

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. februar 2021 blev i sag nr. 95794:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægesekretærer
V/Pka
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskemaet af 15/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har været udfordret i mit liv i nogle år og har derfor ikke haft overblik over min økonomi, jeg har dog levet i vished om at der var nok på kontoen.

I forbindelse med at [slægtninge] hjælper mig med at få et overblik, bliver jeg opmærksom på at min pension fra PKA i en årrække ikke er blevet udbetalt til mig.

Ved henvendelse til PKA får jeg oplyst at den er blevet udbetalt til en konto som ikke tilhører mig. Denne ændring er blevet foretaget via PKAs chat funktion d. 15. juni 2017 hvor en person udgiver sig for at være mig, og PKA har 'valideret' det ved at spørge om cpr nummer, det har personen oplyst hvorefter de har ændret kontoen til 3. mands konto.

Jeg bliver dog først opmærksom på dette i maj 2020 hvor jeg får hjælp. Her flytter jeg ligeledes fra ... til ... I den forbindelse har 3. mand åbenbart fået kolde fødder og ringer ind til PKA og oplyser at pension nu skal sættes ind på min nem konto, PKA har tlf nummer på personen der har ringet ind og denne person kan således identificeres.

Forholdet er anmeldt til politiet, men der er lang sagsbehandling. Ud fra tlf nummer kan jeg også konstatere at jeg ved hvem 3. mand er, og der er ikke udsigt til at jeg kan få mine penge.

Uagtet politianmeldelsen har jeg modtaget et svar fra PKA som mener at have udbetalt min pension med frigørende virkning. Dette er jeg ikke i stand til at vurdere, men jeg mener at den valide-

ring de har foretaget er noget mangelfuld når det er så stort et beløb der skal udbetales til en fremmed konto. Endvidere kan det dokumenteres at pengene ikke er udbetalt til mig.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg gerne have vurderet PKA svar, og om der er mulighed for at jeg får min pension fra PKA, som så må rejse krav mod 3. mand (som er identificeret)."

I brev af 12/10 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Indledning

Twisten drejer sig om, hvorvidt Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægesekretærer ved at udbetale klagers pension til en via pensionskassens chatfunktion oplyst konto har udbetalt pensionen i perioden juni 2017 til og med maj 2020 med frigørende virkning, eller om klager har krav på, at pensionen udbetales på ny.

Sagsfremstilling

Den 1. maj 2013 gik klager på alderspension og modtog efter anmodning en oversigt over, hvad hun kunne få udbetalt fra sin pensionsordning i Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægesekretærer (**Bilag 1**).

Den 9. april 2013 modtog vi ansøgningsskema om engangsudbetaling, der var underskrevet af klager (**Bilag 2**).

Den 21. maj 2013 modtog vi en e-mail med ansøgningsskema om udbetaling af løbende pension (**Bilag 3**). Mailen er afsendt af [anden person end klageren], ...@... Ansøgningsskemaet er underskrevet af klager.

Det fremgik af ansøgningsskemaerne, at der skulle ske udbetaling til klagers konto i [bank 1]. Det var en anden konto end klagers NemKonto.

Når et medlem ønskede udbetaling til anden konto end NemKonto, havde vi i 2013 en proces om, at udbetaling af en sum til en anden konto end NemKonto skulle godkendes af sagsbehandlerens nærmeste leder for at sikre os mod svig. I forbindelse med løbende udbetalinger var der ikke en tilsvarende proces, fordi det var vurderingen, at det, for så vidt angår sådanne ydelser, var en tilstrækkelig mitigerende handling, at et medlem kunne forventes at reagere, hvis vedkommende normalt fik en ydelse udbetalt løbende, og udbetaling ophørte uden varsel. I starten af 2019 ændrede vi på baggrund af nye regler i hvidvasklovgivningen processen for, hvordan der kan ske udbetaling til en anden konto end NemKonto til, at et medlem, der skal have penge udbetalt, skal fremlægge dokumentation fra tredjemand for, at vedkommende er ejer af kontoen, hvis de ønsker udbetaling til anden konto end NemKonto.

En leder godkendte i forbindelse med ansøgningen om engangsudbetaling af sum, at der kunne ske udbetaling til den oplyste konto, da det samme kontonummer var oplyst og anvendt til de løbende udbetalinger (**Bilag 4**).

Herefter udbetalte vi indtil april måned 2017 løbende pension til den af klager oplyste konto. I 2017 kom april måneds pension retur. Vi sendte derfor to breve til klager for at få oplyst, hvilken

konto vi skulle betale pensionen til (**Bilag 5**). Da vi ikke modtog svar, inden der skulle ske udbetaling af pensionen for april og maj, blev pengene for disse måneder overført til klagers NemKonto.

Den 9. maj 2017 modtog vi klagers oplysning om, at der skulle udbetales til en konto i [bank 2] (**Bilag 6**). Herefter blev juni måneds pension overført til denne konto. Ud fra ovennævnte proces om godkendelse af udbetaling til anden konto end NemKonto, som stadig var gældende i 2017, blev der ikke iværksat yderligere godkendelser af en konto, da der ikke var noget, der indikerede, at anmodningen ikke var fra klager. Underskriften så ud til at være magen til underskriften på ansøgningsskemaet fra 2013, og anmodningen kom som en reaktion på to henvendelser sendt til klager. Herefter kom juni måneds pension retur, da kontoen i [bank 2] tilsyneladende ikke kunne anvendes.

Det orienterede vi om ved brev af 29. maj 2017 (**Bilag 7**), hvor vi bad klager kontakte os og oplyse, hvilken konto, der skulle udbetales til. Den 1. juni 2017 chattede vi med medlemmet, som oplyste, at hun ønskede overførsel til NemKonto. Juni måneds pension blev herefter overført til NemKonto med dispositionsdato 6. juni 2017.

Den 15. juni 2017 chattede klager på ny med os og bad denne gang om, at pensionen fremover skulle indsættes på kontoen ... (**Bilag 8**). Herefter anvendte vi dette konto-nr. fra og med juli 2017.

Den 12. maj 2020 kontaktede klager os telefonisk og bad om, at hendes pension fremover igen ville blive udbetalt til hendes NemKonto. Fra og med maj 2020 udbetalte vi på ny pensionen til klagers NemKonto.

Den 1. juli 2020 kontaktede klager os via sin portalløsning, fordi hun ikke havde modtaget pension i en tre-årig periode fra maj 2017 til maj 2020, men pensionen var blevet udbetalt til en konto, som ikke tilhørte klager. Hun udbad sig fuld dokumentation for udbetalingsforløbet og forbeholdt sig at rejse krav mod PKA (**Bilag 9**).

Den efterfølgende dag kontaktede klagers [slægtning 1] os telefonisk og spurgte ind til udbetalingsforløbet, idet han havde fuldmagt fra [klageren] til at modtage oplysninger om hendes pensionsordning (**Bilag 10**). Han oplyste, at udbetalinger var sket til [slægtning 2], og der var rejst politisag mod [slægtning 2] i den anledning.

Vi undersøgte udbetalingsforløbet, og vores klageansvarlige sendte klager et svar på hendes henvendelse den 4. august 2020 (**Bilag 11**). Dette kommenterede klager i portalhenvendelser af 5. august og 6. august, hvor hun gentog sin klage over os (**Bilag 12**).

Ved brev af 4. september 2020 besvarede vores klageansvarlige også disse klager (**Bilag 13**).

Herefter indbragte klager sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Begrundelse

Klagers pensionsordning er omfattet af pensionsvilkår for Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægesekretærer (**Bilag 14**). Ifølge vilkårenes § 8 om ordningens aldersbetingede ydelser kan medlemmer tidligst overgå til alderspension efter ansøgning, når medlemmet opnår pensionsudbetalingsalderen. Ifølge § 8, stk. 6, indtræder retten til alderspension den 1. i måneden efter at betingelserne i stk. 1 er opfyldt. Klager opnåede denne ret tilbage i 2013, jf. bilag 2. Hun har således en

ret til månedlig alderspension og dermed et krav mod pensionskassen på månedligt at få udbetalt den beregnede alderspension.

Når vi som skyldner betaler den månedlige pension med det aftalte beløb og til rette vedkommende, frigøres vi for vores betalingsforpligtelse og har således betalt med frigørende virkning, så klager ikke længere har et krav på betaling af pension for de måneder, som vi allerede har udbetalt pension for. Uanset om klager ikke har modtaget pensionen i de tre år, som sagen drejer sig om, mener vi, at vi har udbetalt til rette vedkommende, da vi har udbetalt til den konto, som vi med rette har kunnet lægge til grund, tilhører klager, jf. nedenfor.

Klager havde flere gange, siden hun overgik til alderspension, ændret sit kontonummer, hvilket der ikke nødvendigvis er noget atypisk i. Kontakten med klager foregik gennem årene via forskellige 'kanaler', så der var ligeledes heller ikke noget usædvanligt i, om kommunikationen foregik via telefon, via brev, mail eller chat.

Da kontakten i forbindelse med ændringen af klagers kontonummer medio juni 2017 tillige afspejlede et indgående kendskab til klagers pensionsordning og viden om, hvortil hendes pension blev udbetalt, herunder information om klagers cpr-nummer, og der ydermere ikke var noget i kontakten, der antydede, at den person vi var i kontakt med, ikke var klager eller eventuelt en repræsentant, der på klagers vegne kunne bistå hende, er det vores vurdering, at vi med rette har kunnet lægge til grund, at vi betalte pensionen til rette vedkommende og dermed betalte med frigørende virkning.

Klager har flere gange under sit medlemskab haft hjælp af [slægtninge] og i forskelligt omfang ladet sig repræsentere af disse. Vi har noteret os, at klager her i 2020 formelt har ladet sig repræsentere ved fuldmagt. Da hun i 2013 ansøgte om alderspension, foregik dele af kommunikationen via klagers [slægtnings] e-mailadresse, hvilket vi tog som udtryk for, at [slægtning] bistod klager, og at der var en stiltiende aftale om dette. Dengang var der ikke det samme fokus på formelle fuldmagter, som der er i dag med især opstramningerne på persondatalovgivningens område, så det er vores opfattelse, at det var sædvanligt, at vi som pensionskasse i et vist omfang – af hensyn til vores medlemmer – tillod vores medlemmers pårørende at hjælpe medlemmet forudsat, at det var tydeligt, at det var udtryk for, at assistancen og handlingerne var med vores medlemmers vilje. Dette understøtter det indtryk, at der ikke har været noget i sagsforløbet, der tydede på, at vi ikke kommunikerede eller udbetalte til rette vedkommende.

Hvis Ankenævnet skulle nå frem til, at vi ikke har udbetalt pensionen i den tre-årige periode, som sagen drejer sig om, til rette vedkommende og således ikke har betalt med frigørende virkning, skal vi subsidiært gøre gældende, at klager har udvist passivitet og ikke har opfyldt sin pligt til at begrænse sit tab ved ikke at reagere over ikke at have modtaget månedlige ydelser i tre år. Vi vil derfor i givet fald alene være pligtige at skulle genudbetale et væsentligt mindre beløb end påstået af klager. Det kan eksempelvis været et beløb svarende til tre måneders alderspension.

Klager har i sin klage til Ankenævnet for Forsikring påberåbt sig, at vores validering af, om vi udbetalte pensionen til rette vedkommende, var mangelfuld, da klager den 15. juni 2017 via chatten på PKAs hjemmeside ændrede det kontonummer, som den løbende pension skulle udbetales til.

Henset til, at der ikke har været noget i sagsforløbet eller kontakten mellem pensionskassen og klager – både i forbindelse med chats og anden kommunikation – der har givet anledning til at tro,

at kommunikationen ikke foregik med klager, eller at kontoændringen ikke var et ønske fra klager, er det vores opfattelse, at vores validering af, om vi chattede med rette vedkommende gående ud på, at klagers cpr.nr. blev oplyst korrekt – har været tilstrækkelig.

Kommunikation via chat sidestiller vi med anden skriftlig kommunikation. Så vi skelner ikke mellem, om et medlem kontakter os via brev, e-mail, chat eller en anden portalhenvendelse.

I 2017 accepterede vi et medlems ønske om en kontoændring til anden konto end NemKonto, hvis medlemmerne meddelte det til os skriftligt. Dette var ifølge vores oplysninger sædvanligt i branchen og i overensstemmelse med god skik.

Blandt andet på grund af de skærpede krav til finansielle institutioner i forhold til hvidvask og terrorbekæmpelse har vi i dag ændret vores praksis på området. Nu skal et medlem dokumentere, at hun er ejer af kontoen, hvis der ønskes en kontoændring til anden konto end NemKonto.

Denne proces er primært iværksat for, at vi som pensionskasse har sikkerhed for, at vi kender vores medlemmer og kun foretager udbetalinger til personer, som vi har den nødvendige kendskab til. I forhold til at sikre vores medlemmer mod, at de på grund af fejl eller kriminelle forhold ikke modtager de udbetalinger, som de har krav på fra os, har det hele tiden været vurderingen, at det er tilstrækkeligt med en skriftlig anmodning fra medlemmet, da et medlem må kunne forventes at reagere forholdsvis hurtigt, hvis en løbende udbetaling ophører uden varsel. Udover at et medlem formentlig vil undre sig, hvis en løbende udbetaling ophører, så vil medlemmet også kunne se, at de modtagne beløb ikke stemmer overens med det beløb, som vil fremgå af medlemmets pensionsoverblik på www.pka.dk eller medlemmets årsopgørelse hos SKAT, som vi også indberetter vores udbetalinger til.

Konklusion

På baggrund af ovennævnte er det samlet set PKAs vurdering, at vi har udbetalt pensionen i perioden juni 2017 til og med maj 2020 med frigørende virkning, herunder at vores kontrol af, at anmodningen via chatten om at ændre kontonummer var afgivet af klager og var tilstrækkelig hen-set til sagens forløb og kontakten med klager."

Klagerens slægtning har i mail af 16/10 2020 på vegne af klageren bl.a. bemærket:

"Vi kan anerkende det faktiske forløb som beskrevet af PKA. Men vil knytte følgende bemærkninger til indlægget:

Ved verifikation d. 15. juni er der udelukkende spurgt ind til CPR nummer. Når man i andre sammenhæng både før og efter denne dato har krævet yderligere validering og også i dag kræver yderligere validering så virker det som en løs validering. CPR nummer kan være tilgængeligt for mange eks hjemmehjælpere o.l. Der er en årsag til at praksis er ændret kort tid efter.

PKA beskriver netop denne problematik i deres svar ...

Mht. passivitet så kan det ikke anerkendes, klager har været udfordret privat igennem disse år, derfor har det ikke været en prioritet at følge op på økonomi, da klager har kunnet konstatere at der jo netop stod det rigtige beløb på års opgørelsen og at hendes konto som også fungerede som

Ankenævnet for Forsikring

6.

95794

budgetkonto havde et fint plus i perioden. Nu er overskuddet kommet tilbage og derfor blev fejlen opdaget."

Selskabet har i mail af 29/10 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Validering

Henset til sagsforløbet på tidspunktet for valideringen og kutyme og god skik i branchen i 2017 fastholder vi, at valideringen var tilstrækkelig. Ændringerne i valideringen er som nævnt sket som en direkte konsekvens af de nye hvidvaskregler.

Passivitet

Vi fastholder, at klager på grund af passivitet har fortabt en eventuel ret til at få udbetalt pension/en større del af pensionen på ny.

Baggrunden for, at lovgiver kræver udarbejdelse af såvel en årlig skatteopgørelse og en årlige pensionsoversigt er blandt andet at give en borger/et pensionskassemedlem mulighed for løbende at have et overblik over sine pensionsforhold samt at kunne holde øje med, om vedkommende modtager de beløb, som hun har krav på. Som pensionskasse må vi kunne gå ud fra, at vores medlemmer selv varetager egne økonomiske interesser, så længe vi ikke har modtaget dokumentation for en eventuel umyndiggørelse."

Selskabet har den 11/12 2020 fremlagt udskrift af chatsamtale mellem klageren og selskabet den 1/6 2017. I mail af 11/12 2020 fra klagerens slægtning til nævnet hedder det herefter bl.a.:

"[Klageren] har ikke selv foretaget denne chat og er ikke bekendt med den. Udover chat udskrift findes der så dokumentation for IP adresse e.l. som vil bekræfte at chatten ikke er udført af [klageren]?"

Selskabet har i mail af 16/12 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet [kan] oplyse, at vores chatsystem varetages af en ekstern leverandør, der ifølge aftalen i henhold til persondataregler sletter alle data efter 18 måneder. Derfor er der desværre ikke længere data fra en chat den 1. juni 2017."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af et bilag til brev af 25/3 2013 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

95794

Korrespondance

[12:16:28] :: Trying to connect to customer [REDACTED]
[12:16:28] :: You are now successfully connected to customer [REDACTED]
Skriv venligst dit CPR-nummer med bindestreg nedenfor så kan vi bedre og hurtigere hjælpe dig: [REDACTED]

[12:16:40] [REDACTED]: Hej Hvad kan jeg hjælpe med?
[12:16:56] [REDACTED]: Hej. Kan jeg ændre kontonummer til der hvor min pension skal udbetales
[12:17:34] [REDACTED]: Ja det kan du sagtens. Du kan oplyse mig det nye konto nr. her.
[12:17:46] [REDACTED]: reg nr [REDACTED]
[12:17:51] [REDACTED]: konto [REDACTED]
[12:18:35] [REDACTED]: Jeg giver afdeling besked herom.
[12:18:39] [REDACTED]: tak
[12:19:20] :: Customer [REDACTED] left the chat. ::

Af brev af 4/8 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ved indledningen af en chat, beder vi altid om at få oplyst medlemmets personnummer som sikkerhed for, at vi kommunikerer med den rigtige. I øvrigt kan jeg oplyse, at vi ikke logger IP-adresser, når vi chatter med vores medlemmer.

Når jeg gennemgår de chats, som vi har haft med dig, er der ikke noget, som har givet os anledning til at tro, at det ikke var dig, vi chattede med, eller at kontoændringen skulle være i modstrid med dine ønsker."

Klageren har i mail af 5/8 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har siden 2016 været noget udfordret i mit liv, og har haft behov for hjælp til daglige gøremål. Derfor har jeg ikke haft særligt stort fokus på min økonomi da jeg ikke manglede noget. Grunden til at jeg bliver opmærksom på det i april/maj 2020 er at jeg til min overraskelse fandt ud af at der ikke stod flere penge på min konto, og her fandt jeg ligeledes ud af at min ydelse fra PKA ikke var gået ind i en periode.

Jeg anerkender forløbet omkring konti skift i 2017 da jeg skiftede bank. Jeg udfyldte en blanket d. 9 maj med konto oplysninger. Dette er min nem konto og den konto som pengene skulle gå ind på og går ind på i dag. Hvorfor pengene skulle være gået retur til jeg kan jeg ikke svare på.

De efterfølgende chats d. 1. juni 2017 og 15. juni 2017 kender jeg ikke noget til, da jeg ikke har en computer.

Jeg kender heller ikke til hvem der har ringet ind og ændret den tilbage i maj 2020 så den nu gik ind på min nem konto, men der må vel være registreret tlf nummer?

...

Til orientering hjælper [slægtning] i denne sag da jeg som sagt ikke er lidt udfordret og ej heller har en PC."

I brev af 4/9 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi vil selvfølgelig gøre alt, hvad vi i øvrigt kan for at hjælpe dig i forhold til sagens videre forløb. Vi forventer at blive kontaktet af politiet og vil selvfølgelig bistå politiet med deres efterforskning.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95794

Jeg vil også henlede opmærksomheden på, at vi ikke gør forældelse gældende over for vores medlemmer. Hvis du mener, at du har et krav imod os, vil vi således ikke gøre forældelse gældende i forhold til et eventuelt krav. Du vil altså ikke allerede nu skulle anlægge en sag mod os for at afbryde lovens 3-årige forældelsesfrist. Vi forventer dog, at du henvender dig til os, når sagen er afklaret, hvis du mener, at du har et krav mod os. Man kan godt fortabe et retskrav ved passivitet, og vi vil ikke afholde os fra at gøre passivitet gældende over for krav, som vores medlemmer er eller bør være opmærksomme på."

Selskabet har i brev af 11/9 2020 til klageren bl.a. bemærket:

"Det er fortsat vores vurdering, at vi har udbetalt din pension med frigørende virkning.

Det er derfor vores opfattelse, at der må en politimæssig efterforskning af sagen til i forhold til at dokumentere, at der ikke har eksisteret aftaler mellem dig og 3. mand, om at vedkommende har varetaget din økonomi, og at du ikke var ejer af den konto, der er udbetalt til."

Nævnet udtaler:

Klageren påbegyndte pr. 1/4 2013 at få udbetaling af løbende, livsvarig alderspension fra selskabet. Hun klager over, at selskabet i perioden fra juli 2017 til april 2020 har udbetalt pensionen til en konto, der ikke er hendes.

Det fremgår af sagen, at klageren i 2017 skiftede bank. I brev af 29/5 2017 oplyste selskabet, at der var fejl i det kontonummer, som klageren tidligere i maj 2017 havde oplyst til selskabet som nyt kontonummer, og selskabet bad hende kontakte selskabet hurtigst muligt. Selskabet har fremlagt en udskrift fra en chatsamtale den 1/6 2017 på selskabets hjemmeside med klageren, hvor hun oplyser, at pensionen ikke er gået ind, og hvor hun og selskabet herefter aftaler, at udbetalingskontoen skal ændres til hendes NEM-konto. Selskabet foretog derefter udbetaling for juni 2017 til denne konto. Selskabet har fremlagt en udskrift fra en ny chatsamtale den 15/6 2017 med klageren, hvor hun anmoder om, at hendes pension fremover udbetales til et andet kontonummer, hvilket selskabet herefter effektuerede. Selskabet har oplyst, at selskabet den 12/5 2020 blev kontaktet telefonisk med ønske om, at udbetalinger igen sker til klagerens NEM-konto.

Klageren har anført, at det ikke var hende, der foretog chats med selskabet den 1/6 2017 og 15/6 2017, og at hun ikke var bekendt med disse chats. Hun har anført, at selskabets validering har været utilstrækkelig, når en person uden videre har kunnet få udbetalt hendes pension til sin egen konto blot ved at udgive sig for at være hende og oplyse hendes CPR-nummer i en åben chat på hjemmesiden. Hun har videre anført, at det heller ikke var hende, der i maj 2020 bad om at få ændret udbetalingerne tilbage til NEM-konto, men at pågældende 3. mand åbenbart havde fået kolde fødder, og at hun ud fra selskabets oplysninger om telefonnummer har kunnet se, hvem det drejer sig om. Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at det er en af hendes slægtninge. Klageren har anført, at hun ikke forventer at kunne få pengene igen fra vedkommende, og at forholdet er anmeldt til politiet, men at der er lang sagsbehandling.

Klageren har anført, at hun på grund af private udfordringer i perioden – og idet hun i øvrigt ikke var i økonomisk bekneb – først opdagede de manglende pensionsudbetalinger til hendes konto efter ca. 3 år.

Selskabet har anført, at selskabet har udbetalt pensionsydelse til den oplyste konto i god tro med frigørende virkning. Selskabet har oplyst, at dets daværende forretningsgang for så vidt angår løbende ydelser var at efterkomme en kundenanmodning om ny modtagerkonto, når anmodningen blev fremsat skriftligt over for selskabet, herunder ved mail eller chat. Selskabet har anført, at en sådan forretningsgang var sædvanlig i branchen og i overensstemmelse med god skik, og at selskabet i øvrigt i 2019 har strammet op på forretningsgangen som følge af nye regler omkring hvidvask. Der har ikke været forhold, som konkret gav selskabet grund til at tro, at selskabet ikke kommunikerede med klageren, eller at kontoændringen ikke var et ønske fra klageren. Selskabet har bemærket, at klageren ved flere lejligheder i øvrigt har ladet slægtninge varetage kommunikationen med selskabet.

Selskabet har subsidiært anført, at klageren har udvist passivitet ved ikke at reagere i næsten 3 år, og at hun derved har fortabt sin ret helt eller delvist til at få pensionen udbetalt igen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke på det foreliggende grundlag er fremkommet med sådanne oplysninger, at nævnet har grundlag for at pålægge selskabet at genudbetale allerede udbetalte ydelser. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har forholdt sig passiv i forhold til manglende pensionsudbetalinger i ca. 3 år, at hun tidligere har overladt til det til nærtstående slægtninge at varetage kommunikationen med selskabet på hendes vegne, og at hun ikke har bevist, at der foreligger de påståede bedrageriske omstændigheder angående ændring af modtagerkonto, som klageren i de 3 år har været uvidende om. Nævnet bemærker, at der hverken foreligger straffedom eller politimæssige oplysninger i øvrigt om slægtningens skyld i bedrageri. Til støtte for, at udbetalingen til klagerens slægtning er sket imod klagerens ønske og vidende, og at klageren endvidere er uden mulighed for at få pengene udbetalt fra slægtningen, foreligger der reelt alene klagerens partsindlæg herom.

Nævnet bemærker videre, at selskabet ved fremlæggelse af chat-udskrift fra den 15/6 2017 har godtgjort, at ønsket om ny modtagerkonto til pensionsudbetalingerne er fremsat af en person, der har identificeret sig som klageren, og som har oplyst klagerens CPR-nummer. Selskabet har derpå foretaget udbetalinger til den oplyste modtagerkonto, som nævnet må lægge til grund tilhører en af klagerens slægtninge.

Nævnet finder anledning til at bemærke, at selskabets daværende sagshåndtering i forbindelse med ændring af konto via selskabets chat-funktion var ubetryggende og kritisabel. I den foreliggende sammenhæng kan dette ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

95794

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings