

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 95089:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft gruppelivspensionsforsikring. Han har i klageskemaet af 31/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er blevet erklæret førtidspensionist november 2019. Derefter har min [slægtning] og jeg undersøgt de diverse steder som skulle betale en engangsudbetaling.

Blandt andet var Danica Bank en af dem som havde et engangsbeløb til mig. Vi har taget kontakt til dem og min [slægtning] har snakket med dem i en uges periode, omkring dette engangsbeløb da jeg var blevet førtidspensionist pga. erhvervsevnetab. Ifølge dem er jeg ikke en del af selskab længere, da jeg åbenbart ikke har betalt min regning i 2018.

Vi spurgte så ind til det yderligere og vi fandt så ud af at de har sendt deres regning til mig via E-boks. Jeg bruger ikke E-boks og er fritaget fra det siden 01-09-2016. Og 2016 og 2017 fik jeg stadig deres regninger som brev, lige indtil 2018 hvor de pludseligt vælger at sende over E-boks.

Da de så fik det at vide, sagde de så at de også havde sendt en rykker med brev, problemet er at jeg ikke har modtaget noget.

De siger så at det er ude af deres hænder når det først er sendt, men det er ikke retfærdigt, da de ikke kan garantere mig at jeg modtager det, da brevet sagtens kunne være smidt væk eller smidt i en anden postkasse.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95089

Jeg har betalt 2400,- kr. hvert år siden 1996. Som de også fik at vide, så ville det absolut ikke give mening at betale i 22 år for derefter ikke at betale den kommende regning. Det har altid været en vane for mig at betale regningen når den kom ind af døren med posten.

Så det forventede jeg også den ville gøre igen og grunden til at jeg ikke har reageret omkring regningen ikke var dukket op, var nemlig fordi jeg i den periode i 2018 blev smidt rundt af kommunen og jobcenteret og skulle være OBS på så mange forskellige aftaler og møder, så regningen var ikke det første der kom i min tanke.

Og det er stadig en gåde omkring hvilken E-boks/E-mail de har sendt regningen til, da jeg ikke bruger den slags.

Vi har så klaget over denne sag og har fået svar tilbage fra dem med at de ikke kan gøre noget ved det, da jeg var blevet opsagt start 2019. Og de har så også sendt 'beviser' med at de har sendt en rykker ud til mig, men som sagt er det ikke noget jeg har modtaget.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det jeg gerne vil opnå med sagen her, er at de måske kan indse at det ikke har været min fejl regningen ikke er betalt. Og at det er sure penge der bliver smidt ud af vinduet efter 22 år, da jeg ellers forventede at få min engangsudbetaling, som jeg nemlig i al den tid har betalt for, for nemlig situationer som denne med at jeg har erhvervsevnetab."

I brev af 15/5 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Parterne er uenige om: Hvorvidt klager undskyldeligt ikke har betalt for sin forsikring, der er blevet ophævet pga. manglende betaling, og Danica Pension derfor er forpligtigede til at reetablere dækningen.

Påstand: Frifindelse.

Anbringender: Det gøres gældende, at klager bærer ansvaret for at betale sine regninger rettidigt. Klager har den 27/2 2016 [27/2 2020] fået en bekræftelse fra sin kommune på, at han er undtaget fra E-boks. Nederst i det brev (fremlagt som bilag af klager) står der, at fritagelsen ikke gælder private virksomheder som fx forsikringsselskaber og pensionsselskaber. I 2018 fik klager besked fra Danica Pension om, at han fremover ville få alle sine breve i E-boks. Efterfølgende blev han rykket tre gange af Danica Pension over et par mdr. inden forsikringen ophæves. Pengeskyld er bringeskyld. Så selv hvis klager ikke havde modtaget sin regning korrekt, er det stadig hans ansvar og forpligtelse at betale rettidigt.

Konklusion: Klager har ikke krav på genetablering af forsikringen, da han bærer ansvaret for at betale rettidigt."

Ankenævnet for Forsikring

3.

95089

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af juni 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Fremover får du breve fra os i e-Boks

Vi skriver til dig, fordi du vil få breve fra os i e-Boks i stedet for med posten fra september 2018. Du skal ikke gøre noget – vi tilmelder dig automatisk post fra os i e-Boks.

Vi har besluttet at sende dig breve i e-Boks, fordi vi ønsker at være et digitalt pensionsselskab og sikre, at du får breve fra os så hurtigt som muligt.

...

Få besked, når der er post til dig

Vi anbefaler, at du opdaterer dine kontaktoplysninger i e-Boks, så du får en sms eller mail, når der er post til dig. ..."

Af brev af 3/1 2019 fra selskabet til klagerens e-Boks fremgår bl.a.:

"Manglende dækning for betaling af Gruppeliv Pension

Måske skyldes det en forglemmelse, men der har ikke været dækning på den konto til betaling af din Gruppeliv Pension – derfor er betalingen desværre ikke gennemført.

Fra konto	Beløb	Betalingsoplysninger
...	2.493,00 kr.	Gruppeliv Pension [nr.]

Der skal være dækning på kontoen til at betale forsikringen – eller kan vi opsige forsikringen.

... Bank vil de næste 20 dage forsøge at betale forsikringen, hvis der kommer dækning på kontoen. Ønsker du at fortsætte forsikringen, skal du derfor sørge for, at der er dækning på kontoen i denne periode, så betalingen kan gennemføres. Ellers bliver forsikringen opsagt pr. 31. december 2018."

Selskabet har i brev af 25/1 2019 til klagerens e-Boks bl.a. anført:

"Manglende betaling

Vi skriver til dig for at minde om din betaling for perioden fra den 1. januar 2019 til den 1. januar 2020.

Beløbet skulle have været betalt for tre uger siden, og vi sender derfor et nyt indbetalingskort. Hvis du allerede har betalt beløbet, kan du naturligvis se bort fra dette brev."

Selskabet har i brev af 20/2 2019 til klagerens e-Boks bl.a. anført:

"Har du betalt til din Gruppeliv Pension?

Vi kan se, at vi desværre ikke har modtaget din betaling for perioden fra den 1. januar 2019 til den 1. januar 2020 på 2.493,00 kr. Har din betaling krydset vores brev, skal du naturligvis blot se bort

fra brevet her. Hvis du ikke har betalt, beder vi dig betale beløbet senest den 14. marts 2019. Sker det ikke, ophører din forsikring.

Fuldt forsikret igen

Betaler du, inden der er gået tre måneder fra den 14. marts 2019, træder din forsikring i kraft igen dagen efter, du har betalt beløbet med eventuelle renter og omkostninger – uden du skal give nye oplysninger om dit helbred."

Selskabet har i brev af 22/3 2019 til klagerens e-Boks bl.a. anført:

"Betaling til Gruppeliv

Vi kan se, at vi desværre ikke har modtaget din betaling for perioden fra den 1. januar 2019 til den 1. januar 2020 på 2.493,00 kr. Har din betaling krydset vores brev, skal du naturligvis blot se bort fra brevet her.

Da vi ikke har modtaget din betaling, er din Gruppeliv ophørt.

Betaler du beløbet nu, træder din Gruppeliv i kraft igen dagen efter, du har betalt beløbet med eventuelle renter og omkostninger – uden du skal give os nye oplysninger om dit helbred."

Af brev af 11/2 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din forsikring er slettet på grund af manglende betaling

Vi har modtaget en mail fra din [slægtning] den 6. februar 2020.

Jeg er ked af den situation, du er havnet i, men vi kan desværre ikke hjælpe dig. Din forsikring er slettet den 1. januar 2019 på grund af manglende betaling.

Jeg mener, at vi har gjort, hvad vi kunne, for at du kunne bevare forsikringen. Vi har sendt opkrævning og rykkere til dig, som vi har pligt til, og vi har ikke fået nogen information om, at du ikke har adgang til e-Boks. Du har også selv et ansvar for, at dine forsikringer bliver betalt rettidigt.

Nedenfor har jeg skitseret forløbet. Jeg sender en kopi af brevene sammen med dette brev.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95089

Juni 2018	Vi sender brev med posten om, at du fremover får breve fra os i e-Boks. Bemærk, at Danica Pension ikke har indflydelse på, om din post bliver leveret, men det er den generelle retsopfattelse, at et brev er sendt, når det fremgår af vores elektroniske registreringer, og at det er kommet frem til modtageren, medmindre postvæsenet kan godtgøre, at de har haft problemer med at bringe posten ud i den pågældende periode.
3. januar 2019	Vi sender brev via e-Boks om, at din forsikring ikke er betalt, da der ikke er dækning på din konto i banken.
25. januar 2019	Vi sender første rykker med et indbetalingskort via e-Boks.
20. februar 2019	Vi sender anden rykker med et indbetalingskort via e-Boks.
22. marts 2019	Vi sender brev via e-Boks om, at din Gruppeliv er ophørt, men hvis du betaler straks, kan forsikringen træde i kraft igen. Der er igen vedlagt et indbetalingskort.

Af brev af 27/2 2020 fra kommunen til klageren fremgår bl.a.:

"Kvittering for fritagelse fra Digital Post

Du er fritaget for offentlig Digital Post. Fritagelsen har virkning fra 01-09-2016 og gælder permanent.

...

Hvad betyder fritagelsen?

- Du vil fremover modtage din post fra det offentlige som almindelige brevpost.

...

- Bemærk, at du er fritaget fra at modtage Digital Post fra det offentlige, fx kommunen og sygehuset. Det er muligt, at du modtager digital post fra private virksomheder som f.eks. forsikringsselskaber, pensionsselskaber eller banker. Denne fritagelse fra Digital Post fra det offentlige gælder dermed ikke for digital post fra private virksomheder.

Ovenstående følger af lov om Offentlig Digital Post."

I vejledning til bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder hedder det bl.a.:

"Indledning

...

Bekendtgørelsen stiller i flere bestemmelser krav om, at informationer/aftaler etc. skal foreligge i papirformat eller på et andet varigt medium, f.eks. som en elektronisk fil, som kunden selv kan gemme elektronisk eller printe ud. Det afhænger af aftaleforholdet mellem kunden og den finansielle virksomhed, i hvilket omfang kommunikation i et løbende aftaleforhold kan ske i elektronisk

form. Det vil derfor være muligt at aftale, at al kommunikation mellem kunden og den finansielle virksomhed sker i elektronisk form. Såfremt aftaleforholdet ikke regulerer i hvilken form, kommunikation skal foregå, vil den finansielle virksomhed kunne anvende elektronisk kommunikation. Den finansielle virksomhed bør dog varsle i rimelig tid, at den overgår til elektronisk kommunikation, hvis den hidtil har anvendt skriftlig kommunikation. 3 måneder vil som udgangspunkt være rimelig tid."

Nævnets sekretariat har i mail af 23/2 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Denne sag har været behandlet på et nævnsmøde, hvor nævnet besluttede at udsætte sagen, da nævnet fandt det nødvendigt at inddrage flere oplysninger i sagen. Vi har som følge af nævnets overvejelser som nyt sagsbilag uploadet afgørelse af 26/6 2020 fra Finanstilsynet ... Vi skal spørge, om det nye sagsbilag giver selskabet anledning til yderligere bemærkninger i sagen."

I brev af 25/3 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Ankenævnet [har] anmodet om vores eventuelle bemærkninger til afgørelse af 26. juni 2020 truffet af Finanstilsynet i relation til en konkret klagesag vedrørende [pensionselskabs] digitale kommunikation med deres forsikringstagere.

Tidligere (ved meddelelse af 2. november 2020) har Ankenævnet blandt andet anmodet om redegørelse for, om der er bestemmelser i aftaleforholdet mellem klager og selskab, der regulerer, i hvilken form kommunikationen mellem selskabet og klageren skal ske.

Ankenævnets henvendelser giver os anledning til følgende bemærkninger:

Regler mm. om valg af kommunikationsform:

I forhold til den truffe beslutning om overgang fra fysisk post til kommunikation via e-Boks er der ikke lovgivning, som tilsiger, at en finansiell virksomheds overgang i kommunikationsform fra fysisk post til digital post, kræver aktiv accept fra forsikringstageren.

Tværtimod fremgår følgende af vejledning nr. 9971 af 23. september 2016 til bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder (under 'Indledning'):

'Det afhænger af aftaleforholdet mellem kunden og den finansielle virksomhed, i hvilket omfang kommunikation i et løbende aftaleforhold kan ske i elektronisk form. Det vil derfor være muligt at aftale, at al kommunikation mellem kunden og den finansielle virksomhed sker i elektronisk form. Såfremt aftaleforholdet ikke regulerer i hvilken form, kommunikation skal foregå, vil den finansielle virksomhed kunne anvende elektronisk kommunikation. Den finansielle virksomhed bør dog varsle i rimelig tid, at den overgår til elektronisk kommunikation, hvis den hidtil har anvendt skriftlig kommunikation. 3 måneder vil som udgangspunkt være rimelig tid.'

Emnet fysisk eller digital kommunikation var ikke reguleret af forsikringsbetingelserne. Danica har heller ikke i anden 'aftalemæssig' sammenhæng været forpligtet til at sende breve fysisk, ligesom der heller ikke i aftalegrundlaget med kunderne har været foreskrevet en specifik fremgangsmåde i forbindelse med overgangen fra fysisk til digital post (e-Boks). I dag, efter overgangen til kom-

munikation via e-Boks, oplyser Danica i forskellige sammenhænge sine kunder om, at man som kunde i Danica modtager sine breve via e-Boks, medmindre man fravælger det.

I forlængelse af ovenstående var det i 2018 Danicas prærogativ at træffe en forretningsmæssig beslutning om at overgå fra fysisk til digital kommunikation, for så vidt angår den generelle kommunikation med kunderne. Og at gennemføre denne overgang i kommunikationsform via den foretagne varsling – i overensstemmelse med anvisningerne om varsel i ovennævnte vejledning. For god ordens skyld bemærkes, at vi er opmærksomme på, at der i øvrigt har været overvejelser om lovregulering af digital kommunikation, jf. i den forbindelse for eksempel pkt. 2.15 om 'Digital kommunikation' i de almindelige bemærkninger i høringsversion (publiceret 2. januar 2019 på høringsportalen.dk) af forslag til 'lov om ændring af finansiel virksomhed og forskellige andre love og om ophævelse af lov om statsligt kapitalindskud i kreditinstitutter'. Dette endte dog med at udgå af lovforslaget.

Efterfølgende har Finanstilsynet haft anledning til at træffe afgørelse om emnet digital kommunikation i den konkrete sag, som Ankenævnet den 23. februar 2021 har anmodet om vores bemærkninger til.

Finanstilsynets afgørelse over for [pensionsselskab]:

I Finanstilsynets afgørelse har [pensionsselskab] modtaget fire tilsynsreaktioner, herunder ét påbud (påbud nr. 2), der eventuelt kan anses at være af relevans for nærværende nævnssag, da påbuddet vedrører kommunikationsmuligheder for personer, der ligesom klager er undtaget fra offentlig Digital Post.

Ingen af de øvrige tilsynsreaktioner i afgørelsen over for [pensionsselskab] har relevans for nærværende sag – blandt andet vedrører nærværende sag ikke indholdsmæssige ændringer i pensionsaftalen, ligesom der ikke er anvendt en 'min side'-løsning, som tilfældet var i sagen med [pensionsselskab].

Afgørelsens påbud nr. 2 har følgende ordlyd:

'Finanstilsynet påbyder (...) [pensionsselskab] følgende for at efterleve § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

2. At indføre procedurer, der gør det muligt, at medlemmer, som opfylder et eller flere af de kriterier, der fremgår af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til offentlig digital post, har mulighed for at kommunikere med [pensionsselskab] og kan modtage information fra pensionsselskabet.'

Med andre ord har Finanstilsynet i sin afgørelse tilkendegivet over for [pensionsselskab] at for at leve op til generalklausulen i god skik-bekendtgørelsen, om at handle redeligt og loyalt over for sine kunder, så skal der sikres en mulighed for at personer, der er fritaget for offentlig Digital Post, har mulighed for at kommunikere med [pensionsselskab] og kan modtage information fra pensionsselskabet, uden at disse personer er tvunget til digital kommunikation.

Det her gengivne påbud til [pensionsselskab] skal ses i lyset af, at blandt andet følgende fremgår af afgørelsen (jf. afgørelsens side 7 nederst):

'Den beslutning, som [pensionsselskabs] bestyrelse traf i 2011 og efterfølgende i 2018 om, at [pensionsselskab] fremadrettet alene ville kommunikere digitalt med alle deres medlemmer, skete uden at det var muligt at lave undtagelser for enkelte medlemmer.

(...)

Samtlige medlemmer er dermed i dag tvunget til at kommunikere digitalt med [pensionsselskab] via e-boks, også selvom det enkelte medlem ikke har givet sit udtrykkelige samtykke hertil og i øvrigt er fritaget for at modtage post i e-boks af det offentlige.

(...)

Finanstilsynet finder, at [pensionsselskabs] løsninger for digital kommunikation kan medføre, at enkelte medlemmer i [pensionsselskab] reelt er afskåret fra at modtage vigtig information fra [pensionsselskab]. Finanstilsynet finder på den baggrund, at beslutningen om at overgå til at kommunikere digitalt med deres medlemmer uden at tage hensyn til de eventuelle medlemmer, der er fritaget fra at kommunikere digitalt med det offentlige jf. § 5 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, er i strid med § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.'

Sammenligning med Danicas tilgang og den nærværende ankenævns sag:

Som det fremgår af de af klager fremlagte bilag, fik klager i juni 2018 et almindeligt fysisk brev om, at han fremover ville modtage kommunikation fra Danica i sin e-Boks.

Selvom brevet ikke berørte det som en mulighed, så kunne kunderne kontakte Danica, for eksempel telefonisk, og bede om at blive fritaget for at modtage kommunikation fra Danica i e-Boks.

Det var der omkring 9.000 kunder, der gjorde, og de blev derfor ikke tilmeldt kommunikation via e-

Boks, men fik fortsat fysisk post. Der gjaldt ikke særlige kriterier for at få lov til at blive undtaget kommunikation via e-Boks – adgangen til undtagelse var således for eksempel heller ikke beholdt personer, som i forvejen var undtaget, eller potentielt kunne undtages, fra offentlig Digital Post.

Danica administrerede således overgangen fra fysisk post til e-Boks på en måde, der gav kunderne mulighed for fortsat at modtage kommunikation via fysisk post. Dette er også muligt i dag.

Det er derfor vores opfattelse, at de forhold, der har ligget til grund for Finanstilsynets afgørelse over for [pensionsselskab] er væsentligt anderledes end den tilgang man har anlagt i Danica. Det er derfor også vores opfattelse, at Finanstilsynets afgørelse vedrørende [pensionsselskab] ikke kan anses for at have betydning i nærværende sag.

I relation til kommunikationsformen (digital eller fysisk post) bemærkes supplerende, at vi ikke har adgang til oplysninger om, hvorvidt kunderne er undtaget fra offentlig Digital Post. At klager fra et tidligere tidspunkt har været fritaget fra offentlig Digital Post er derfor ikke noget vi har kunnet være vidende om. Som anført i vores indlæg af 15. maj 2020 fremgår det da også eksplicit af den af kommunen meddelte fritagelse, at den ikke omfatter kommunikation fra private virksomheder.

Vurderingen af klagers sag:

Klager kontaktede os ikke i forlængelse af modtagelsen af brevet fra juni 2018, fremsendt med almindelig fysisk post, om overgang til kommunikation via e-Boks, og modtog derfor efterfølgende korrespondance fra os i sin e-Boks.

Vi lægger i overensstemmelse med principperne fra aftalelovens § 40 til grund, at brevet fra juni 2018 er kommet frem til klager – som det også er anført i det af klager fremlagte brev af 11. februar 2020 fra Danica til klager: *'Bemærk, at Danica Pension ikke har indflydelse på, om din post bliver leveret, men det er den generelle retsopfattelse, at et brev er sendt, når det fremgår af vores elektroniske registreringer, og at det er kommet frem til modtageren, medmindre postvæsenet kan godtgøre, at de har haft problemer med at bringe posten ud i den pågældende periode.'*

Da der ikke var dækning på klagers konto til betaling af forsikringen, jf. brevet af 3. januar 2019 fra Danica til klager (fremlagt af klager), fik klager derfor også brev om det i sin e-Boks. Vi tillader os at fremhæve, at det fremgår af dette brev, at *'... Bank vil de næste 20 dage forsøge at betale forsikringen, hvis der kommer dækningen på kontoen.'* Som sagen viser kom der imidlertid ikke dækning på kontoen, der kunne sikre klagers betaling for sin forsikring.

Som anført i vores indlæg af 15. maj 2020 er det klager, der bærer ansvaret for at foretage rettidig betaling, herunder sikre dækning på sin konto. Det fastholdes, at klager ikke har krav på genetablering af forsikringen – og dermed at Danica skal frifindes for den af klager nedlagte påstand."

Af Finanstilsynets afgørelse af 26/6 2020 fremgår bl.a.:

"[Pensionsselskabs] redegørelser

[Pensionsselskab] har oplyst, at selskabets overgang til digital kommunikation oprindeligt skete på baggrund af en bestyrelsesbeslutning i 2011. Inden overgangen til digital kommunikation fik samtlige medlemmer et fysisk brev, hvor medlemmerne blev orienteret om ændringen.

Derudover blev medlemmerne på den efterfølgende årsoversigt i marts 2012 påny oplyst om overgangen til digital kommunikation.

Overgangen til digital kommunikation betød, at medlemmerne aktivt kunne vælge at kommunikere med [pensionsselskab] via e-boks. Valgte medlemmerne ikke denne løsning, ville [pensionsselskab] kommunikere med medlemmet via 'min side' løsningen på pension.dk. Man kunne således som medlem ikke vælge at modtage kommunikationen fysisk.

[Pensionsselskab] oplyser, at i forbindelse med selve overgangen til digital kommunikation var der meget få kunder – ca. 10 – der var utilfredse hermed.

I dag kommunikerer [pensionsselskab] med samtlige medlemmer via e-boks. Dette er sket ved, at forhandlingsparterne efterfølgende har givet samtykke til anvendelse af e-boks på samtlige medlemmernes vegne, herunder på vegne af de medlemmer, som ikke selv tidligere havde givet samtykket.

[Pensionsselskab] har oplyst, at de givetvis har medlemmer, der er fritaget for at modtage post digitalt fra det offentlige i e-boks. [Pensionsselskab] har imidlertid ikke foretaget sig yderligere i forhold til disse medlemmer, da det er besluttet af [pensionsselskabs] bestyrelse, at [pensionsselskab] alene kommunikerer digitalt.

Såfremt et medlem kontakter [pensionsselskab] og anmoder om at få tilsendt et bestemt brev med almindelig post, så gør [pensionsselskab] dette i det enkelte tilfælde, men medlemmet kan ikke få en generel aftale om at få tilsendt breve mv. med almindelig post fremadrettet. Medlemmet skal altså selv vide, hvornår [pensionsselskab] har udsendt breve og herefter bede om at få det enkelte brev tilsendt.

...

Vurdering

...

[Pensionsselskabs] kommunikationsmåde

Den beslutning, som [pensionsselskabs] bestyrelse traf i 2011 og efterfølgende i 2018 om, at [pensionsselskab] fremadrettet alene ville kommunikere digitalt med alle deres medlemmer, skete uden at det var muligt at lave undtagelser for enkelte medlemmer.

Samtlige medlemmer var dermed tvunget til at kommunikere digitalt med [pensionsselskab]. I 2011 kunne kommunikationen foregå enten ved aktivt at give samtykke til at kommunikere via e-boks, eller ved som default at kommunikere via 'min side' på [pensionsselskabs] hjemmeside. I 2018 besluttede [pensionsselskabs] bestyrelse, at alt kommunikation fremadrettet skulle ske via e-boks.

Samtlige medlemmer er dermed i dag tvunget til at kommunikere digitalt med [pensionsselskab] via e-boks, også selvom det enkelte medlem ikke har givet sit udtrykkelige samtykke hertil og i øvrigt er fritaget for at modtage post i e-boks af det offentlige.

I bemærkningerne til lovforslaget til § 5 i lov nr. 528 af 11. juni 2012 om lov om Digital Post, der fortsat er gældende, fremgår det, at en fysisk person bør fritages for at modtage digital post fra offentlige afsendere, hvis der foreligger særlige omstændigheder, som kan bevirke, at personen er hindret i at modtage sin post digitalt. Sådanne særlige omstændigheder foreligger, hvis en person ikke har adgang til computer i eget hjem, har kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer digital postmodtagelse. Sprogbarrierer kan ligeledes være en særlig omstændighed, der hindrer en person i digital postmodtagelse.

[Pensionsselskab] har ikke på tilsvarende vis indført undtagelser for de af deres medlemmer, der er omfattet af særlige omstændigheder, som kan bevirke at personen er hindret i at modtage sin post digitalt.

Finanstilsynet finder, at [pensionsselskabs] løsninger for digital kommunikation kan medføre, at enkelte medlemmer i [pensionsselskab] reelt er afskåret fra at modtage vigtig information fra [pensionsselskab]. Finanstilsynet finder på den baggrund, at beslutningen om at overgå til at kommunikere digitalt med deres medlemmer uden at tage hensyn til de eventuelle medlemmer, der er fritaget fra at kommunikere digitalt med det offentlige jf. § 5 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, er i strid med § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet lægger i anvendelsen af god skik i forbindelse med indførelse af digital kommunikation særligt vægt på, at arbejdsmarkedspensionerne, der administreres i [pensionsselskab] er obligatorisk for ansatte indenfor overenskomstområdet, hvorfor pensionstagerne hverken har valgt [pensionsselskab] til eller kan fravælge selskabet. Selskabet har derfor en særlig forpligtelse til at sikre, at medlemmer, der ikke er i stand til at kommunikere elektronisk, fortsat kan kommunikere med selskabet og modtage post fra dette.

Finanstilsynet påbyder [pensionsselskab] følgende for at efterleve § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

2. At indføre procedurer, der gør det muligt, at medlemmer, som opfylder et eller flere af de kriterier, der fremgår af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til offentlig digital post har mulighed for at kommunikere med [pensionsselskab] og kan modtage information fra pensionsselskabet."

Nævnet udtaler:

Klageren har gennem en årrække været omfattet af en gruppelivsforsikring med dækning ved tab af erhvervsevne. Han klager over, at selskabet anser forsikringen for opsagt som følge af manglende præmiebetaling.

Ved brev af juni 2018 sendt med almindelig post meddelte selskabet, at klageren fra september 2018 ville få breve fra selskabet i e-Boks i stedet for med posten. Selskabet oplyste, at klageren ikke skulle gøre noget – selskabet ville automatisk tilmelde ham post fra selskabet i e-Boks.

Den 3/1 2019 skrev selskabet til klageren, at præmien til gruppelivsforsikringen ikke var blevet betalt, da der ikke var penge på kontoen til, at præmien kunne trækkes. Selskabet rykkede ved brev af 25/1 2019 for den manglende præmiebetaling. Ved brev af 20/2 2019 opsagde selskabet forsikringen med frist den 14/3 2019, hvis præmien ikke forinden var betalt. Ved brev af 22/3 2019 meddelte selskabet, at forsikringen var ophørt. Brevene blev sendt til klagerens e-Boks.

Klageren har anført, at han ikke bruger e-Boks, og at han siden 1/9 2016 har været fritaget fra Digital Post, hvilket fremgår af brev af 27/2 2020 fra kommunen. Han har derfor ikke set eller modtaget selskabets skrivelser i e-Boks om den manglende præmiebetaling. Han har oplyst, at han ikke har modtaget noget med almindelig post.

Klageren har videre anført, at han blev førtidspensionist i november 2019, og at han i den pågældende periode i 2018-2019 skulle være opmærksom på mange aftaler og møder i jobcente-

ret/kommunen, hvorfor han ikke var opmærksom på, at han ikke havde fået en præmieopkrævning for gruppelivsforsikringen. Han har anført, at det ikke ville give mening for ham ikke at fortsætte forsikringen, hvis han havde modtaget en præmieopkrævning.

Nævnet bemærker, at det af brev af 27/2 2020 fra kommunen til klageren fremgår, at hans fritagelse fra Digital Post alene angår post fra det offentlige. I brevet hedder det: "Det er muligt, at du modtager digital post fra private virksomheder som f.eks. forsikringsselskaber, pensions-selskaber eller banker. Denne fritagelse fra Digital Post fra det offentlige gælder dermed ikke for digital post fra private virksomheder." Klageren har derfor ikke på baggrund af sin aftale om fritagelse fra Digital Post fra det offentlige kunnet forvente, at private virksomheder følgelig også ville undlade at sende ham post i e-Boks. Nævnet har i øvrigt ikke grundlag for at antage, at selskabet var bekendt med klagerens fritagelse fra Digital Post fra det offentlige.

Af vejledning til bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder fremgår det, at "Det afhænger af aftaleforholdet mellem kunden og den finansielle virksomhed, i hvilket omfang kommunikation i et løbende aftaleforhold kan ske i elektronisk form. Det vil derfor være muligt at aftale, at al kommunikation mellem kunden og den finansielle virksomhed sker i elektronisk form. Såfremt aftaleforholdet ikke regulerer i hvilken form, kommunikation skal foregå, vil den finansielle virksomhed kunne anvende elektronisk kommunikation. Den finansielle virksomhed bør dog varsle i rimelig tid, at den overgår til elektronisk kommunikation, hvis den hidtil har anvendt skriftlig kommunikation. 3 måneder vil som udgangspunkt være rimelig tid."

Der er ikke i forsikringsbetingelserne bestemmelser om, hvorvidt kommunikationen mellem selskabet og klageren kan foregå elektronisk. Der foreligger heller ikke oplysninger om, at klageren og selskabet i øvrigt særskilt har indgået aftale om kommunikationsform, før selskabet sendte brevet af juni 2018 om overgang til anvendelse af e-Boks.

Nævnet finder – i overensstemmelse med, hvad der anføres i ovennævnte vejledning til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder – at selskabet i en sådan situation kan

anvende elektronisk kommunikation med klageren, idet overgang til elektronisk kommunikation dog bør varsles i rimelig tid.

Nævnet finder, at selskabet med afsendelse af sit brev af juni 2018 med almindelig post – hvor selskabet varslers, at selskabet fremover vil anvende e-Boks i sin kommunikation med klageren – har afgivet et passende varsel i rimelig tid. Det af klageren anførte om, at han ikke har modtaget noget fra selskabet, kan ikke føre til, at selskabet ikke kan anses for at have afgivet passende varsel og opfyldt sin forpligtelse i relation til krav om god skik.

Nævnet finder herefter, at selskabets meddelelser om manglende præmiebetalinger sendt til klagerens e-Boks primo 2019 må anses for at være kommet frem til klageren og derfor har aftalemæssig retsvirkning efter deres indhold. Klageren har ikke godtgjort, at meddelelserne ikke har været at finde i e-Boks ved personligt log-in på e-Boks.

Nævnet finder, at selskabets meddelelser af 3/1 2019, 25/1 2019, 20/2 2019 og 22/3 2019 samlet opfylder de formkrav til opsigelse af en forsikring som følge af præmierestance, der fremgår af forsikringsaftalelovens § 13, § 14 og § 17, stk. 1.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har anset klagerens gruppelivsforsikring for ophørt som følge af manglende præmiebetaling.

Nævnet finder, at Finanstilsynets afgørelse af 26/6 2020 – hvorved Finanstilsynet påbyder et andet pensionsselskab "at indføre procedurer, der gør det muligt, at medlemmer, som opfylder et eller flere af de kriterier, der fremgår af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til offentlig digital post har mulighed for at kommunikere med [pensionsselskab] og kan modtage information fra pensionsselskabet" – ikke kan føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at det følger af forsikringsaftalelovens § 14, at hvis klagerens forsinkelse med præmiebetalingen skyldes særligt undskyldende omstændigheder, kan forsikringen retab-

Ankenævnet for Forsikring

14.

95089

leres ved betaling af præmie, renter og omkostninger inden for 3 måneder efter selskabets oplyste opsigelsesfrist.

Selskabets opsigelsesfrist var i denne sag den 14/3 2019, jf. brev af 20/2 2019. Selskabet har i breve af 20/2 2019 og 22/3 2019 oplyst klageren, at forsikringen ville kunne træde i kraft igen ved hans betaling. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren ikke inden medio juni 2019 har kontaktet selskabet angående forsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen