

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 94513:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Nu afdøde forsikrede havde pensionsordning. Klageren, som er hendes nærmeste pårørende, har i klageskema af 27/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"På vegne af [forsikrede] ... som døde ... 2018, da det er ovenud sandsynligt, at hun ville beholde livsforsikring, da hun var terminal fra [medio] 2017, til gavn for pårørende.
Klar formodning imod sig, at [forsikrede] ville fravælge livsforsikring, da hun var uhelbredelig syg, og viste hun skulle dø.
Overvejer at søge retshjælpsforsikring, søge civil retshjælp. Pga. forældelsesfrist, håber vi på hurtig sagsbehandling i ankenævn.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At PFA udbetaler den fulde livsforsikring."

Selskabet har i brev af 9/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvilken type forsikring er der tale om?

[Forsikrede] (herefter forsikrede) modtog pr. 1 marts 2017 ny arbejdsmarkedspension (...70) via sit ansættelsesforhold hos [arbejdsgiver]. Ordningen var placeret i markedsrente og indeholdt dækning ved tab erhvervsevne (40 %), kritisk sygdom (100.000 kr.), død (234.288 kr.) samt PFA Diagnose, pensionsoversigt, -bevis samt -vilkår bilag A, B og C.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt efterladte har ret til udbetaling af en livsforsikring på 234.288 kr.

PFA skal fastholde, at forsikringsdækningen var ophørt, da forsikrede den ... 2018 afgik ved døden, hvorefter der alene kan ske udbetaling af en obligatorisk livsforsikring på 10.000 kr. samt det opsparede ratepensionsdepot.

Sagsfremstilling

PFA fremsendte med post den 5. september 2017 brev til forsikrede med orientering om, at indbetalingerne til pensionsordningen var ophørt pr. 1. september 2017, bilag D. Det fremgik af brevet, at forsikringsdækningerne ville fortsætte i 3 måneder frem til den 1. december 2017 samt, at det var særlig vigtigt, at forsikrede kontaktede PFA såfremt, at forsikrede var syg.

Det fremgik endvidere af brevet, at forsikrede havde tre valgmuligheder nemlig, at forsikrede kunne fortsætte med at indbetale privat eller via ny arbejdsgiver, at få en ordning med indbetalingspause og bevarelse af forsikringsdækninger eller, at ophøre med at indbetale og derved alene have en opsparing samt en obligatorisk livsforsikring på 10.000 kr.

Endelig blev der i brevet gjort opmærksom på, at såfremt forsikrede ikke henvendte sig til PFA inden den 1. december 2017, ville ordningen blive ændret til at være en indbetalingsfri ordning. Pensionsbevis samt -vilkår, hvoraf fremgik, at ordningen var overgået til indbetalingspause, blev sendt til mitpfa.dk, bilag E og F.

PFA fremsendte med post den 2. december 2017 brev med orientering til forsikrede om, at pensionsordningen pr. den 1. december 2017 var blev ændret til at være indbetalingsfri. Der var vedlagt en pensionsoversigt, og af denne fremgik det, at der alene var en livsforsikring på 10.000 kr., bilag G. Pensionsbevis samt -vilkår, hvoraf fremgik, at ordningen var overgået til at være indbetalingsfri, blev sendt til mitpfa.dk, bilag H og I.

Forsikrede afgik ved døden den ... 2018. PFA udbetalte den 18. maj 2018 opsparingen i ratepension og KundeKaptial samt en livsforsikringssum på 10.000 kr. til de efterladte.

PFA modtog efterfølgende brev af 13. juni 2018 fra efterladtes advokat, der med henvisning til pensionsoversigt fra september 2017, bilag D, fremsatte krav om yderligere udbetaling.

PFA besvarede henvendelsen ved brev af 25. juli 2018, dublet 1, og der blev redegjort for, at forsikrede på tidspunktet for dødsfaldet alene havde en obligatorisk livsforsikringsdækning på 10.000 kr.

Efterladtes advokat fremlagde ved brev af 31. oktober 2018 lønsedler til dokumentation for, at der var indbetalt til anden, tidligere ophørt pensionsordning, hvor arbejdspladsen var lukket, bilag J.

PFA bevarede henvendelsen ved brev af 10. januar 2019, dublet 2, og det blev ud fra lønsedlerne fastholdt, at der kun, for den anden, tidligere ophørte ordning var indbetalt frem til september 2016.

Efterladtes advokat fremsendte den 8. juli 2019 brev til PFA, hvori det blev fremført, at PFA må anses for at have været forpligtet til at underrette forsikrede om, at livsforsikringen var ophørt, bilag K.

PFA besvarede henvendelsen den 15. juli 2019 og oplyste, at PFA sender brev til kunderne, når indbetalingen er stoppet samt, når ordningen er overgået til at være indbetalingsfri, bilag L.

Efterladtes advokat ønskede derefter, ved brev af 29. juli 2019, at få oplyst, hvortil brevet var sendt, bilag M. PFA oplyste ved brev af 6. august 2019, at dette var sendt til forsikredes adresse, bilag N.

Begrundelse for selskabets 'afgørelse'

Efterladte anfører i klagen til ankenævnet, at det må anses for at være sandsynligt, at forsikrede ville have ønsket at beholde livsforsikringen, eftersom forsikrede havde været uhelbredelig syg siden den ... 2017.

PFA skal hertil bemærke, at første kontakt til forsikrede, i forbindelse med oprettelse af ny pensionsordning pr. 1. marts 2017, bilag A, foregik pr. post. Eftersom forsikrede ikke efterfølgende tilmeldte sig E-boks, blev også brev af 5. september 2017 med orientering om indbetalingsophør samt mulighed for videreførelse sendt med posten, bilag D. Brev nummer tre af 2. december 2017 med orientering om indbetalingsfri ordning blev ligeledes og af samme årsag også sendt med posten.

Forsikrede fik således tilsendt to breve med posten i forbindelse med indbetalingsophøret, hvoraf både muligheder og konsekvenser fremgik. Orientering om ophør må således anses for at være kommet frem til forsikrede. Der henvises til højesterets praksis, offentliggjort i U2013.165H. Såfremt forsikrede i stedet ønskede at modtage breve fra PFA via E-boks, var det forsikredes ansvar at tilmelde PFA hertil.

Det fremgår af vilkårene, punkt 1.6., at kommunikationen til forsikrede fortrinsvist foregår elektronisk. Derfor modtog forsikrede også, den 5. september 2017, orientering om indbetalingspause via mitpfa.dk, og det fremgik, at forsikrede som udgangspunkt ikke ville have forsikringsdækninger såfremt, at forsikrede ikke længere var omfattet af ordningen, bilag E. Det fremgik særskilt af pensionsbeviset, under 'PFA Liv' og dækningens størrelse, at 'Pengene udbetales, hvis du dør inden den 1. december 2017'. Tilsvarende orientering blev også sendt til forsikrede via mitpfa.dk ved overgangen til indbetalingsfri ordning og ophør af forsikringsdækningerne, og det fremgik, at livsforsikringen alene udgjorde 10.000 kr., bilag H. Vilkår knyttet til pensionsordningen blev ved begge lejligheder ligeledes sendt til mitpfa.dk, bilag F og I.

Forsikrede modtog således fire breve i alt vedr. overgangen til indbetalingspause og efterfølgende indbetalingsfri ordning, således to breve tilsendt med posten og to breve tilsendt via mitpfa.dk.

Forsikredes omstændigheder på tidspunktet for indbetalingsophøret er ubeskrivelig triste, men PFA må fastholde, at orienteringen til forsikrede har været både fyldestgørende samt rettidig. Ophøret af forsikringsdækningerne har ligeledes fulgt de almindelige bestemmelser i vilkårene, jf. punkt 1.10.1. samt 1.13. bilag C, og der kan følgelig ikke ske yderligere udbetaling fra livsforsikring, idet denne var ophørt mere end [nogle måneder] måneder før, at forsikrede afgik ved døden.

Konklusion

PFA informerede i fuldt omfang forsikrede om de ændringer, som var en naturlig konsekvens af, at forsikrede fratrådte sin stilling og indbetalingerne til pensionsordningen ophørte.

PFA skal derfor fastholde, at forsikringsdækningerne ophørte pr. 1. december 2017, hvorfor der ikke kan ske yderligere udbetaling af livsforsikring til forsikredes efterladte."

Klageren har i indlæg af 3/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ingen kan sætte sig ind i hvordan, det er som [ung], at få beskeden om at man snart dør, [forsikrede] var jo i dyb krise, og terminal fra ... 2017.

Hvor er [forsikredes] korrespondance fra ... 2017, hvor hun skriver til PFA at hun har [sygdom], og hun skriver igen i ... 2017.

Vi kan ikke bevise om [forsikrede] måske har ringet til PFA, og de holder det skjult for os, så de sparer pengene.

[Forsikrede] bad allerede ... 2017, sin sambo, om at finde et andet sted og bo, deres fremtid om hus og børn, var væk, og [forsikrede] ville ikke have at han skulle arve livsforsikringen, men at hendes [et familiemedlem] ..., og dem der ville komme i fremtiden skulle arve.

PFA har ikke sendt breve anbefalet, så de sikrede at hun fik dem, uanset om hun var indlagt.

... blev hun altid udskrevet til os [pårørende].

[Arbejdsgiver] har vel sikret [forsikrede], når hun ikke kunne komme tilbage til job, at livsforsikringen, blev vederlagsfri, og ikke kunne opsiges.

Vores [et familiemedlem] arbejder i ..., og selvom man misligholder en livsforsikring, kan den ikke opsiges, uden at personen ved det."

Selskabet har i brev/mail af 8/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"PFA har fuld forståelse for det svære sygdomsforløb, som forsikrede gennemgik og som familien var vidner til.

Efterladte spørger til korrespondance fra marts 2017 vedr. sygdomsforløbet.

PFA har ikke vedlagt korrespondance vedr. anmeldelse af kritisk sygdom, idet klagen til ankenævnet vedr. udbetaling af livsforsikring. Efterladte er ikke berettiget til at ansøge om udbetaling af sum ved kritisk sygdom.

Efterladte sætter spørgsmålstegn ved, hvorvidt forsikrede evt. kan have ringet til PFA med henblik på at anmode om videreførelse af forsikringsdækninger.

PFA kan fastslå, at forsikrede ikke kontaktede PFA og anmodede om privat videreførelse af forsikringsdækninger. Såfremt forsikrede havde kontaktet PFA med henblik på videreførelse, ville forsikrede have modtaget et skriftligt tilbud herom.

Efterladte fremfører, at det var afgørende for forsikrede, at livsforsikringen skulle udbetales til forsikredes [familiemedlem].

PFA kan oplyse, at der ikke var indsat en begunstiget på pensionsordningen.

Efterladte bemærker, at PFA ikke sendte brevene med anbefalet post.

PFA skal henvise til, som oplyst i indlæg af 9. december 2019, at forsikrede fik tilsendt to breve med posten i forbindelse med indbetalingsophøret, hvoraf både muligheder og konsekvenser

fremgik. PFA orienterede også forsikrede via mitpfa.dk. Orientering om ophør må således anses for at være kommet frem.

PFA skal fastholde, at orienteringen til forsikrede har været både fyldestgørende samt rettidig, hvorfor der ikke kan ske yderligere udbetaling af livsforsikring til forsikredes efterladte."

Til dette har klageren i indlæg af 21/1 2020 bl.a. anført:

"[Forsikrede] har ikke skrevet at [familiemedlem] skulle arve, det er nok for os at [forsikrede] har fortalt det, så vi kan give pengene videre.

Selv om de PFA siger de har sendt to breve, er de stadig sendt til en døende person, ...

Der mener PFA at hun skulle holde øje med at de fjernede hendes forsikring.

De har åbenbart heller ikke sendt breve, hvor man enten skulle svare ja/nej, så ville de have undret sig over, ikke at få svar, men intet svar, var det PFA helst ville have, så de sparede pengene, hvis hun ikke har svaret dem, penge til hende selv betød intet mere, men at give til sin familie betød noget for [forsikrede].

Hun søgt for kritisk sygdom, i ... måned, så der fik PFA at vide hun var døende. Hvordan mener de at man skal reagere, når hun gik fuldt på arbejde, og fem dage efter fik sin dødsdom, hun fik intet håb [primo] 2017 om at overleve. Ingen kan sætte sig ind i hvordan hun havde det, det år hun var syg.

([Forsikrede] fik heller ikke de 100.000 for kritisk sygdom, da en arbejdsgiver sparede de penge, for PFA)"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende. Af selskabets brev af 5/9 2017 til forsikrede fremgår bl.a.:

"Da indbetalingen til din pensionsordning er stoppet den 1. september 2017, får du her et brev og oversigten 'Hvad sker der med din pensionsordning', hvor du kan læse om dine muligheder.

Er indbetalingen stoppet, fordi du er syg eller gået på orlov, beder vi dig ringe til vores rådgivningscenter på ... Det er vigtigt, at du kontakter os så hurtig som muligt, da du ellers risikerer at miste dine forsikringer.

Dit valg afhænger af dine ønsker og behov

Dine forsikringer fortsætter i 3 måneder frem til den 1. december 2017. Det er vigtigt, at du indenfor denne periode tager stilling til, hvordan din ordning skal fortsætte. Du kan vælge mellem:

- at fortsætte indbetalingen privat eller via en ny arbejdsgiver. På den måde kan du fortsætte med at spare op og være forsikret.
- ikke at fortsætte indbetalingen og få en ordning med indbetalingspause. På den måde kan du fortsætte med at være forsikret.
- ikke at fortsætte indbetalingen. Du vil så få en indbetalingsfri ordning, som vil bestå af din opsparing og en obligatorisk livsforsikring på 10.000 kr.

Hører vi ikke fra dig inden den nævnte dato, vil din ordning blive ændret til indbetalingsfri ordning, og du vil så modtage et brev med en ny pensionsoversigt fra os.

Få overblik på mitpfa.dk

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

Af selskabets brev af 2/12 2017 til forsikrede fremgår bl.a.:

"Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. december 2017 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."

Af pensionsvilkårene fremgår bl.a.:

"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.

...

1.13. Forsikrede, der ikke længere kan være med i gruppepensionsordningen

Den forsikrede kan ikke længere være med i gruppepensionsordningen:

...

- c. 3 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'.

...

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:

Forsikrede døde i 2018, og klagerens krav er udbetaling af en livsforsikring på 234.288 kr.

Forsikredes arbejdsgiver stoppede med at indbetale pensionsbidrag fra den 1/9 2017. Den 5/9 2017 sendte selskabet et brev til forsikrede med hendes valgmuligheder. Af brevet fremgik det blandt andet, at "Da indbetalingen til din pensionsordning er stoppet den 1. september 2017, får du her et brev og oversigten 'Hvad sker der med din pensionsordning', hvor du kan læse om dine muligheder. Er indbetalingen stoppet, fordi du er syg eller gået på orlov, beder vi dig ringe til vores rådgivningscenter på ... Det er vigtigt, at du kontakter os så hurtigt som muligt, da du ellers risikerer at miste dine forsikringer ... Dine forsikringer fortsætter i 3 måneder frem til den 1. december 2017. Det er vigtigt, at du indenfor denne periode tager stilling til, hvordan din ordning skal fortsætte."

Den 2/12 2017 sendte selskabet et brev til forsikrede med orientering om, at hendes pensionsordning var blevet ændret til en indbetalingsfri ordning. Af brevet fremgik det, at "Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det kan lægges til grund, at selskabets meddelelse om, at pensionsindbetalingerne var stoppet og konsekvenserne heraf, er kommet frem til forsikrede.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har sendt breve til forsikrede den 5/9 2017 og den 2/12 2017. Det har sandsynligheden imod sig, at ingen af de to breve skulle være kommet frem, jf. Højesterets kendelse gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2013, side 165. Nævnet bemærker, at klageren ikke fremkommet med oplysninger om faktuelle forhold, der kan give

Ankenævnet for Forsikring

8.

94513

nævnet anledning til at antage, at der var en risiko for, at de pågældende breve ikke kom frem til forsikrede.

Nævnet finder det ikke bevist, at forsikrede har reageret på disse breve. Nævnet har blandt andet lagt til grund, at selskabet i så fald ville have fremsendt et skriftligt tilbud til hende.

Da forsikrede - eller nogen, som kunne handle på hendes vegne - ikke har reageret på selskabets oplysning i brevene om, at hendes police overgik til en indbetalingsfri ordning, senest i umiddelbar forlængelse af brevet af 2/12 2017, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med pensionsvilkårenes punkt 1.10.1 og 1.13 har ladet pensionsordningen overgå til en indbetalingsfri ordning uden forsikringsdækninger.

Nævnet finder, at selskabets brev af 5/9 2017 indeholder fyldestgørende information om forsikredes valgmuligheder efter ophør af arbejdsgiverens pensionsindbetalinger. Det kan ikke føre til andet resultat, at brevet fra 2/12 2017 efter sin ordlyd alene er en konstatering af, at ændringen af pensionsordningen nu er gennemført. Brevet oplyser om, at forsikredes pensionsordning nu er uden forsikringsdækninger. Forsikrede havde derfor – i det tilfælde at hun modtog brevet af 2/12 2017 uden at have modtaget brevet af 5/9 2017 – umiddelbar anledning til at kontakte selskabet for at få rettet fejlen, hvilket ikke kan anses for at være sket. Nævnet henviser til sagerne 93391 og 91786.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings