

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. februar 2020 blev i sag nr. 93902:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning med forsikring ved tab af erhvervsevne. Han har i klageskemaet af 29/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Policenummer kender jeg ikke, for der er tre policer i spil, og jeg kan ikke få oplysninger fra PFA, efter mange henvendelser. Dette er de tre policer: ...326, ...788, ...278.

De skal anvende den police der var gældende da jeg blev syg, og af deres breve fremgår det ikke tydeligt de gør det.

Vi fik vide per telefon at jeg havde 80% dækning af min tabte erhvervsindtægt, men senere får jeg vide at jeg kun får 50%. De henviser så til en police som blev tegnet på et senere tidspunkt, og som korrekt nok er på 50%, men det er altså den forkerte police.

Jeg har efterspurgt en opgørelse, for der mangler opgørelse af f.eks. præmiefritagelse mm. Ved klager har jeg fået forskellige tilfældige opgørelser på mail, men ingen der er fyldestgørende. De kommer fra forskellige medarbejder, nogle indeholde policeno, andre ikke, og de mangler andre fundamentale data som gør jeg kan kontrollere min udbetaling.

Jeg brugte et halvt år på at få min første udbetaling er gået træt af at tale med dem. Deres tillidsmand/kvinde har været indover, men siger hun ikke kan gå ind i sagen pga. persondataloven, hvilket gør hendes ressource ret værdiløs for mig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. Jeg ønsker at sikre det er den korrekte police der er blevet anvendt i min udbetaling. Det er naturligvis ikke den forsikring jeg tegnede efter at jeg blev syg som skal anvendes, selvom den var den eneste aktive på udbetalingstidspunktet.
2. Jeg har en forventning om at det er 80% dækning, fordi det er hvad vi blev oplyst om i telefonen.
3. Jeg ønsker fuldt regnskab, hvad jeg har fået, hvad der er udbetalt, hvad der er trukket i skat, renter, præmiefritagelse mm.
4. Jeg ønsker specielt at se præmiefritagelsen for min privattegnede forsikring i 2018, den er jeg blevet lovet af PFA at de ville dække i sygeperioden."

I brev af 24/7 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Forsikrede gør gældende, at han har tre aktuelle pensionsordninger (...326, ...788 og ...278), samt at hans pensionsordning er tegnet med en tab af erhvervsevnedækning svarende til 80 procent og ikke 50 procent af forsikredes løn.

Forsikrede er ligeledes utilfreds med, at PFA ikke i tilstrækkelig grad har oplyst forsikrede om hvilken police, der blev anvendt i forbindelse med udbetaling af invalideydelser. Desuden mener forsikrede, at PFA ikke i en tilstrækkelig grad har opstillet en opgørelse over invalideydelser og præmiefritagelse udbetalt til forsikrede.

PFA fastholder, at forsikrede har været omfattet to pensionsordninger, hvoraf pensionsordning ...788 havde en tab af erhvervsevneforsikring med en dækningsstørrelse svarende til 50 procent af forsikredes løn. Pensionsordning ...326 var alene en helbredssikring.

PFA fastholder ligeledes, at forsikrede er tilstrækkeligt orienteret og har fået svar på sine spørgsmål i forbindelse med udbetaling af ydelser ved tab af erhvervsevne.

Sagsfremstilling

...

Ordning ...326 (helbredssikring)

Pensionsordning ...326 er en PFA Helbredssikring og tegnet som led i forsikredes ansættelse i ... Pensionsordningen blev oprindeligt oprettet med aftalenummer ...115 den 1. september 2011. Ordningen blev oprettet som en PFA-Helbredssikring som dækkede udgifter til behandling på hospitaler og klinikker. Policen fremlægges som **bilag A**.

Den 23. februar 2012 blev forsikredes ordning ændret af tekniske årsager. Policenummer blev ændret fra ...115 til ...317. Dækningerne forblev uændret. Policen fremlægges som **bilag B**.

Den 1. maj 2012 blev forsikredes pensionsordning ændret til en PFA Plus-ordning. Årsagen hertil var, at forsikredes arbejdsgiver ... havde indgået en ny firmaaftale med PFA. Den nye pensionsordning fik policenummer ...326. Policen fremlægges som **bilag C** og pensionsoversigten fremlægges som **bilag D**. Ordningen var fortsat en PFA Helbredssikring som dækkede udgifter til behandling på hospitaler og klinikker mv.

Den 3. oktober 2017 sendte PFA et brev til forsikrede, hvoraf det fremgår at indbetalingen til forsikredes pensionsordning ...326 var stoppet den 1. oktober 2017. Brevet fremlægges som **bilag E**.

Årsagen til den manglende indbetaling til pensionsordningen var, at forsikrede fra den 30. september 2017 var blevet opsagt, hvorfor [arbejdsgiver] ikke længere foretog indbetaling til ordningen. Det blev oplyst, at forsikringen ville fortsætte i 3 måneder indtil den 1. januar 2018, hvorefter den ville bortfalde.

Den 1. januar 2018 bortfaldt pensionsordning ...326.

Ordning ...788 (Ordning med tab af erhvervsevneforsikring)

I forbindelse med forsikredes ansættelse ved ... blev forsikrede også omfattet af en pensionsordning med dækning ved tab af erhvervsevne den 1. september 2011. Pensionsordning blev oprindeligt oprettet med aftalenummer ...991. Policen fremlægges som **bilag F**.

Dækningen ved tab af erhvervsevne var på 40 procent af forsikredes løn svarende til 312.000 kr. årligt, hvis forsikredes erhvervsevne blev nedsat med halvdelen eller derunder af den fulde erhvervsevne i henhold til forsikringsbetingelserne. Udbetalingen ville i givet fald udgøre hele beløbet.

I forbindelse med at [arbejdsgiver] indgik en ny firmapensionsaftale om PFA Plus med PFA, blev forsikrede tilbudt en rådgivningssamtale. Ved rådgivningssamtalen den 25. maj 2012, oplyste PFA til forsikrede, at det var en god idé med en tab af erhvervsevnedækning på 80 procent af lønnen. Forsikrede oplyste at han ville overveje det og vende tilbage. Internt notat vedr. samtalen fremlægges som **bilag G**.

Den 1. juli 2012 overgik forsikredes ordning til en PFA Plus ordning med aftalenummer ...788. Pensionsbevis fremlægges som **bilag H** og pensionsoversigten fremlægges som **bilag I**. Ordningen bestod bl.a. af en tab af erhvervsevnedækning på 50 procent af forsikredes hidtidige løn svarende til maksimalt 390.000 kr. årligt samt indbetalingssikring, hvis forsikredes erhvervsevne blev nedsat med mindst 50 procent og samtidig havde økonomisk indtægtsnedgang på 10 procent. Udbetalingen ville fremover udgøre forskellen mellem forsikredes indtægt og den dækningsgivende løn. Der var således tale om en ændring af tab af erhvervsevneproduktet.

Oprettelsen af PFA Plus ordning ...788 betød, at den tidligere ordning ...991 blev ændret til en fripolicy. Forsikrede blev den 20. juli 2012 tilbudt at overføre sin opsparing fra fripolicyen til PFA Plus ordningen. Brev fra juli 2012 vedr. ændring af ordning ...991 til fripolicy fremlægges som **bilag J**.

Den 1. august 2012 blev opsparingen fra fripolicyen overført til forsikredes nye PFA Plus ordning ...788. Brev vedr. overførsel af opsparing dateret 1. august 2012 fremlægges som **bilag K**.

Forsikrede har løbende modtaget pensionsbeviser samt forsikringsvilkår, hvor forsikrede har kunnet orientere sig om sine dækninger. PFA sendte bl.a. den 4. juli 2017 et pensionsbevis vedr. ...788. Policen fremlægges som **bilag L**. Af ordningen fremgår, at forsikrede ved nedsat erhvervsevne i dækningsberettigende grad havde ret til løbende udbetaling på op til 50 procent af forsikredes løn årligt. Den samlede dækning udgjorde 428.844 kr.

I forbindelse med forsikredes fratrædelse fra ... den 1. oktober 2017 tilbød PFA den 13. november 2017 forsikrede at videreføre ordningen privat fra den 1. januar 2018. Tilbud om privat videreførelse fremlægges som **bilag M**. I brevet gjorde vi forsikrede opmærksom på, at erhvervsevnen fremover skulle være nedsat med 2/3 for at være berettiget til udbetaling af PFA erhvervsevne.

Den 12. december 2017 havde forsikrede telefonisk kontakt med PFA rådgivningscenter. Forsikrede og rådgivningscenteret gennemgik forsikredes PFA Plus Privat ordning, hvorefter forsikrede spurgte ind til, hvorfor erhvervsevnekriteriet blev ændret til 2/3. Rådgivningscenteret oplyste, at der var tale om en forretningsgang, og oplyste samtidig, at man maksimalt må få op til 80 procent udbetaling på Tab af erhvervsevne. Internt notat vedr. rådgivningssamtale med forsikrede fremlægges som **bilag N**.

Den 1. januar 2018 overgik forsikredes PFA Plus ordning ...788 til PFA Plus Privat ordning med samme aftalenummernummer ...788. Police fremlægges som **bilag O** og pensionsoversigt fremlægges som **bilag P**. Af pensionsbeviset fremgår, at forsikredes dækning ved tab af erhvervsevne udgjorde årligt 428.844 kr., hvis erhvervsevnen inden for alle erhverv var nedsat med 2/3. Det fremgår ligeledes af pensionsbeviset, at de samlede løbende erhvervsevneforsikringer i PFA og andre pensions- og forsikringselskaber ikke måtte overstige 80 procent af forsikredes indtjening.

Forsikrede anmeldte tab af erhvervsevne den 13. november 2017. Ved invalidepensionsafgørelse den 26. juni 2018 tilkendte selskabet forsikrede invalidepension og indbetalingssikring for en afgrænset periode fra den 1. december 2017 til 1. juni 2018. Invalidepensionsafgørelse fremlægges som **bilag Q**. Da forsikrede havde første sygedag den 30. august 2017, var han på tidspunktet for sygemeldingen omfattet af PFA Plus ordning ...788 af 4. juli 2017 med ret til løbende udbetaling på op til 50 % af forsikredes hidtidige løn jf. bilag L.

Den 29. juni 2018 sendte PFA et brev til forsikrede, hvori det blev oplyst, at forsikringerne på pensionsordning ...788 ville gælde frem til den 1. september 2018, hvorefter ordningen ville blive ændret til en indbetalingsfri ordning. Forsikrede blev bedt om at kontakte PFA, hvis han ønskede at fortsætte ordningen. Brev til forsikrede fremlægges som **bilag R**.

Ved pensionsoversigt af 4. september 2018, fremgår det, at forsikredes pensionsordning blev ændret til en indbetalingsfri pensionsordning uden forsikringsdækninger. Pensionsoversigt fremlægges som **bilag S**.

Opgørelse over udbetaling

Den 17. juli 2018 sendte PFA en samlet oversigt over udbetalingerne af invalidepension til forsikrede. Oversigt over udbetalinger ved invalidepension fremlægges som **bilag T**. Af oversigten fremgår, at der er tale om ordning ...992, hvilket er en fejl. Af oversigten fremgår, at forsikrede har fået udbetalt 35.737 i december 2017 og 36.452 i perioden januar til og med maj 2018. Forsikrede har således fået udbetalt de fulde ydelser i perioden.

Forsikrede har været i dialog med PFA fra sommeren 2018 til februar 2019 vedrørende udbetalingen ved tab af erhvervsevne. Korrespondancen fremlægges som **Bilag U**.

Den 30. juli 2018 kontaktede forsikrede selskabet, idet han oplyste, at det udbetalte beløb var væsentligt lavere end forventet. Forsikrede bad derfor om regnskab over udbetalingerne ved tab af erhvervsevne jf. bilag U.

PFA svarede forsikrede den 29. november 2018, hvor forsikrede blev oplyst, at hans dækning tog udgangspunkt i hans årsløn på kr. 857.688,48. Ved opgørelsen over forsikredes indtægtstab skulle

der fratrækkes sygedagpenge svarende til kr. 223.596. Men da forsikredes dækning alene udgjorde 50 procent af lønnen, så fik forsikrede den maksimale dækning udbetalt, jf. bilag U.

Den 30. november 2018 bad forsikrede om at se hele beregningen over udbetalingen, idet han ikke havde fået sygedagpenge for hele perioden. Han ønskede ligeledes henvisning til, hvor det fremgår, at dækningen var 50 procent af lønnen.

Den 3. december 2018 oplyste PFA, at forsikrede fik den fulde udbetaling på 50 procent af hans løn, hvorfor der ikke fandtes nogen decideret beregning.

Den 3. december 2018 bad forsikrede om kopi af den forsikringspolice, som dækkede ved udbetaling af invalideydelser for den tilkendte periode. Den 4. december 2018 sendte PFA det for udbetalingsperioden gældende pensionsbevis, -vilkår og -oversigt af 4. juli 2017, jf. det tidligere fremlagte bilag L, med policenummer ...788.

Den 14. januar 2019 oplyste PFA, at forsikrede gennem police ...788 havde en tab af erhvervsevne dækning på 50 procent af hans hidtidige løn. PFA oplyste desuden, at PFA ikke var klar over hvilken police med 80 procents-dækning han henviste til.

Den 31. januar 2019 svarede forsikrede, at pensionsordningen med 80 procentdækningen var ordningen, som blev tegnet gennem ... Han anførte at policedækningen med 80 procentdækningen var gældende før police ...788 trådte i kraft. Forsikrede anmodede desuden på ny om et regnskab over udbetalingen.

PFA oplyste til forsikrede den 1. februar 2019, at PFA kun havde dokumentation for, at forsikrede havde været omfattet af dækning ved tab af erhvervsevne svarende til 50 procent af hans hidtidige løn. PFA oplyste også, at PFA ville få udbetalingsafdelingen til at udfærdige en opgørelse over udbetalingerne. Samme dag sendte PFA en opgørelse over udbetalingerne på, fratrullet skat og med tillæg af renter.

Det er uklart for PFA, hvad det er forsikrede yderligere ønsker at få oplyst. PFA har i perioden, hvor forsikrede var tilkendt udbetaling ved tab af erhvervsevne udbetalt den fulde dækning svarende til 50 procent af forsikredes løn fra police ...788. Forsikrede har ikke haft nogen dækning svarende til 80 procent af lønnen på denne eller andre aftaler.

For at imødekomme forsikredes ønsker yderligere i ankenævns sagen har PFA udfærdiget en ny oversigt over udbetalingerne af invalidepension for perioden 1. december 2017 til 1. juni 2018. Ny oversigt over udbetaling af invalideydelser fremlægges som **bilag V**.

Såfremt denne oversigt fortsat ikke er fyldestgørende, bedes forsikrede specifikt oplyse, hvad det er han mangler at få oplyst.

Ordning ...278

Forsikrede oplyser i klageskriftet til ankenævnet for forsikring, at han er omfattet af pensionsordning ...278. Ordningen er knyttet op på en anden pensionskunde hos PFA. Kopi af pensionsbevis kan fremlægges til Ankenævnets eget brug, hvis ankenævnet finder det relevant.

Ved en gennemgang af PFA's IT-systemer, kan PFA ikke finde dokumentation for, at vi telefonisk eller ved brev har oplyst forsikrede om, at han er omfattet af pensionsordning ...278.

Konklusion

PFA fastholder, at forsikrede kun har været omfattet af to pensionsordninger i PFA med aftale-nummer ...326 og ...788.

PFA fastholder, at forsikrede på intet tidspunkt har haft en erhvervsevnedækning på 80 procent af sin løn i PFA, men alene 50 procent.

PFA fastholder at pensionsordning ...788 af 4. juli 2017 er den for udbetalingsperioden gældende pensionsordning, med en erhvervsevnetabsdækning på 50 procent af forsikredes løn, med en maksimal udbetaling på 428.844 kr. årligt. Det er også dette beløb forsikrede har fået udbetalt i perioden for erhvervsevnededsættelsen (6 måneders udbetaling).

PFA fastholder endvidere, at PFA har orienteret forsikrede tilstrækkeligt undervejs."

Klageren har i mail af 27/8 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Først vil jeg påminde om hvad jeg ønsker at opnå ved denne sag (kopieret fra webskemaet), som jeg refererer til i mine bemærkninger:

Hvad jeg ønsker at opnå:

1. Jeg ønsker at sikre det er den korrekte police der er blevet anvendt i min udbetaling. Det er naturligvis ikke den forsikring jeg tegnede efter at jeg blev syg som skal anvendes, selvom den var den eneste aktive på udbetalingstidspunktet.
2. Jeg har en forventning om at det er 80% dækning, fordi det er hvad vi blev oplyst om i telefonen.
3. Jeg ønsker fuldt regnskab, hvad jeg har fået, hvad der er udbetalt, hvad der er trukket i skat, renter, præmiefritagelse mm.
4. Jeg ønsker specielt at se præmiefritagelsen for min privattegnede forsikring i 2018, den er jeg blevet lovet af PFA at de ville dække i sygeperioden.

Mine bemærkninger:

A. De indrømmer at have skrevet forkert police i en af opgørelserne. Dette refererer til mit punkt 1.

B. De har formentlig skrevet forkert år i deres brev af 14.01.2019 15:08, der de skriver 'Police ...788 er omskrevet til fripolice den 1. september 2018. Du havde en tab af erhvervsevne dækning på 50% af din løn på denne police.' Mig bekendt havde jeg ikke en forsikring på det tidspunkt – eller så er det noget jeg har misforstået. Dette refererer til mit punkt 1.

C. 80%-dækningen blev oplyst af PFA til min daværende kæreste, som ringede til PFA da jeg lå på hospitalet, telefonsamtalen blev formentlig foretaget i oktober. Den telefonsamtale er ikke en del af PFA's opgørelse. Dette refererer til mit punkt 2.

D. Jeg genlæser nu de forskellige opgørelser, og de er tilfældige og jeg synes det er en lemfældig omgang med syge menneskers rettigheder. Det nye bilag er hellere ikke fyldestgørende. Dette refererer til mit punkt 3.

E. Fra 1.1.2018 købte jeg en privatforsikring, og blev oplyst af PFA at denne ville de betale, dersom jeg blev tilkendt erstatning for tab af erhvervsevne. Denne dækning mangler i PFA's opgørelse. Dette refererer til mit punkt 4.

F. I deres brev skriver de noget med 40% dækning, hvilket jeg ikke kan genkende fra nogen af mine policer, og jeg mister yderligere tillid til at de har lavet korrekte beregninger. Dette referer til mit punkt 1.

G. De skriver: a. 'Forsikrede oplyser i klageskriftet til ankenævnet for forsikring, at han er omfattet af pensionsordning ...278. Ordningen er knyttet op på en anden pensionskunde hos PFA. Kopi af pensionsbevis kan fremlægges til Ankenævnets eget brug, hvis ankenævnet finder det relevant. Ved en gennemgang af PFA's IT-systemer, kan PFA ikke finde dokumentation for, at vi telefonisk eller ved brev har oplyst forsikrede om, at han er omfattet af pensionsordning ...278.'

b. Vedlagt ligger foto af et brev de har sendt til mig 23. februar 2018 med angivelse af dette policenummer.

H. Ved ny gennemgang af deres dokumenter til mig, ser jeg at også skadeid nogle gange skifter nummer, selvom det er samme sag det handler om. Det virker ikke som de har det fulde overblik over min sag. Dette referer til mit punkt 1."

Selskabet har i brev af 27/9 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Om tab af erhvervsevnedækningen

I Selskabet første svar til Ankenævnet for Forsikring oplyste selskabet, at der var tale om en fejl, da der i oversigt over udbetalinger ved invalidepension dateret 17. juli 2018 (bilag T) fremgik, at udbetalingen vedrørte pensionsordning ...992. Nummeret er ikke det konkrete policenummer, men alene et nummer i selskabets interne udbetalingssystem. Forsikrede var oprindeligt omfattet af ordning ...991, og dette var også det oprindelige nummer i udbetalingssystemet. I forbindelse med overgangen til PFA Plus blev policenummeret ændret fra ...991 til ...788. Nummeret i udbetalingssystemet blev af tekniske årsager ændret fra ...991 til ...992. Der er ikke muligt at ændre nummeret i udbetalingssystemet til samme nummer som policenummeret.

Af Pensionsbeviset af 4. juli 2017 (bilag L) vedrørende ordning ...788 fremgår det under 'PFA Erhvervsevne', at forsikrede årligt ville få udbetalt 428.844 kr. såfremt forsikredes erhvervsevne blev nedsat med mindst 50 procent og indtægten blev nedsat med 10 procent. Den årlige dækning på 428.844 kr. stemte overens med den månedlige udbetaling pr 1. december 2017. Udbetalingerne i 2018 var opreguleret med 2 procent i henhold til aftalegrundlaget, hvorfor udbetalingernes værdi var større. Som bilag X fremlægges screenshot af udbetalingssystemet, hvoraf den konkrete udbetaling fremgår. Her fremgår også ...992 nummeret.

Der er således overensstemmelse mellem udbetalingernes størrelse og ordning ...788. Forsikrede har alene en dækning svarende til 50 procent af lønnen på skadetidspunktet.

Forsikrede har på intet tidspunkt været omfattet af pensionsordning ...278 eller en anden ordning med en dækning svarende til 80 procent af lønnen. PFA anerkender, at dette policenummer er påført PFA's brev dateret 23. februar 2018. Dette var en manuel fejl begået af den konkrete sagsbehandler. Idet klager ikke har fremlagt brevet i sin helhed, fremlægges brevet som Bilag Y.

Selvom det konkrete policenummer er påført brevet af 23. februar 2018 giver det ikke forsikrede en berettiget forventning om, at han skulle være omfattet af det konkrete policenummer. Forsikrede har aldrig modtaget policer vedrørende dette policenummer, ligesom han heller aldrig har betalt præmie til dette policenummer. Som tidligere oplyst tilhører policenummer en anden kunde i PFA. Forsikrede har heller aldrig modtaget andre policer, hvor han skulle være omfattet af en dækning ved tab af erhvervsevne svarende til 80 procent af sin løn.

PFA har oplyst til forsikrede, at han ikke er omfattet af det konkrete policenummer (bilag U), og PFA skal hverken som følge af aftaleretlige eller erstatningsretlige regler stille forsikrede, som om han var omfattet af dette policenummer, idet han ikke kan have en berettiget forventning om at skulle være omfattet af dette policenummer.

Præmiefritagelse vedrørende den privat videreførte pensionsordning

Forsikrede anfører i sit indlæg til Ankenævnet for Forsikring, at han ønsker at se præmiefritagelsen for den privattegnede forsikring, som han oprettede i forbindelse med videreførelse af hans tidligere pensionsordning gennem ansættelsen hos ...

Forsikrede fratrådte den 1. oktober 2017 sin ansættelse hos ... Den 13. november 2017 ansøgte forsikrede om udbetaling ved erhvervsevnetab, og videreførte samme dag sine ordninger som PFA Plus Privat med ikrafttrædelse pr. 1. januar 2018, med en aftalt årlig præmieindbetaling indbetaling på 33.700 kr., jf. bilag M. Ansøgning om udbetaling af erhvervsevnetab fremlægges som **bilag Z**.

Forsikrede indbetalte præmie til sin privattegnede forsikring frem til 31. marts 2018, hvorefter han ophørte med at indbetale til ordningen. Rykker for manglende indbetaling af præmie fremlægges som **bilag Æ**.

Den 26. juni 2018 tilkendte selskabet forsikrede udbetaling af ydelser og præmiefritagelse ved tab af erhvervsevne for en afgrænset periode fra 1. december 2017 til 1. juni 2018 (bilag Q). Ved tilkendelsen af ydelser og præmiefritagelse ophørte den privat tegnede pensionsordning, og den tidligere arbejdsgiverbetalte ordning ...788 blev genetableret, idet forsikringsbegivenheden (erhvervsevnetabet) var opstået på det tidspunkt, hvor firmapensionsordningen fortsat var i kraft.

Præmiebetalingerne, som forsikrede havde indbetalt i perioden fra 1. januar 2018 til 1. marts 2018, blev tilbagebetalt til forsikredes bankkonto. Oversigt over præmie ind- og udbetalinger for forsikredes privattegnede forsikring fremlægges som **bilag Ø**.

Idet erhvervsevnetab var opstået på det tidspunkt, hvor firmapensionsordningen ...788 fortsat var i kraft, var forsikrede berettiget til ydelser og præmiefritagelse på denne ordning. Forsikrede kan via 'MitPFA' under ordning ...788 se præmiefritagelsen for 2017 og 2018. Oversigt over præmiefritagelse for ordning ...788 fremlægges i øvrigt som **bilag Å**.

Ved ophør af udbetalingerne ved nedsat erhvervsevne den 1. juni 2018 fik forsikrede en 3 måneders henstandsperiode frem til 31. august 2018, hvori han på ny kunne videreføre sin ordning ...788 privat (bilag R). Forsikrede videreførte ikke sin ordning og den 1. september 2018 overgik den til fripolice (bilag S).

Regnskab over udbetalinger

Forsikrede efterspørger fortsat en oversigt over udbetalinger, og anfører, at de af selskabet udfærdigede oversigter over udbetalinger er tilfældige.

Selskabet er af den opfattelse, at vi har opfyldt forsikredes anmodning vedrørende en oversigt over udbetalinger. Oversigten over invalideydelser af 22. juli 2019 (bilag V) indeholder en fyldestgørende oversigt over udbetalinger, renter, skat og præmiefritagelse i forbindelse med tilkendelse af tab af erhvervsevne i perioden fra 1. december 2017 til 1. juni 2018.

Konklusion

På baggrund af det anførte fastholder PFA, at pensionsordning ...788 af 4. juli 2017 med en erhvervsevnedækning på 50 procent af forsikredes løn er den gældende pensionsordning på tidspunktet for forsikringsbegivenhedens indtræden. PFA har udbetalt ydelser og præmiefritagelse i overensstemmelse med denne police.

Selskabet fastholder endvidere, at forsikrede ikke er/har været omfattet af en dækning ved tab af erhvervsevne på 80 procent af sin løn, herunder at forsikrede ikke er omfattet af pensionsordning ...278, og at selskabet ikke er bundet af fejlskriftet vedrørende pensionsordning ...278 i det af forsikrede fremlagte brev af 23. februar 2018, idet forsikrede ikke kan have en berettiget forventning om at være omfattet af ordningen.

Forsikrede er i øvrigt tilstrækkeligt orienteret i forhold til udbetalingernes størrelse, skat, præmiefritagelse mv."

Klageren har i mail af 7/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Først vil jeg påminde om hvad jeg ønsker at opnå ved denne sag (kopieret fra webskemaet), som jeg refererer til i mine bemærkninger: Hvad jeg ønsker at opnå:

1. Jeg ønsker at sikre det er den korrekte police der er blevet anvendt i min udbetaling. Det er naturligvis ikke den forsikring jeg tegnede efter at jeg blev syg som skal anvendes, selvom den var den eneste aktive på udbetalingstidspunktet.
2. Jeg har en forventning om at det er 80% dækning, fordi det er hvad vi blev oplyst om i telefonen.
3. Jeg ønsker fuldt regnskab, hvad jeg har fået, hvad der er udbetalt, hvad der er trukket i skat, renter, præmiefritagelse mm.
4. Jeg ønsker specielt at se præmiefritagelsen for min privattegnede forsikring i 2018, den er jeg blevet lovet af PFA at de ville dække i sygeperioden.

Her er mine kommentarer:

1. Det har været svært at få PFA til at besvare breve og give fyldestgørende dokumentation gennem hele forløbet. Jeg har en lang stribe beskeder hvor jeg gennem PFA's kundetillidsmand ikke blot har rykket, men også klaget over manglende svar. Jeg ser nu at PFA har rigelig med ressour-

cer til at besvare, i sådant omfang at det meste for mig ser ud som uvæsentligt detaljesnobberi, og det der er væsentlig for mig – det jeg spørger efter – enten ikke bliver besvaret eller drukner i informationsmængden. Jeg mangler f.eks. svar på #3 og kommentar på #2.

Jeg er dybt chokeret over at den mangel på informationslyst nu pludselig kommer i mængder der gør den både ubrugelig og ubehagelig, i stedet for at den kom da jeg spurgte efter den første gang.

2. Jeg går ud fra PFA har fået mine fire ønsker ovenover, hvis ikke kunne det være det ville hjælpe dem at få det, så de kan svare på det, i stedet for at bruge så meget krudt på noget der indtil nu er relativt uvæsentligt. Som f.eks. den lange udredning af policenummer 278. PFA kunne skrevet 'det er en fejl at 278 er påført brevet, det korrekte policenummer er xxx', men i stedet forplumrer de kommunikationen med uvæsentlige detaljer som: 'idet han ikke kan have en berettiget forventning om at skulle være omfattet af dette policenummer' – det har jeg aldrig forventet, jeg har blot forventet at med sikkerhed vide hvilken police der er gældende, for der er flere i omløb.

Det er tydeligt at PFA foretager konklusioner baseret på frygt som genererer historier det ikke er belæg for, og at de derfor roder sig ud i at skulle skrive sig ud af noget de selv har placeret sig i. Resultatet er at jeg ikke får den klarhed jeg har bedt om, og at sagen trækker ud.

Jeg har efter de lange og snørklede svar fra PFA fået endnu mere mindre tillid til at PFA med sikkerhed hvilke af de mange policer der er den gældende og hvilken de skal anvende for min udbetaling. PFA lader til at være mere optaget af at vinde sagen på massiv overinformation, et klassisk magtmiddel, end at præsentere sandheden.

3. Iom PFA ikke kommenterer den mundtlige besked min daværende kæreste fik af PFA, konkluderer jeg med at PFA ikke bare mangler overblik over økonomien, men også dokumentation af oplysninger videregivet. Svarene jeg får er frygtbaseret, og omhandler slet ikke den situation som jeg har stået i da jeg mundtlig får vide 80% og efterfølgende blot får 50%."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af police ...991-0 af september 2011 fremgår bl.a.:

Ved eventuel invaliditet pr. 1/9 2011			
Invalidepension indtil 1/1 2039			
ihl. særlig policebestemmelse	årligt	0,0	0
Solidarisk invalidepension indtil 1/1 2039			
ihl. særlig policebestemmelse	årligt	40,0	312.000
jf. dog "Specielt"			

Selskabet har fremlagt et rådgivningsnotat af 25/5 2012, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Han ønskede ikke alle de dækninger som [arbejdsgiver] anbefaler, så han var ikke helt tilfreds. Jeg sagde at specielt på IP er det vigtigt med 80 pct. Han ville overveje og vende tilbage. Hans andre ordninger ville han skaffe oversigt på – havde ikke Nem ID med."

Af pensionsbevis af 3/7 2012 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

11.

93902

"Kundenummer: ...788

...

PFA Erhvervsevne

Hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver nedsat:

Løbende udbetaling på op til 50,00 % af din løn, årligt:

390.000 kr.

"

Selskabet har i brev af juli 2012 til klageren bl.a. anført:

"PFA Plus

Du har fået en PFA Plus pensionsordning, som dine fremtidige indbetalinger går til. Vi har derfor ændret din tidligere ordning til en fripolice, dvs. en pensionsordning, som du ikke længere indbetaler til. Vi vedlægger en udskrift af policen.

Du er stadig forsikret

På minpension.pfa.dk kan du se, hvilke forsikringer din nye pensionsordning indeholder og følge indbetalingerne til din PFA Plus ordning. Forsikringerne på din tidligere ordning er stoppet eller nedsat. Vi trækker udgifter til eventuelle forsikringer og administration fra opsparingen på fripolice.

Du kan overføre din opsparing til PFA Plus

Du har mulighed for at overføre din opsparing fra din fripolice til PFA Plus. Få råd og vejledning af en pensionsrådgiver om, hvorvidt det er en god ide for dig."

Af pensionsbevis af 4/7 2017 fremgår bl.a.:

"Kundenummer: ...788

...

PFA Erhvervsevne

Hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver nedsat:

Løbende udbetaling på op til 50,00 % af din løn, årligt:

428.844 kr.

...

Du kan normalt få udbetalt pengene, hvis din helbredsæssige erhvervsevne bliver nedsat med mindst 50 procent, og din økonomiske erhvervsevne bliver nedsat med mindst 10 procent inden den 1. i måneden, efter du er fyldt 67 år.

"

I brev af 13/11 2017 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Som du har ønsket, kan vi tilbyde dig at ændre din pensionsordning til PFA Plus Privat med private indbetalinger. Ændring til PFA Plus Privat betyder, at du får et nyt pensionsprodukt med nye vilkår og priser.

Vi har vedlagt Tilmelding til PFA Plus Privat i to eksemplarer, hvor du kan læse mere om dine indbetalinger og forsikringer i PFA Plus Privat. Vi beder dig gennemlæse, underskrive og returnere et eksemplar til os. Når det er sket, vil du modtage en ny pensionsoversigt fra os, og du får adgang til et nyt pensionsbevis og nye pensionsvilkår på mitpfa.dk.

Ankenævnet for Forsikring

12.

93902

Ændrede kriterier for PFA Erhvervsevne og indbetalingssikring

Du skal være særligt opmærksom på, at din erhvervsevne fremover skal være nedsat 2/3, for at du kan få udbetaling fra din PFA Erhvervsevne og tilkendelse af indbetalingssikring.

Vi har brug for tilmeldingsblanketten senest den 4. december 2017

...

Indbetaling og ikrafttrædelse

Følgende ordning skal ændres til PFA Plus Privat.

Kundenummer: ...788

Dato for fratrædelse: 1. oktober 2017

Dato for ønsket overgang til Plus Privat: 1. januar 2018

Aftalt årlig indbetaling: 33.700 kr.

...

PFA Erhvervsevne	Dækningsstørrelse	Pris
Løbende udbetaling	428.844 kr.	13.342 kr.

"

Selskabet har fremlagt et rådgivningsnotat af 12/12 2017, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Gennemgået PPP aftale med kunde hvor han spurgte til TAE hvorfor den ændrede sig til 2/3 – oplyst det er forretningsgang. Sagt at man maks må få 80 % udbetaling på TAE. Spurgte han også hvorfor. Sagt at en af grundende, formentlig er at folk snyder med det, og det ikke skal være lige-så fordelagtigt at 'snyde' at man er syg, og få det samme som før."

Af pensionsbevis af 3/1 2018 fremgår bl.a.:

"Kundenummer: ...788

...

PFA Erhvervsevne

Hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver nedsat:

Løbende udbetaling, årligt

428.844 kr.

Dine samlede løbende erhvervsevneforsikringer i PFA Pension og andre pensions- og forsikrings-selskaber må ikke overstige 80 procent af din indtjening. Overstiger størrelsen af dine forsikringer denne grænse, vil udbetalingen fra PFA Erhvervsevne blive reduceret med det overstigende beløb.

Du kan normalt få udbetalt pengene, hvis din erhvervsevne inden for alle erhverv bliver nedsat med mindst 2/3 inden du fylder 68 år.

"

I brev af 23/2 2018 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Policenummer ...278

...

Du kan desværre ikke få udbetaling fra PFA Erhvervsevne

Vi har nu vurderet din erhvervsevne i samråd med vores lægekonsulent, og vi må desværre meddele dig, at du ikke kan få udbetaling for nedsat erhvervsevne på nuværende tidspunkt."

Ankenævnet for Forsikring

13.

93902

I brev af 26/6 2018 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Du har været indlagt på ... i perioden fra den 16. november 2017 - 16. januar 2018 med henblik på genoptræning. Af de kommunale akter fremgår det, at du i juni 2018 har været på ferie. Dine sygedagpenge er derfor stoppet den 31. marts 2018 og du er blevet raskmeldt. Du har oplyst, at du ikke længere tager nogen former for medicin. Endvidere dyrker du ... og ... og har generelt fået det bedre.

Ud fra de foreliggende oplysninger har vi vurderet, at din midlertidige erhvervsevne har været nedsat med mindst halvdelen i perioden fra den 1. december 2017 - 1. juni 2018. Fra den 1. juni 2018 er det vores vurdering, at du bør være i stand til at arbejde mindst halv tid. Dette understøttes blandt andet af, at du har klaret dig uden smertestillende medicin, har været i stand til at rejse til ..., og at du har det bedre."

Af brev af 17/7 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din pension bliver udbetalt

Vi har nu modtaget oplysninger, så vi kan begynde at udbetale din pension. Nedenfor kan du se, hvor meget du får udbetalt denne gang.

Ordning ...992

Udbetaling fra den 01.12.2017 til den 31.12.2017	35.737,00 kr.
Udbetaling fra den 01.01.2018 til den 31.01.2018	36.452,00 kr.
Udbetaling fra den 01.02.2018 til den 28.02.2018	36.452,00 kr.
Udbetaling fra den 01.03.2018 til den 31.03.2018	36.452,00 kr.
Udbetaling fra den 01.04.2018 til den 30.04.2018	36.452,00 kr.
Udbetaling fra den 01.05.2018 til den 31.05.2018	36.452,00 kr.

Din samlede pension	217.997,00 kr.
A-indkomst	217.997,00 kr.
- skat	- 89.376,00 kr.
+ renter af for sen udbetaling	7.494,97 kr.

Du får udbetalt	136.115,97 kr."
-----------------	-----------------

Selskabet har i brev af 4/9 2018 til klageren bl.a. anført:

"Kundenr. ...788

...

Der er sket ændringer i din pensionsordning

Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. september 2018 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."

Ankenævnet for Forsikring

14.

93902

Selskabet har fremlagt en oversigt af 22/7 2019 over udbetalinger af invalideydelser, hvoraf det bl.a. fremgår:

Periode	Bruttoydelse	Netto-ydelse	Fratrullet SKAT	MORA-renter	Præmiefritagelse
dec-17	35.737,00	21.084,33	14.651,72	1.829,98	9.886,85
jan-18	36.452,00	21.507,33	14.944,86	1.622,06	10.084,75
feb-18	36.452,00	21.507,33	14.944,86	1.377,53	10.084,75
mar-18	36.452,00	21.507,33	14.944,86	1.133,00	10.084,75
apr-18	36.452,00	21.507,33	14.944,86	888,47	10.084,75
maj-18	36.452,00	21.507,33	14.944,86	643,93	9.759,44
Total	217.997,00	128.621,00	89.376,00	7.494,97	59.985,29

Selskabet har fremlagt oversigter over præmiefritagelse vedr. 2017 og 2018, hvoraf det bl.a. fremgår:

Oversigt over indbetalingssikring (præmiefritagelse) for 2017 – Ordning █████ 788

Ordning █████ 788 – Markedsrente

Opsparingsregnskab inkl. KundeKapital for pensionsordning █████ 788 for året: 2017 ▾

—

█████ kr.

POSTERINGER

Samlet værdi af opsparing pr. 01.01.2017 ⓘ

Opsparing (Investeret beløb) █████ kr.

Indbetaling ⓘ

Indbetalinger █████ kr.

Indbetaling via din indbetalingssikring ⓘ 9.886,85 kr.

...

Oversigt over indbetalingssikring (præmiefritagelse) for 2018 – Ordning █████ 788

Ordning █████ 788 – Markedsrente

Opsparingsregnskab inkl. KundeKapital for pensionsordning █████ 788 for året: 2018 ▾

—

█████ kr.

POSTERINGER

Samlet værdi af opsparing pr. 01.01.2018 ⓘ

Opsparing (Investeret beløb) █████ kr.

Ikke betalte forsikringer og omkostninger █████ kr.

I alt █████ kr.

Indbetaling via din indbetalingssikring ⓘ 50.098,44 kr.

Selskabet har som svar på en forespørgsel fra nævnets sekretariat i brev af 3/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Om telefonisk samtale

Ankenævnet for Forsikring

15.

93902

PFA har været i telefonisk dialog med forsikredes daværende kæreste den 29. september 2019[2017]. Som Bilag AA fremlægges en oversigt over de telefonsamtaler PFA's rådgivningscenter har haft med forsikrede.

Selskabets medarbejder har noteret følgende om telefonsamtalen med forsikredes daværende kæreste den 29. september 2019[2017]:

'Talt med (Forsikrede) kæreste, han er pt indlagt og vil VF (videreføre) som PPP (PFA Plus Privat), for nu er der ingen grund for at træffe beslutning da der er indbetaling til og med sep (september) og henstand først starter 01102017 og 3 mdr frem, bør kontakte os start dec (December) evt for vf snak afhængig af situationen – vs (videresend) til skade – sag til online henstand fra 01102017.'

Det fremgår ikke af ovenstående notat vedrørende den telefoniske kontakt med forsikredes daværende kæreste, at forsikrede skulle være oplyst om at være omfattet af en 80%-dækning ved tab af erhvervsevne.

Selskabet bemærker i øvrigt, at det er forsikredes bevisbyrde at dokumentere, at han er omfattet af en forsikringsdækning på 80%."

Nævnet udtaler:

Selskabet har ydet dækning i form af løbende ydelser og præmiefritagelse for tab af erhvervsevne i perioden fra den 1/12 2017 til den 1/6 2018.

Klageren har anført, at selskabet telefonisk har oplyst, at ydelserne ville udgøre 80 % af hans tidligere løn, men at han kun har fået udbetalt et beløb svarende til 50 % af lønnen. Han har videre anført, at han ønsker sikkerhed for, at udbetalingen er baseret på den police, der var gældende, da han blev syg i 2017. Han ønsker, at selskabet fremlægger et fuldt regnskab for udbetalinger, skat, renter og præmiefritagelse, herunder særligt præmiefritagelsen for hans privattegnede forsikring i 2018, som han er blevet lovet af selskabet ville dække i sygeperioden.

Selskabet har anført, at klagerens forsikring nr. ...788 indeholder en erhvervsevnetabsdækning på 50 % af lønnen, hvilket fremgår af pensionsoversigten, og at klageren ikke derudover har policer med dækning ved erhvervsevnetab. Selskabet har taget udgangspunkt i policen på skadetidspunktet og således før, at den pr. 1/1 2018 blev omtegnet til privat police. Selskabet afviser at have oplyst, at dækningen udgør 80 % af lønnen, men har anført, at ordningen derimod indebærer, at klagerens samlede erhvervsevneudbetalinger, herunder udbetalinger fra andre

Ankenævnet for Forsikring

16.

93902

selskaber, højst kan udgøre 80 % af lønnen. Selskabet har anført, at det i to tilfælde har anført forkerte policenumre i breve til klageren, men at dette ikke i sig selv kan føre til et berettiget krav fra klagerens side. Selskabet har også anført, at det har forsøgt at imødekomme klagerens ønske om at skabe overblik over forsikringsdækningen ved at fremlægge oversigter angående blandt andet udbetalinger, skatteindeholdelse, morarenter og præmiefritagelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet ved håndteringen af hans pensionsordning har begået fejl eller givet ham tilsagn, som kan føre til, at han har krav på højere forsikringsdækning end tilkendt. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere til klageren eller for at pålægge selskabet at fremkomme med yderligere beregninger eller oplysninger angående hans policer.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af pensionsbeviserne for police ...788 fra blandt andet 2012 og 2017, at den løbende udbetaling ved erhvervsevnetab udgør op til 50 % af lønnen. Af pensionsbeviset af 4/7 2017 fremgår det, at dækningen udgør 428.844 kr. årligt, hvilket netop modsvarer udbetalingen på 35.737 kr. før skat for december 2017, som selskabet har ydet. For månederne januar-maj 2018 har selskabet udbetalt 36.452 kr. før skat, idet der er sket en mindre regulering af ydelsen. Af depotregnskabet for police ...788 for 2017 og 2018 fremgår det, at klageren har fået indbetalt henholdsvis 9.886,85 kr. og 50.098,44 kr. i indbetalingssikring/præmiefritagelse på sin pensionsordning.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet telefonisk har givet ham tilsagn om bedre dækning. Selskabet har fremlagt et telefonnotat om en samtale med klagerens kæreste den 29/9 2017 og et rådgivningsnotat af 12/12 2017, og heraf fremgår ikke oplysninger om, at klageren skulle være blevet lovet at være omfattet af en dækning på 80 % af lønnen. Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at selskabet har givet ham mundtlige løfter ud over, hvad der fremgår af pensionsbeviserne.

Ankenævnet for Forsikring

17.

93902

Nævnet har desuden lagt vægt på, at det forhold, at selskabet i afvisningsbrev af 23/2 2018 og udbetalingsbrev af 17/7 2018 har anført forkerte policenumre, ikke kan føre til, at selskabet derved kan pålægges at betale erstatning eller godtgørelse til klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at nævnet under sin gennemgang af sagen ikke har konstateret opgørelsesfejl, og at nævnet – henset til de af selskabet fremlagte oversigter over brutto- og nettoudbetalinger, morarentetilskrivninger og præmiefritagelse for perioden, hvor klageren har fået dækning – ikke finder grundlag for at pålægge selskabet at fremkomme med yderligere oversigter til klageren. Nævnet finder, at de forkerte policenumre i de to breve ikke skaber en formodning for, at selskabet i øvrigt har begået fejl.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen