. Henvendelsen fra [bank] til PFA var således ikke begrundet i, at pensionsordningen hos PFA ophørte – idet hverken [klageren] eller [bank] ikke var bekendt med dette. E-mail af 1. maj 2019 fra [bankrådgiver] hos [bank] til [klageren] fremsendes som **bilag 23**."

Selskabet har i brev af 11/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikredes advokat fremfører, med henvisning til bilag 23, at henvendelsen fra [bank] i november 2014 ikke var begrundet i, at pensionsordningen hos PFA ophørte.
>
> PFA skal hertil bemærke, at eftersom konsekvensen af en eventuel overførsel til banken netop er ophør af forsikringsdækninger, må det antages, at dette er indgået i bankens rådgivning og forsikredes overvejelser. Bilag 23 bekræfter, at overførsel blev overvejet, men overførsel til banken blev afvist af PFA, idet ordningen indeholdt livrente."

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

Af klagerens ansættelseskontrakt gældende fra 1/7 2011 fremgår bl.a.:

> "**Ansættelsesbrev**
> I henhold til … bekendtgørelse nr. … om ansættelsesvilkår for tjenestemandslignende ansatte …
> …
> **For ansættelsen gælder følgende pensionsvilkår:**

Der oprettes en pensionsordning i PFA-Pension jævnfør bekendtgørelsens § 36, stk. 1-4 ... Pensionsbidraget udgør p.t. 18 % af den pensionsgivende løn, …"

Af klagerens ansættelseskontrakt gældende fra 1/9 2014 fremgår bl.a.

" **Ansættelsesbrev**
I henhold til overenskomst for [faggruppe] i Staten mellem Finansministeriet og [fagforbund] …
…
Pension:
Indbetaling af pensionsbidragene sker i henhold til ovennævnte overenskomst – **[selskab 2]** – og pensionsbidraget udgør i alt 17,1 % …
…
Se vedhæftede information vedrørende pension pr. 1. oktober 2006."

Af selskabets brev af 8/5 2015 til klageren fremgår bl.a.:

"**Der er sket ændringer i din pensionsordning**

Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. september 2014 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 her en ny pensionsoversigt, som giver et hurtigt overblik over, hvordan din ordning ser ud nu.

Få overblik på mitpfa.dk
Log på mitpfa.dk og få overblik over din opsparing og de præcise forhold, der gælder for dig. Du kan også se dit Pensionstal og få en forsmag på din fremtid.

Du er velkommen til at ringe til os
Har du spørgsmål til brevet, kan du give til vores rådgivningscenter på …"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.2. Gruppepensionsordningen og aftaleforholdet, som pensionsordningen er en del af**
Den forsikredes pensionsordning er oprettet som led i en gruppepensionsordning, der er omfattet af en samarbejdsaftale om PFA Plus mellem [faglig organisation] og PFA Pension.

[Faglig organisation] betegnes som forsikringstager.
…
1.3. Den forsikrede
Et gruppemedlem, der er omfattet af gruppepensionsordningen, bliver betegnet som den forsikrede. Den forsikrede er den person, på hvis liv og/eller helbred pensionsordningen er oprettet.
…
1.10. Særligt om forsikringer ved ophør af indbetalinger eller udtrædelse af gruppepensionsordningen

1.10.1. Ophør af forsikringer ved ophør eller ændring af ansættelse eller ved ændret samarbejdsaftale.
Forsikringer ophører den 1. i måneden efter, at det er 3 måneder siden, at den forsikrede ikke længere er ansat i den stilling, der er omfattet af den forsikredes pensionsordning.
…
Betalingen for den periode, som en eller flere af sådanne forsikringer opretholdes, vil blive trukket i opsparingen eller i fremtidige indbetalinger.
…
1.13. Forsikrede, der ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen
Den forsikrede kan ikke længere være med i gruppepensionsordningen:
…
c. tre måneder efter, at den forsikrede ikke længere er ansat i en stilling, der er omfattet af gruppepensionsordningen.

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'.

En indbetalingsfri pensionsordning vil blive etableret med en livsforsikring med den minimumsdækning ved død, som PFA Pension til enhver tid har anmeldt til Finanstilsynet. Den forsikrede kan ikke fravælge en sådan livsforsikring. Hvis en indbetalingsfri pensionsordning kun indeholder opsparing til livspension, vil livsforsikringen med minimumsdækningen ved død dog ikke blive etableret på den indbetalingsfri pensionsordning.
…
1.14. Den forsikredes muligheder, hvis den forsikrede ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen
Hvis den forsikrede ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen, kan den forsikrede ikke selv fortsætte med pensionsordningen.

Hvis den forsikrede fortsat ønsker en pensionsordning i PFA Pension, skal forsikrede rette henvendelse til PFA Pension, inden den forsikredes pensionsordning bliver ændret til indbetalingsfri pensionsordning.

Den forsikrede kan anmode PFA Pension om en ny pensionsordning med private indbetalinger eller indbetalinger via en arbejdsgiver. PFA Pension vil vurdere, om PFA Pension kan tilbyde en ny pensionsordning. I så fald vil den nye pensionsordning blive etableret med de muligheder for opsparing, forsikringer, pensionsvilkår, priser og omkostninger, som PFA Pension til enhver tid tilbyder i sådanne tilfælde."

Nævnet udtaler:

Klageren har via sit arbejde været omfattet af en gruppepensionsordning i selskabet. Den 1/9 2014 skiftede hun til en anden stilling hos sin arbejdsgiver, hvilket indebar, at hun kom over på en anden overenskomst og pensionsordning i et andet pensionsselskab [selskab 2]. I september

2014 kontaktede hun selskabet om sin helbredssikring, som hun valgte at videreføre privat. I november 2014 og igen i august 2015 kontaktede hendes bank selskabet, idet klageren ønskede pensionsmidlerne overført til banken til investeringsformål, hvilket ikke kunne lade sig gøre, da opsparingen primært var skattekode 1.

Den 8/5 2015 sendte selskabet et brev til klagerens e-boks samt til mit.pfa.dk bilagt en ny pensionsoversigt og med oplysning om, at hendes pensionsordning pr. 1/9 2014 var blevet ændret til en indbetalingsfri ordning.

Klageren var i januar 2015 blevet sygemeldt som følge af problemer med lænderyggen. Hun blev opereret i april 2015 og opsagt af sin arbejdsgiver til fratræden den 1/1 2016. Den 9/5 2016 fik hun tilkendt invalidepension hos [selskab 2] med virkning fra den 1/1 2016. [Selskab 2] har den 19/10 2016 anmodet om overførsel af ordningen, hvilket skete den 15/11 2016.

Klageren har oplyst, at hun i sensommeren/efteråret 2015 blev opmærksom på, at dækningen ved tab af erhvervsevne formentlig var mindre ved [selskab 2] end under hendes ordning i selskabet, og at hun først i januar 2016 fik overblik over omfanget af ændringerne i hendes pensionsordning.

Klagerens krav er udbetaling af ydelser for tab af erhvervsevne fra selskabet med fradrag for det beløb, som hun modtager fra [selskab 2], idet hun ville have modtaget højere ydelser ved tab af erhvervsevne hos selskabet. Hun har primært anført, at selskabet er forpligtet i henhold til pensionsordningen frem til den 8/5 2015, hvor hun modtog brevet om ordningens ophør. Hun har subsidiært anført, at selskabet har handlet ansvarspådragende ved ikke at have ydet rådgivning i forbindelse med ordningens ophør, og at hun således ikke vidste, at hun ikke længere var dækket i selskabet, og at hun blev overflyttet til en væsentlig dårligere ordning.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at forsikringerne ophørte tre måneder efter sidste indbetaling fra arbejdsgiveren, hvilket vil sige den 1/12 2014. Selskabet har dog ikke

opkrævet præmie fra den 1/9 2014. Selskabet har endvidere anført, at der ikke består en pligt for selskabet til at sende et underrettelsesbrev om ophør af dækninger, og at selskabet som afgivende selskab ikke har en forpligtelse til at rådgive om fremtidige pensionsforhold. Selskabet har også henvist til, at klageren i perioden efter indbetalingsophør har disponeret på en måde, hvorved det er åbenbart, at hun ikke ønskede at videreføre andre forsikringsdækninger end helbredssikringen, og at hun har udvist retsfortabende passivitet ved først den 12/7 2016 at have udvist interesse for privat videreførelse af forsikringsdækningen ved tab af erhvervsevne.

Nævnet bemærker, at der efter god skik bekendtgørelsen gælder regler om forsikringsselskabers rådgivningsforpligtelse. Af § 7, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 928 af 28/6 2013 om god skik for finansielle virksomheder, som var gældende på tidspunktet ved klagerens stillingsskift, fremgår det, at selskabet skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, og at selskabet af egen drift skal yde rådgivning, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Nævnet finder, at det følger af aftalegrundlaget, at klagerens forsikringsdækninger bortfaldt, og at klageren udtrådte af gruppepensionsordningen pr. 1/12 2014.

Nævnet finder det kritisabelt, at dækningen for tab af erhvervsevne fremgik på mitpfa.dk frem til den 8/5 2015, hvor selskabet sendte klageren et brev om, at pensionen var blevet ændret til en indbetalingsfri ordning, og at de forsikringer, der hørte til ordningen, var stoppet.

Nævnet lægger til grund, at selskabet ikke på et tidligere tidspunkt mundtligt har orienteret klageren om, at gruppepensionsordningen ikke ville fortsætte, og at hun kunne anmode selskabet om etablering af en ny pensionsordning med private indbetalinger, hvis hun opfyldte tilkendelseskriterierne.

28. 93171

Selskabet har i mails af 25/8 2016 og 19/9 2016 til klagerens repræsentant oplyst, at man typisk sender et brev til kunderne ved fratrædelse af stilling med information om mulighederne for at videreføre forsikringsdækninger og opsparing.

Nævnet finder, at det er kritisabelt, at selskabet ikke – i lighed med sin sædvanlige praksis - har givet klageren denne orientering i forbindelse med ophøret af præmieindbetalingerne fra arbejdsgiveren.

Nævnet bemærker, at en sådan orientering ved stillingsfratrædelse er med til at sikre, at en kunde ved en væsentlig ændring af pensionsordningen bliver informeret herom og således får mulighed for at foretage de relevante valg, som aftalegrundlaget måtte give mulighed for. Et sådant orienteringsbrev kan derfor ses som en naturlig del af den forpligtelse til loyalt samarbejde, der gælder i et aftaleforhold, hvor kunden via en pensionsordning har tilknyttede forsikringsordninger. Nævnet henviser i den forbindelse til sin afgørelse i sag 83.783, hvor nævnet har stillet krav til tydeligheden af den kommunikation, som i sådanne tilfælde sendes til kunden, og hvor nævnet blandt andet udtalte, at brevene "findes ikke at have været egnede til at bibringe klageren budskabet om, at hans forsikringsdækning for væsentlige begivenheder var bortfaldet, og at det derfor var op til ham at etablere dækning på ny".

Nævnet finder imidlertid, at disse kritisable forhold ikke kan føre til, at klagerens gruppepensionsordning først er bortfaldet den 8/5 2015, eller at klageren – på det tidspunkt, hvor hun rettede henvendelse til selskabet – fortsat havde ret til at få etableret en privat videreførelse af dækning ved tab af erhvervsevne med tilbagevirkende kraft.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har reklameret over selskabets brev af 8/5 2015 om forsikringsdækningernes bortfald inden for en rimelig tidsperiode, som nævnet i den konkrete sag finder kan sættes til tre måneder, hvilket svarer til den periode, hvor forsikringerne fortsætter efter ophør af indbetalinger fra arbejdsgiveren. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 92769. Nævnet bemærker, at selskabets brev af 8/5 2015 blandt andet må anses

at have haft til formål at sikre, at klageren ved en væsentlig ændring af pensionsordningen bliver informeret herom og får mulighed for at reklamere, hvis hun fortsat ønsker pensionsordning i selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at ophør af forsikringsdækninger og klagerens udtrædelse af gruppepensionsordningen har fulgt reglerne herom i forsikringsbetingelserne, og at klageren i november 2014 og i august 2015 har ønsket at flytte pensionsopsparingen til sin bank til investeringsformål.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det fremgår af klagerens ansættelseskontrakt vedrørende den nye stilling, at hun er overgået til en ny overenskomst, og at hendes arbejdsgiver indbetaler til et andet pensionsselskab, hvorfor klageren ikke i forhold til selskabet kan have haft en berettiget forventning om, at den hidtidige gruppepensionsordning ville fortsætte uændret.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels