Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. december 2019 blev i sag nr. 94038:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Industriens Pensionsforsikring A/S
Nørre Farimagsgade 3
1364 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Nu afdøde forsikrede havde pensionsordning. Klageren, som repræsenterer forsikredes livsarvinger, har i klageskema af 7/8 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Sagen omhandler en begunstigelse til [forsikredes] livsforsikring/dødssum.
Vi mener ikke at forsikringsselskabet har overholdt deres egne forsikringsbetingelser da de har modtaget og behandlet denne indsættelse af særlige begunstigede telefonisk.

Denne telefonsamtale er udelukkende understøttet af kontrolspørgsmål der hedder sig hvad er: din adresse, dit cpr nr, din læge og telefon nr.

Ifølge selskabet skal der ikke anvendes NemID til at validere identiteten af personen der foretager sig denne radikale ændring, eller en underskrift på denne nye aftale.

Dette til trods for at de i egen forsikringsbetingelse skriver §:
§ 17 Begunstigelse
'Hvis den forsikrede ikke ved en skriftlig henvendelse til Industriens Pension har indsat en eller flere personer som begunstigede, udbetales forsikringen til 'nærmeste pårørende', jf. forsikringsaftalelovens § 105 a.'

Ligeledes har de en erklæring som skal bruges til netop dette.
Jeg mener bestemt ikke at en mundtlig aftale gennem et telefonrør, valideret af ovenstående 'kontrolspørgsmål' kan konstituere en gyldig begunstigelse!?
Og i lige præcis sådan en forsikrings-sag kan vi af gode grunde ikke spørge medlemmet - [forsikrede], om det vitterligt var ham der oprettede denne aftale mundtligt eller om nogle kan have haft en finger med i spillet og have udnyttet hans inhabile tilstand. Der var nemlig pårørende som hjalp

ham med en masse- herunder økonomien og et sygesikring er ikke svært at misbruge, så vi synes ikke det er særlig stærke kontrolspørgsmål.

Som minimum burde forsikringsselskabet have understøttet denne mundtlige aftale/ optagelse i police med en underskrift efter tilsendt og af dem, Industriens Pension, udfyldt begunstigelseserklæring, så [forsikrede] kunne underskrive denne efter at have læst den igennem og forstået betingelserne herfor. Dette er IKKE sket.

Al gyldighed vedrørende denne forsikring er konstitueret på et telefonopkald og herefter et resume/kvittering som er tilsendt ham. Men har han set denne?? Ved man det?

Vi er altså berørt af den afgørelse de ved Industriens Pension har truffet da vi egentlig var retmæssige arvinger – hans nærmeste pårørende, indtil denne begunstigelse, som vi anfægter gyldigheden af grundet ovennævnte procedure, blev oprettet i september 2018.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at Industriens Pension tager ansvar for deres uhensigtsmæssige behandling af en så alvorlig procedure hvor man først ser udfaldet når en person er gået bort & en mundtlig aftale/ police UDEN en underskrift herefter, simpelthen ikke kan være sikker nok.

Vi ønsker at denne begunstigelse slet ikke er gyldig, da den er foretaget på en måde, som de selskaber vi ellers har talt med, aldrig ville gøre og flere mener er dårlig skik eller helt ulovlig.

Vi ønsker at denne forsikring udbetales til nærmeste pårørende, da selskabet ikke med sikkerhed ved at de faktisk har talt med [forsikrede]. Mange kunne have udnyttet ham grundet hans tilstand og vi må igen pointere at et sygesikringsbevis ikke er svært at få fat i eller udnytte, så kontrolspørgsmålene er simpelthen for vage til så seriøs en sag som denne.

Jeg vedhæft en længere klage samt advokatens svar (Industriens pensions klageansvarlige mener at det er helt ok det de har foretaget sig)
…
Kort overblik over sagen:
Denne sag omhandler en forsikringssag vedr. en Begunstigelse af tredjepart iht. en dødssum på 600.000kr, som efter forsikringstagers død, ikke lever op til de forsikringsbetingelser IP foreskriver i deres forsikringsbetingelser gældende 1.4.2018.

Her står der under afsnittet 'Udbetaling' s. 15, § 17:

*'Hvis den forsikrede **ikke ved en skriftlig henvendelse** til Industriens Pension har indsat en eller flere personer som begunstigede, udbetales forsikringen til 'nærmeste pårørende', jf. Forsikringsaftaleloven §105 a.'*

Vi henviser her ligeledes til stk. 5, s. 15/16, i samme skrivelse, hvor der står:
*'Hvis den forsikrede ikke ønsker, at udbetalingen skal ske til nærmeste pårørende, som angivet i forsikringsaftalelovens § 105 a, skal den forsikrede **selv** indsætte en særligt begunstiget.'*
…
Iht. IP's egne **forsikringsbetingelser** skal der altså foreligge en skriftlig henvendelse udfærdiget af forsikrede selv.

Ligeledes beder de om, at modtage en **skriftlig personlig udfyldt begunstigelseserklæring**, når en sådan begunstigelse skal finde sted. Dette stemmer overens med lovgivningen. Vi anfægter derfor ikke deres forsikringsbetingelser, men vi anfægter deres manglende overensstemmelse mellem deres valgte procedure og deres egne betingelser.
IP handler ud fra deres pensionsvejledning, altså en del af deres aftalegrundlag, og tager ikke deres egne betingelser med i vurderingen. Dette anfægter vi, og stiller os meget undrende overfor.
En vejledning skal forhåbentlig lede, rådgive forbrugeren/forsikringstageren frem til en handling som beror på deres betingelse?
Vi mener ikke, at de har handlet forsvarligt i denne håndtering af pågældende sag.
…
Ifølge IPs egen hjemmeside fremgår det at man ved ændring af begunstigede skal udfylde en begunstigelseserklæring og sende denne til dem.
…
Dette sker ikke. Der forefindes på **intet tidspunkt** hverken en erklæring, ej heller en underskrift fra [forsikrede], eller et log -in med Nem -id (i selve udførelsen af ændringen).
ALT foregår telefonisk. Det er korrekt at der i forsikringsaftaleloven står, at en sådan begunstigelse kan tegnes ind i en police, men kan det virkelig være rigtigt at noget så vigtigt, som en ændring af begunstigede kan tegnes i en police UDEN en underskrevet accept og gennemlæsning af betingelserne herfor? Hvordan kan en mundtlig ændring heraf være valid, når personen, som har tegnet denne ikke længere er iblandt os til at fortælle dette?
…
Industriens Pension – Pensionsvejledning
'På grundlag af det arbejdsmarkedets parter har aftalt, udgør denne pensionsvejledning sammen med forsikringsbetingelserne og din pensionsoversigt aftalegrundlaget for din pensionsordning' s. 4

Altså der skal være en **overensstemmelse** mellem rådgivningen, som man forventer er i Pensions vejledningen **OG** forsikringsbetingelserne, altså de betingelser, som selskabet foreskriver, for at en aftale er gyldig! Altså skal deres § 17, begunstigelse i forsikringsbetingelserne også være opfyldt for at fyldestgøre en aftaleramme. Dette er ikke tilfældet i denne sag.

Ligeledes skriver de i deres vejledning følgende (netop denne frase er den de underbygger deres teori med ift. at have handlet juridisk korrekt):

'Hvis du ikke ønsker 'nærmeste pårørende' som begunstiget, skal du give Industriens Pension besked om, hvem der så skal have udbetalingerne ved dødsfald. Du kan enten ringe til os eller logge på Min side på vores hjemmeside, hvis du vil indsætte en begunstiget eller ændre begunstigelsen.'
s. 18, under begunstigelse.
…
Man kan altså ringe til dem og ændre i begunstigelsen. Dette ser jeg isoleret set ikke noget galt i, men det er de manglede vigtige faktorer, såsom en sikring af hans identitet og en confirmation af hans bekræftelse – i form af en signatur, en underskrift eller et log-in med NemID. Dette forefindes IKKE i sagen her. IP finder ikke en underskrift eller log-in nødvendigt i denne sag. Man behøver ikke at bekræfte, at man har læst de nye betingelser og ændringer igennem og accepteret disse.
Ændringer som er foretaget udelukkende gennem en telefon.
…
Jeg finder det meget mærkeligt, hvis ikke den forsikringsrådgiver, der har behandlet denne telefoniske ændring, ikke har bemærket, at [forsikrede] ikke var habil og ved sunde fornuft. Og igen

undrer jeg mig over, hvordan de ved, at det er ham de taler med? Jeg ved at [begunstiget 1 og 2] var meget aktiv deltagende i hans sidste levede år og de vidste alt om hans helbred, … og … tilstand. Det er ikke umuligt at andre kan svare på nøjagtig samme spørgsmål, som ham selv?
Ja jeg ville med sikkerhed kunne svare for [egne familiemedlemmer], da jeg efter en korrespondance i forbindelse med en klage direkte til de klageansvarlige i IP finder ud af at de sikkerhedsspørgsmål de stiller er: navn, adresse, telefonnr., arbejdssted og cpr nr.
Hun (advokaten) mener at denne kombination er sikker og lægger her blandet vægt på at cpr nummeret ikke er offentlig tilgængeligt.
Jeg vil dog mene at disse spørgsmål er MEGET vage og MEGET nemme at finde frem til. Især hvis man kommer i besiddelse af noget så simpelt som et sygesikringsbevis.
Jeg anfægter altså deres sikkerhed i at udføre dette udelukkende ud fra disse valgte kontrolspørgsmål.
…
Hvis IP skulle leve op til deres aftalegrundlag og der skal være en rød tråd hele vejen igennem deres behandlinger af sager, så burde der efter et telefonopkald, hvilket er det de henviser til i deres **VEJLEDNING**, og en ændring af tilstedeværende police, også være et krav om at modtage en skriftlig bekræftelse fra forsikringstageren jf. Deres **BETINGELSER**, for at have en gyldig erklæring.

Hvis man spørger andre selskaber, såsom … osv., så vil man opleve at man **SKAL** udfylde en begunstigelseserklæring med forsikringstagers underskrift **ELLER også SKAL** man efter en telefonisk rettelse, **bekræfte denne ændring** ved at gennemlæse betingelserne, acceptere disse og kvittere med digital signatur. Man kan ikke bare ændre telefonisk uden enten at benytte sig af NemID eller via brevpost med håndskrevet signatur.

IP er altså efter sigende et selskab, som fraviger andres reglementer og sikkerhedsprocedurer?
Og de vælger tilsyneladende ikke at anvende deres egne begunstigelseserklæringer? Til trods for at de henviser til disse.
De vælger åbenbart også at overse deres forsikringsbetingelser, til fordel for deres pensionsvejledning?
…
Vi finder denne klage nødvendig, da der i vores optik ikke forefindes en gyldig begunstigelseserklæring, med en underskrift / digital signatur, som påviser at [forsikrede] selv ved enten skriftlig henvendelse, eller med en bekræftende signatur.

Vi mener endvidere, at der kan sås tvivl om, hvorvidt de rent faktisk har talt med [forsikrede]?
Er disse 'kontrolspørgsmål' virkelig så sikre, at man med bestemthed kan sige, at man har fat i den helt rette person? Er de så konkrete, at de vægter højere end et digitalt signatur?
Og må de faktisk overhovedet anføre dette i policen uden at få en underskrift herefter?

Et helt tredje aspekt i dette er deres håndtering af Persondataloven. Har og hvordan har [forsikrede] givet samtykke (bekræftet) til, at de må ændre i hans police? **Hvornår og hvordan** har han accepteret dette, vi taler om en dødssum og af gode grunde kan en mundtlig aftale ikke være fyldestgørende her, da han ikke længere er blandt os! Jeg går altså ud fra at IP burde have fået et korrekt, juridisk skriftlig samtykke til at ændre i hans forsikring?"

Selskabet har i brev af 30/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

5. 94038

"**Faktisk sagsfremstilling:**
Sagen:
Klager erfarede i forbindelse med medlemmets dødsfald, at der er indsat andre begunstigede end klager på medlemmets dødsfaldsdækning. Klager har gjort indsigelse over begunstigelsen og anfægtet selskabets fremgangsmåde ved notering af begunstigelsen.

Denne sag vedrører således, hvorvidt selskabet overholdte gældende lovgivning og parternes aftale ved medlemmets anmodning om begunstigelse på dødsfaldsdækningen.

Aftalegrundlag:
Medlemmet blev (senest) aktiv indbetaler på pensionsordningen den 20. februar 2018. Selskabet sendte et 'velkommen tilbage til pensionsordningen' brev af 8. maj 2018 (bilag A) til medlemmet vedlagt pensionsoversigten gældende fra 1. februar 2018 (bilag B), samt forsikringsbetingelserne (bilag C) og pensionsvejledningen (bilag D) fra 2018. Der er tale om en arbejdsmarkedspension med tilhørende forsikringer, og bilag B, C og D udgør samlet parternes aftalegrundlag.

Begunstigelse:
Den 2. juli 2018 meddelte [senere begunstiget 1] telefonisk, at medlemmet var indlagt og ikke forventedes at komme tilbage på arbejdsmarkedet. [Senere begunstiget 1] oplyste ved samtalen, at medlemmet ikke ønskede, at klager skal arve medlemmet. Der vedlægges to telefonnotater af nævnte dato (bilag E).

Den 27. juli 2018 ringede [senere begunstiget 1] igen og modtog generel rådgivning bl.a. om tab af erhvervsevne. Telefonnotatet (bilag F) og vores rådgivningsbrev af 27. juli 2018 (bilag G) om fortsættelse af forsikring vedlægges. Medlemmet forlængede på denne baggrund perioden med forsikring uden indbetaling jf. bekræftelsesbrev fra selskabet af 30. august 2018 (bilag H).

Medlemmet kontaktede os telefonisk den 11. september 2018 med anmodning om, at [begunstiget 1, 2 og 3] skulle indsættes som begunstigede til 1/3 hver på medlemmets dødsfaldsdækning. Medlemmet oplyste navne og cpr-numre på de begunstigede, og vi kontrollerede, at noteringen var i overensstemmelse med medlemmets ønske.

Der blev samtidig stillet kontrolspørgsmål ved samtalen, som sikrede os, at det var medlemmet, vi talte med. Telefonnotatet er vedlagt (bilag J).

Selskabet bekræftede noteringen af begunstigelse i brev af 20. september 2018 (bilag K) til medlemmets E-Boks.

Den 19. december 2018 fremsendte vi en ny pensionsoversigt for 2019 til medlemmet (bilag L), hvor der bl.a. henvises til, at medlemmet på 'Min side' kan se, hvem der får pengene ved medlemmets død. Det bemærkes, at der efter medlemmets optagelse i ordningen er sket ændringer i selskabets produkter, og størrelsen af de relevante dækninger ved medlemmets død fremgår derfor af pensionsoversigten for 2019.

Udbetaling i forbindelse med medlemmets død:
Den 27. marts 2019 modtog selskabet telefonisk besked (bilag M) fra [begunstiget 1] om, at medlemmet var afgået ved døden.

Den 3. april 2019 sendte selskabet meddelelse til skifteretten med oversigt over medlemmets dækninger og anmodede om oplysninger på kontaktpersonen i dødsboet (bilag N). Den 4. april 2019 sendte selskabet brev til de 3 begunstigede vedrørende udbetaling (bilag O). Diverse korrespondance fra perioden den 17. april 2019 - 23. april 2019 mellem selskabet og de begunstigede vedlægges (bilag P, Q og R).

I brev af 30. april 2019 (bilag S) bad selskabet bobestyreren om oplysninger vedrørende medlemmets arvinger og evt. testamente. Selskabet modtog den 15. maj 2019 mail retur med skifteretserklæring (bilag T), kopi at afdødes testamente af 6. november 2018 (bilag U) og oplysning om, at boet var insolvent. Selskabet modtog også oplysninger om medlemmets nærmeste pårørende og diverse korrespondance vedlægges (bilag V, X og Y).

Diverse korrespondance mellem selskabet, [begunstiget 1] og klager i perioden den 24. maj - 21. juni 2019 vedrørende udbetalingsoplysninger vedlægges (bilag Z, Æ, Ø, Å, Aa og Bb).

Indsigelse:
Den 11. juli 2019 kontaktede klager os telefonisk og meddelte, at hun ville vende tilbage til os straks (bilag Cc). Klager fremsendte udbetalingsskemaer i udfyldt stand samme dag (bilag Dd).

Den 12. juli 2019 blev klager bekendt med, at medlemmet havde begunstiget andre end klager til dødsfaldssummen. Klager udtrykte utilfredshed med begunstigelseserklæringen i mail samme dag (bilag Hh, bilag Jj og bilag Kk) vedlægges.

I mailkorrespondance fra perioden den 15. – 18. juli 2019 (bilag LI, bilag Mm og Nn), spurgte klager ind til proceduren omkring begunstigelseserklæringen på dødsfaldsdækningen, og selskabet behandlede klagen over samme. Den 16. juli 2019 (bilag Oo) sendte selskabet brev til klager med orientering om klagers mulighed for at gøre indsigelse over begunstigelsen. Samme dag den 16. juli 2019 ringede [begunstiget 1] for spørge til status på udbetaling af dødsfaldsdækningen (bilag Pp).

Klager ringede til selskabet den 18. juli 2019 og fik efter aftale den 19. juli 2019 telefonisk vejledning omkring proceduren for indsigelse over begunstigelseserklæringen (bilag Qq og bilag Rr) Yderligere mailkorrespondance mellem selskabet og klager fra den 19.-23. juli 2019 vedlægges (bilag Ss). Det fremgår bl.a. heraf, at klagers indsigelse er noteret.

Den 23. juli 2019 fremsendte selskabet brev (bilag Tt) til de 3 begunstigede til dødsfaldssummen og oplyste, at klager gjorde indsigelse mod begunstigelsen.

<u>Klagebehandling:</u>
Den 28. juli 2019 klagede klager til selskabets klageansvarlige (bilag Uu), og klager gav i efterfølgende mailkorrespondance af 29. juli 2019 supplerende bemærkninger til klagen (bilag Vv).

Selskabets fastholdte sin afgørelse i sagen i klagesvar den 31. juli 2019 (bilag Xx). Klagen er ligeledes sendt til klager i anonymiseret format på mails af 31. juli 2019 og 2. august 2019 (bilag Yy). Det bemærkes, at en systemfejl hos selskabet gør, at det anonymiserede er dateret den 2. august 2019, selvom klagesvaret retteligt er af 31. juli 2019.

Klager indgav herefter klagen til Ankenævnet, og selskabet fastholder sin afgørelse i sagen.

Til støtte for vores afgørelse gøres gældende:
Selskabet gør gældende, at fremgangsmåden i forbindelse med medlemmets begunstigelse på dødsfaldsdækningen er i overensstemmelse med gældende lovgivning og parternes aftale, og at begunstigelsen dermed er sket på et gyldigt grundlag og noteret korrekt af selskabet.

Loven:
Efter forsikringsaftalelovens (FAL) § 102 har medlemmet, som forsikringstager, ret til at indsætte en eller flere begunstigede på dødsfaldsdækningen. Det følger af FAL § 103, stk. 1, at indsættelsen af en begunstiget er gyldig, såfremt den er meddelt selskabet skriftligt eller optages i eller påtegnes policen af selskabet.

Da medlemmet kontaktede selskabet telefonisk den 11. september 2018 (bilag J) med ønske om at indsætte de begunstigede på sin dødsfaldsdækning, optog selskabet begunstigelsen og noterede efterfølgende den 20. september 2019 begunstigelsen på medlemmets forsikringspolice (bilag K).

Fremgangsmåden var således, at medlemmet kontaktede os telefonisk (mundtligt), hvor selskabet i henhold til egne procedurer stillede relevante kontrolspørgsmål til medlemmet for at sikre, at det var medlemmet, vi talte med. Selskabet dobbelttjekkede under samtalen med medlemmet endvidere, at begunstigelseserklæringen var i overensstemmelse med medlemmets ønsker. Selve begunstigelsen skete efterfølgende, da selskabet noterede begunstigelseserklæringen på forsikringspolicen og samtidig sendte en skriftlig bekræftelse til medlemmets E-Boks og til 'Min side'. Selskabets fremgangsmåde ved notering af begunstigelsen er således foretaget i overensstemmelse med loven.

Selskabet bestrider klagers påstand om, at selskabets fremgangsmåde ved optagelse af begunstigelsen på medlemmets dødsfaldsdækning ikke er tilstrækkelig, idet selskabet gør gældende, at en begunstigelse efter FAL § 103, stk. 1 netop kan meddeles selskabet mundtligt og efterfølgende noteres på forsikringspolicen af selskabet.

Der gælder ikke efter FAL §103 andre formkrav, end at selskabet optager eller påtegner en mundtlig begunstigelse på forsikringspolicen. Selskabet bestrider derfor klagers påstand om, at en begunstigelse alene er gyldig, såfremt medlemmet efterfølgende skriftligt havde bekræftet noteringen på policen eller ved underskrift med NemID.

Det bemærkes, at selskabets interne procedurer for optagelse af en begunstigelseserklæring går videre end lovens krav, idet selskabet ved optagelsen af begunstigelsen jf. bilag J og K:
1) stillede relevante kontrolspørgsmål til medlemmet,
2) sikrede at noteringen var i overensstemmelse med medlemmets ønske og
3) efterfølgende bekræftede begunstigelsen ved meddelelse sendt til medlemmets E-Boks

Selskabet har med denne fremgangsmåde sikret sig, at begunstigelsen er udtryk for medlemmets ønske, og medlemmet fik fuldt overblik over den indsatte begunstigelse ved den efterfølgende skriftlige orientering til fra selskabet til medlemmets E-Boks af 20. september 2018 jf. bilag K, ligesom de begunstigedes navne fremgik af den efterfølgende pensionsoversigt.

Aftalegrundlaget:

Selskabet fastholder endvidere, at medlemmet også efter parternes aftalegrundlag havde ret til at få optaget en mundtlig (telefonisk) begunstigelse på sin dødsfaldsdækning. Det fremgår af pensionsoversigten jf. Bilag B og L, at:
'(...) På grundlag af det arbejdsmarkedets parter har aftalt, er pensionsoversigten sammen med forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen aftalegrund/aget for din pensionsordning.

Pensionsoversigten viser, hvad du kan få ret til. I forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen kan du se reglerne for pensionsordningen og udbetalingerne
(...)'.

Det fremgår således klart, at selskabets og medlemmets aftale udgøres af pensionsoversigten, forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen samlet.

I forsikringsbetingelsernes (bilag C) § 17 står der, at udbetalingen sker til medlemmets nærmeste pårørende, med mindre medlemmet har givet selskabet skriftlig besked om, at udbetalingen skal ske til andre. Det følger samtidig af pensionsvejledningen (bilag D), at medlemmet havde mulighed for at indsætte en begunstigede ved mundtligt orientering til selskabet eller ved brug af en selvbetjeningsfunktion.

Selskabet gør således gældende, at forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen til sammen beskriver 3 forskellige måder, som medlemmet kan anvende til at give selskabet besked om en begunstigelse på dødsfaldsdækningen. Meddelelsen om begunstigelse kan ske ved:
1) medlemmets skriftlige orientering til selskabet eller
2) ved selskabet notering på policen efter en mundtlig samtale med medlemmet eller
3) ved brug af selvbetjeningsfunktionen på selskabets hjemmeside.

Selskabet fastholder på denne baggrund, at selskabets fremgangsmåde ved noteringen af begunstigelsen den 20. september 2018 også efter parternes aftalegrundlag var korrekt.

Selskabet har i klagesvar af 31. juli 2019 jf. bilag Yy fremført selskabets synspunkter overfor klager, og selskabet henviser i sin helhed til det anførte i klagesvaret.

Selskabet fastholder på baggrund af ovennævnte, at selskabet har efterlevet både loven og parternes aftalegrundlag ved noteringen af begunstigelsen den 20. september 2018.

Selskabet bemærker for god orden skyld, at de begunstigede på forsikringspolicen også er begunstigede i medlemmets notartestamente jf. bilag U, hvorfor der er ikke grundlag for at antage, at indholdet af begunstigelsen ikke efterlever medlemmet ønsker.

Selskabet har i overensstemmelse med god skik vejledt klager om muligheden for som livsarving at gøre indsigelse over begunstigelsen efter FAL § 104. Denne del af sagen vedrører dog ikke selskabet."

Klageren har i indlæg af 8/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Først og fremmest må jeg påpege at jeg IKKE anfægter, hvorvidt de lever op til FAL § 103 som sådan.

Jeg anfægter og mener dog ikke, at de, IP, lever op til DERES egne forsikringsbetingelser, som helt specificeret siger, at en begunstigelse SKAL ske ved skriftlig henvendelse til selskabet. Dette jf. § 17 Begunstigelse, i deres forsikringsbetingelser

…

IP fremhæver således deres pensions vejledning frem for deres egne betingelser

Det står klart, at selskabet forsøger at verificere deres handlinger, ved at fremhæve en enkelt passus i deres pensionsvejledning.

En vejledning kan dog aldrig stå alene og er kun en del af deres aftalegrundlag.

Vejledningen må ses som en støtte, en guidance til at håndhæve en given betingelse. I min tidligere klage henviser jeg til definitionen og forståelsen af ordet 'vejledning', samt ordet 'betingelse' og det er tydeligt, at man i en sådan sag, som denne, ikke udelukkende kan bero en handling på baggrund af en vejledning.

…

Der står ganske rigtigt i IP's vejledning at man kan: Ringe ind eller logge ind på min-side, hvis man skal ændre i en begunstigelse.

MEN..! Betingelserne siger, at en begunstigelse skal ske skriftlig af forsikringstager. Og man må så gå ud fra, at når forsikringstager ringer ind i stedet, så vejledes denne til at udføre begunstigelsen skriftligt. IP's egne betingelser understreger jo netop, at denne **betingelse** skal opfyldes for at begunstigelsen er fyldestgørende og gyldig.

IP fremhæver at DE bekræfter det aftalte med et noteringsbrev, de har lavet omkring særlig begunstigede. Men hvor er medlemmets bekræftelse af det nedfældede?

…

Ip's interne bestemmelser og metode iht. at indsætte en begunstiget – set i forhold til andres selskabers sikre metoder:

Vi har ringet rundt og forhørt os ved andre selskaber, og endda selv rettet i egen forsikring og her er det hos flere andre selskaber **slet ikke** muligt, isoleret set, at ændre i en begunstigelse **uden**, at man enten, som medlem, har læst, accepteret betingelserne og bekræftet en sådan ændring med **NemID eller underskrift**.

…

Selskabet sender en notering med deres bekræftelse af begunstigelse!

…

Hvorfor er det selskabet, som skal bekræfte en ændring, som de har foretaget? Det er naturligvis medlemmet, som skal bekræfte en ændring, selskabet har lavet. Det er ikke selskabet, som med en 'notering', der skal bekræfte at de har ændret i medlems police, forsikring!? Der skal informeres herom fra selskabets side og derefter bedes om en tilbagemelding og godkendelse, bekræftelse af rigtigheden, fra forsikringstageren.

Hertil undrer jeg mig endvidere.

Hvor er denne omtalte police?

Hvor har I, IP, som selskab, tegnet denne ændring ind? Den findes ikke i noget af det tilsendte, som [selskabet] har været så venlig at vedhæfte? [Selskabet] henviser ganske rigtig til Bilag K – men dette er ikke en Police.

…

Ydermere beretter [selskabet] i hendes postulat, at der i pensionsoversigten fremgår de tre begunstigede pr navn!?

Dette er ikke tilfældet. Der er ikke nedfældet nogle navne i den pensionsoversigt, som selskabet har sendt til [forsikrede] D. 19.12.2018. (bilag L)
Navnene fremgår udelukkende på bilag K, som som sagt beskrives: som værende en notering eller en kvittering, altså hverken en fuldgyldig police eller en pensionsoversigt eller en udfyldt begunstigelseserklæring.

[Selskabet] påpeger endvidere, at denne begunstigelse kan udføres på tre forsvarlige og ifølge hende helt sikre måder:
…
Jeg er meget uenig i at samtlige af disse måder at ændre dette på er forsvarlige ift. at sikre medlemmets identitet og hermed rette vedkommendes oprigtige ønske.
…
Når nu man alligevel i et selskab vælger at have flere måder at handle ud fra, så må det også skønnes at medarbejderne hos IP er uddannet til at træffe det rigtig valg iht. Den individuelle situation, og naturligvis sikre sig medlemmets identitet til fulde og derefter at varetage forsikringstagers fuldgyldige ønske, omkring en så delikat sag, det er at fjerne ens [livsarvinger] fra en forsikring.

Set i lyset af at [begunstiget 1] har korresponderet og været meget søgende omkring at holde dette skjult for de egentlige nærmeste pårørende, nemlig … og jeg, samt har råderet over forsikringstageren NemID, og kender forsikringstager, og giver udtryk for at han vil ind og ændre begunstigelsen burde aktivere den røde advarselstrekant hos alle.

Det sidstnævnte er jo direkte ulovligt, uden fuldmagt, som han siger han ikke har**.**
Disse oplevelser burde give IP's en fornemmelse af, at her burde de være ekstra opmærksomme for at sikre at alt går lovligt til."

Selskabet har i brev af 26/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Aftalegrundlaget:
Selskabet fastholder, at noteringen af medlemmets begunstigelseserklæring er sket i fuld overensstemmelse med parternes aftalegrundlag, hvor det som tidligere anført er oplyst medlemmet, at det samlede aftalegrundlag udgøres af hhv. medlemmets pensionsoversigt, forsikringsbetingelser og pensionsvejledningen. Der henvises bl.a. til sagens bilag B, hvor dette klart fremgår.

Klager anfører, at selskabet ved vores procedurer fortolker FAL § 103 forkert. Det bestrider selskabet, idet at der netop ikke gælder andre formkrav end de i FAL § 103 anførte, og selskabet agerer til fulde i overensstemmelse med loven.

Det er selskabet uvedkommende, at klager har ringet til andre selskaber for at spørge til deres procedurer.

Bevisbyrde:
Selskabet har efter medlemmets ønske indsat de navngivne begunstigede, hvilket dokumenteres af telefonnotat af 11. september 2011 fremlagt som bilag J, og selskabets bekræftelse af medlemmets ønsker om begunstigelse i brev af 20. september 2018 er fremlagt som bilag K.

Selskabet gør opmærksom på, at medlemmet ikke på baggrund af bilag K eller senere kontaktede selskabet med indsigelse om, at de navngivne begunstigelser ikke var i overensstemmelse med medlemmets ønsker.

Medlemmets notartestamente af 6. november 2018 jf. bilag U indeholder samme navngivne begunstigede og fordeling, som medlemmets har ønsket noteret hos selskabet. Medlemmets notartestamente støtter således, at selskabets notering af navngivne begunstigede var i fuld overensstemmelse med medlemmets ønsker. Det fremgår af bilag U, at medlemmet har underskrevet testamentet ved fysisk fremmøde og identificeret sig ved forevisning af pas. Der er således intet, som taler for, at den navngivne begunstigelse til selskabet skulle være i strid med medlemmets ønske.

Selskabets opgave er alene at dokumentere, at selskabet har foretaget ændringer i begunstigelserne efter medlemmets ønske, og selskabet har fremlagt fornøden dokumentation herfor.

Notering af begunstigelsen:
Det bemærkes endvidere, at klager angiveligt er af den opfattelse, at en begunstigelseserklæring er lig med en skriftlig meddelelse fra medlemmet. Medlemmet kan mundtligt erklære sit ønske om navngivne begunstigelser til selskabet, dog således at en til selskabet mundtlig meddelt erklæring om begunstigelse får virkning, når selskabet noterer begunstigelsen på medlemmets police.
Selskabet har i nærværende sag foretaget noteringen på medlemmets police, og derved er noteringen sket i overensstemmelse med formkravene i FAL § 103.

Klager ønsker fremlagt bevis for, at selskabet dobbelttjekkede de modtagne ønsker om navngiven begunstigelse fra medlemmet. Selskabet har allerede fremlagt dokumentationen i telefonnotat af 11. september 2018 jf. bilag J. Det fremgår heraf '(...) *Kontrol: Fået medlemmets accept på, at den/de rigtige begunstigede er indtastet. (...).

Fremgangsmåden er i overensstemmelse med selskabets faste procedure, hvorefter vi altid sikrer, at vi har noteret medlemmets ønsker korrekt. Vi gengiver derfor det noterede under telefonsamtalen med medlemmet for at dobbelttjekke, at vi har forstået medlemmets ønsker korrekt, og det bekræftede medlemmet konkret.

Police:
Noteringen på medlemmets police sker i dag elektronisk, da selskabet ikke har fysiske policer.
Som bilag YZ fremlægges kopi af notering af begunstigelsen.

[Begunstiget 1]/øvrige begunstigede:
Selskabet finder ikke anledning til at kommentere på klagers oplysninger omkring familiære handlinger/forhold, hvilket selskabet selvsagt ikke er involveret i.

Selskabet har i behørigt omfang vejledt medlemmet om indsigelsesmuligheden efter FAL § 104, hvis klager ikke er enig i fordelingen af dødsfaldsydelserne efter medlemmets ønsker om navngivne begunstigede. Klager har bekræftet, at klager er bekendt med mulighederne efter FAL § 104.

Selskabet bemærker slutteligt, at det beror på en fejl, at der i selskabets svarskrift står, at de navngivne begunstigede fremgik af den efterfølgende pensionsoversigt. Der skulle retteligt stå, at

den efterfølgende pensionsoversigt henviser til Min side, hvor medlemmet kan se de foretagne navngivne begunstigelser."

Klageren og selskabet er fremkommet med yderligere kommentarer i indlæg af 3/10 2019 og 14/10 2019 til nævnet.

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

Af selskabets telefonreferat af 2/7 2018 fremgår bl.a.:

"Type: Indgående telefonresume

Kort referat:
[Senere begunstiget 1] ringer ind uden fuldmagt. Han oplyser medlem er indlagt på hospitalet og ikke regner med at komme tilbage på arbejdsmarkedet igen. Vi taler lidt omkring mulighederne man har omkring forsikringsdækninger. Jeg oplyser jeg ikke må give private oplysninger om ordningen uden fuldmagt. Han fortæller dernæst at medlem ikke ønsker at hans [livsarvinger] arver. Han fortæller han har medlems nem id og evt. vil ændre det for ham. Oplyser det kan jeg ikke blande mig i.
Vi skriver til medlem inden overgang til passiv.
FUI perioden løber i 12 måneder. Kan forlænges op til 36 måneder.
Prisen for forsikringerne trækkes ud fra medlems opsparing, hvis der er penge nok.
…
Kort referat:
Opkald igen fra [senere begunstiget 1]. Han spørger om hvor på siden det er han kan gøre det. Har oplyst ham jeg ikke selv kan finde det. Og han må ringe med medlem eller prøve senere da den er i gang med at blive opdateret"

Af selskabets telefonreferat af 27/7 2018 fremgår bl.a.:

"**Kort referat:**
[Senere begunstiget 1] ringer, men desværre uden fuldmagt. Opfordret til, at han ringer tilbage sammen med medlem. Afventer således dette i forbindelse med videre rådgivning.
Orienteret om betingelserne for udbetaling ved tab af erhvervsevne. Orienteret generelt og henvist til, at han sammen med medlem kan se mere på min side.
Vejledt i hvordan der hentes ansøgningsskema fra nettet."

Af selskabets telefonreferat af 11/9 2018 fremgår bl.a.:

"**Kort referat:**
cpr. ... [Begunstiget 2]
cpr. … [Begunstiget 1]
cpr. … [Begunstiget 3]

13. 94038

Udbetaling af dødsfaldssum.
* Kontrol: Medlemmets CPR-NR.
* Kontrol: Navn og adresse.
* Kontrol: Navn på nuværende arbejdsgiver og evt. adresse.
* Kontrol: Fået medlemmets accept på, at den/de rigtige begunstigede er indtastet.
Orienteret om begunstigelsesbegrænsningen på de øvrige udbetalinger til efterladte.
* Oplyst om mulighed for at indsætte ingen som beg. så udbetaling sker til boet i henh. til testamente samt oplyst om ingen kreditorbeskyttelse.
Rådgivning: Begunstigelse. Rate/10 årig garanti (NP m. flere). har rådgivet om mulighed for at oprette testamente."

Af selskabets brev af 20/9 2018 til nu afdøde forsikringstager fremgår bl.a.:

"**Notering af din begunstigelse**
Vi har noteret, hvem der skal have udbetalingerne efter dig.

Alle udbetalinger til efterladte
Alle dine udbetalinger ved død skal gå til nærmeste pårørende.

Alle dine udbetalinger ved død går til ovenstående, bortset fra dødsfaldssummen, som du har valgt at lave en særlig begunstigelse til.

Særlig begunstigelse for dødsfaldssum
Du har valgt, at din dødsfaldssum skal gå til:
[Begunstiget 1], CPR-nr.: … med 33 %.
[Begunstiget 2], CPR-nr.: … med 33 %.
[Begunstiget 3], CPR-nr.: … med 33 %.

Kvittering
Dette brev er din kvittering.

Hvis der er penge, du ikke har bestemt, hvem der skal have, bliver de udbetalt til dine 'nærmeste pårørende'.

Hvis en eller flere af dine begunstigede dør, bliver pengene delt forholdsmæssigt mellem de øvrige begunstigede.

Hvis du senere får flere forsikringer ved død på din pensionsordning, vil begunstigelsen også gælde dem.

På industrienspension.dk/minside kan du altid se, hvilke udbetalinger dine efterladte kan få ret til. Her kan du også ændre, hvem der skal have pengene efter dig, hvis du ønsker det.

Du er velkommen til at ringe til os på …, hvis du har spørgsmål."

Af nu afdøde forsikredes pensionsoversigt pr. 1/1 2019 fremgår bl.a.:

"På grundlag af det arbejdsmarkedets parter har aftalt, er pensionsoversigten sammen med forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen aftalegrundlaget for din pensionsordning.

Pensionsoversigten viser, hvad du kan få ret til. I forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen kan du se reglerne for pensionsordningen og udbetalingerne. Du kan hente forsikringsbetingelser og pensionsvejledning på industrienspension.dk/forsikringsbetingelser.
…
Forsikringer

Hvis du dør, inden du går på pension, får dine efterladte	**Beløb**
Udbetaling ved død, heraf 600.000 kr. skattefrit	603.407 kr.

På industrienspension.dk/minside kan du se, hvem der får pengene, og hvad der sker med forsikringerne, hvis du bliver passivt medlem eller begynder at få din alderspension udbetalt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**ALMINDELIGE FORSIKRINGSBETINGELSER FOR FORSIKRINGER I ARBEJDSMARKEDSPENSIONEN**
De almindelige forsikringsbetingelser gælder for forsikringer i Industriens Pensionsforsikring A/S (Industriens Pension).

Forsikringstager, forsikrede og ejer af forsikringen er den enkelte ansatte, som nævnt i § 1, stk. 1.

For hver oprettet forsikring udstedes en pensionsoversigt, som nærmere beskriver forsikringen.

For forsikringen gælder dansk rets almindelige regler, medmindre andet er bestemt i aftalegrundlaget.

Pensionsoversigten, forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen er en del af aftalegrundlaget for forsikringen.
…
§ 17 Begunstigelse
Hvis den forsikrede ikke ved en skriftlig henvendelse til Industriens Pension har indsat en eller flere personer som begunstigede, udbetales forsikringen til 'nærmeste pårørende', jf. forsikringsaftalelovens § 105 a.

Stk. 2
Forsikrede kan selv indsætte en eller flere begunstigede efter eget valg til dødsfaldssummen, hvis forsikrede ønsker, at udbetaling skal ske til andre end nærmeste pårørende.

Stk. 3
Forsikrede kan indsætte en eller flere af følgende personer som begunstigede til de øvrige udbetalinger ved død end dødsfaldssummen:
- Ægtefælle/registreret partner
- Fraskilt ægtefælle/tidligere registreret partner
- Navngiven person, som forsikrede bor sammen med på indsættelsestidspunktet, eller dennes livsarvinger (børn, børnebørn etc.)
- livsarvinger (børn, børnebørn etc.)
- Stedbørn og deres livsarvinger.

Stk. 4
Et pengeinstitut, finansieringsselskab eller lignende kan ikke som begunstiget få ret til udbetalinger fra Industriens Pension, og en skriftlig meddelelse fra forsikrede om indsættelse af et pengeinstitut, finansieringsselskab eller lignende som begunstiget den 1. juli 2007 eller senere vil derfor i enhver henseende være ugyldig.

Stk. 5
Henvisningen i stk. 1 til forsikringsaftalelovens § 105 a gælder med virkning fra den 1. juli 2008 også for de forsikringer, der var i kraft ved udgangen af 2007. Hvis den forsikrede ikke ønsker, at udbetalingen skal ske til nærmeste pårørende, som angivet i forsikringsaftalelovens § 105 a, skal den forsikrede selv indsætte en særligt begunstiget."

Af pensionsvejledningen fremgår bl.a.:

"På grundlag af det arbejdsmarkedets parter har aftalt, udgør denne pensionsvejledning sammen med forsikringsbetingelserne og din pensionsoversigt aftalegrundlaget for din pensionsordning.
…
Du får meddelelser om din pensionsordning på Min side på www.industrienspension.dk. Du kan logge ind på Min side med NemlD. Du får også meddelelserne i e-Boks. Hvis du tilmelder dig meddelelser fra Industriens Pension i e-Boks, sender vi et advis til det mobilnummer eller den mailadresse, du har oplyst, når der er ny post.
…
Begunstigelse
Hvis du ikke selv indsætter en begunstiget til udbetalingen ved død, vil dine 'nærmeste pårørende' automatisk være indsat som begunstigede.
'Nærmeste pårørende' er i nævnte rækkefølge:
• Din ægtefælle/registrerede partner
• Din samlever*
• Dine børn og afdøde børns børn
• Dine arvinger efter testamente
• Dine arvinger efter arveloven.

* Din samlever skal leve sammen med dig på den fælles bopæl, og I skal enten vente, have eller have haft børn sammen eller have levet sammen i et ægteskabslignende forhold på den fælles bopæl i de sidste 2 år før dødsfaldet.

Du kan frit vælge, hvem du vil begunstige til dødsfaldssummen. Du kan dog ikke indsætte et pengeinstitut, finansieringsselskab eller lignende som begunstiget.

Du kan af skattemæssige årsager kun vælge at begunstige bestemte personer til resten af udbetalingen ved død.
…
Hvis du ikke ønsker 'nærmeste pårørende' som begunstiget, skal du give Industriens Pension besked om, hvem der så skal have udbetalingerne ved dødsfald. Du kan enten ringe til os eller logge på Min side på vores hjemmeside, hvis du vil indsætte en begunstiget eller ændre begunstigelsen."

Ankenævnet *for* Forsikring

16. 94038

Nævnet udtaler:

Klageren, som er repræsentant for nu afdøde forsikredes livsarvinger, klager over, at de begunstigede til dødsfaldssummen ved forsikredes død er ændret fra "nærmeste pårørende" til tre navngivne begunstigede. Klageren har anført, at ændringen ikke er gyldig.

Selskabet har anført, at ændringen af begunstigelsen er sket ifølge telefonisk begæring af nu afdøde forsikrede, og at ændringen er noteret af selskabet på policen og således opfylder formkravet i forsikringsaftalelovens § 103. Selskabet har anført, at det har stillet relevante kontrolspørgsmål til sikring af forsikredes identitet, og at der efterfølgende blev sendt en bekræftelse af den ændrede begunstigelse til forsikredes e-Boks.

Det hedder i forsikringsaftalelovens § 103, stk. 1, at "indsættelse af en begunstiget og tilbagekaldelse af sådan indsættelse er kun gyldig, såfremt den skriftlig meddeles selskabet eller optages i eller påtegnes på policen af selskabet".

Det følger af de almindelige forsikringsbetingelser for forsikringer i arbejdsmarkedspensionen § 17, stk. 1, om begunstigelse, at "hvis den forsikrede ikke ved en skriftlig henvendelse til Industriens Pension har indsat en eller flere personer som begunstigede, udbetales forsikringen til "nærmeste pårørende", jf. forsikringsaftalelovens § 105 a".

Det hedder i pensionsvejledningens afsnit om begunstigelse, at "hvis du ikke ønsker 'nærmeste pårørende' som begunstiget, skal du give Industriens Pension besked om, hvem der så skal have udbetalingerne ved dødsfald. Du kan enten ringe til os eller logge på Min side på vores hjemmeside, hvis du vil indsætte en begunstiget eller ændre en begunstigelse".

Retten til at indsætte en begunstiget tilkom nu afdøde forsikrede.

17. 94038

Efter forsikringsaftalelovens § 103, stk. 1, er formkravene til indsættelse af en begunstiget skriftlighed eller påtegning på policen. Efter forsikringsbetingelserne stilles der udtrykkeligt krav om skriftlighed.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at selskabet ikke har godtgjort, at ændringen af begunstigelsen opfylder kravene i forsikringsaftalelovens § 103, stk. 1, og i forsikringsbetingelserne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke har bedt forsikrede bekræfte ændringen af begunstigelsen skriftligt eller digitalt efter telefonsamtalen, og at sådan bekræftelse derfor ikke er sket.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet på sin hjemmeside har fortrykte blanketter til ændring af begunstigelse, og at selskabet således har haft mulighed for at bede forsikrede udfylde og underskrive den relevante blanket og at indsende den til selskabet.

Nævnet finder herefter, at indsættelsen af de tre navngivne begunstigede ikke er gyldig, og at de begunstigede til dødsfaldssummen er "nærmeste pårørende".

Hverken bestemmelsen i forsikringsaftalelovens § 103, stk. 1, om optagelse i eller påtegning på policen eller fremsendelsen af en bekræftelse til forsikredes e-boks kan føre til andet resultat. Selskabets brev af 20/9 2018 – hvori selskabet oplyser, hvem selskabet nu har noteret som begunstiget – kan således ikke sidestilles med en påtegning på policen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

18. 94038

Selskabet, Industriens Pensionsforsikring A/S, skal anerkende, at indsættelsen af de tre navngivne begunstigede ikke er gyldig, og at de begunstigede til dødsfaldssummen er "nærmeste pårørende".

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels