

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i sag nr. 95900:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning. Af klageskema af 7/10 2020 til nævnet fremgår bl.a.:

"Kort redegørelse for sagen

Dækning for tab af erhvervsevne er gået tabt i forbindelse med leverandørskifte, fra Danica Pension til [andet pensionsselskab].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for manglende dækning i forbindelse med sygemelding."

Klageren har i en til klagen vedlagt sagsfremstilling til nævnet bl.a. anført:

"Som selvstændig havde jeg tegnet pensionsordning og forsikring hos Danica Pension via [arbejdsgiverforening] for mig selv og mine ansatte. Der var tale om en personlig forsikring.

På grund af flere kendte diagnoser og generel nedslidning valgte jeg at afhænde min [virksomhed] og sygemelde mig, men da jeg ønskede at gøre brug af min forsikring for erhvervsevnetab, viste det sig, at jeg ikke havde nogen dækning.

Forløbet har været som følger:

[Arbejdsgiverforening] meddeler mig, at de skifter leverandør fra Danica Pension til [andet pensionsselskab]. Det fremgår tydeligt, at jeg ikke skal foretage mig noget, hvis jeg er indforstået med, at mine pensionsordninger og forsikringer overføres til [andet pensionsselskab]. Jeg bliver samtidig oplyst om, at overførslen foretages af [forsikringsmægler].

Ankenævnet for Forsikring

2.

95900

I forbindelse med en række møder i min bank, ..., diskuterer vi pensionsordninger, som vi sammen beslutter at overføre til [bank]. Jeg skal derfor opsig min pensionsordning i Danica Pension.

Jeg kontakter først [forsikringsmægler] telefonisk, som bekræfter, at mine forsikringer er blevet overført. Senere kontakter jeg igen [forsikringsmægler], da jeg bemærker, at jeg stadig betaler til Danica Pension, selvom mine indbetalinger til [andet pensionsselskab] også er påbegyndt. Igen bekræfter [forsikringsmægler], at alle forsikringer er flyttet.

Jeg henvender mig til banken, som hjælper mig med at udforme en opsigelse, som jeg skal underskrive og sende til Danica Pension. Forinden kontakter [bank] også [forsikringsmægler] og får her bekræftet telefonisk, at alle forsikringer fra Danica Pension er overført.

Derpå sender jeg min opsigelse. Det er her min klare forventning, at jeg – fuldstændig efter planen, og som det blev varslet af [arbejdsgiverforening] – er dækket af tilsvarende forsikringer hos [andet pensionsselskab].

Efterfølgende, da jeg indser, at jeg ikke har forsikringsdækning hos [andet pensionsselskab], undersøger jeg sagen. Jeg kontakter en ekspert fra et andet forsikringsmæglerselskab, og sammen kontakter vi en advokat. Advokaten tager kontakt til bl.a. [forsikringsmægler], som redegør over for advokaten, at jeg ikke fremgik af listerne, som [forsikringsmægler] har modtaget fra Danica Pension.

[Forsikringsmægler] påpeger desuden, at samarbejdet med Danica Pension omkring overførslen af ordningerne under [arbejdsgiverforening] har været særdeles vanskelig – særligt i forhold til at få fyldestgørende lister.

I mailkorrespondance med Danica Pension skriver selskabet, at jeg 'ved en fejl' ikke fremgik af listerne. Alle parter i forløbet, dvs. [andet pensionsselskab], [forsikringsmægler] og [arbejdsgiverforening], bekræfter, at hvis jeg fremgik af listen, som Danica Pension har sendt til [forsikringsmægler] – hvilket jeg *burde* gøre – ville jeg i dag være forsikret under samme vilkår hos [andet pensionsselskab], som jeg havde hos Danica Pension.

Det er derfor min påstand, at jeg er blevet 'tabt' i denne administrative proces, og at fejlen kun kan tilregnes Danica Pensions mangelfulde forsikringstagerlister.

Min [slægtning] kontakter Danica Pension i forbindelse med en formel klageproces, og over for ham påpeger selskabet, at det er mig selv, der har opsagt min forsikring.

Vi mener ikke, at dette forhold bør tillægges betydning, da opsigelsen blev sendt efter den dato, hvor forsikringen ifølge planen *burde* være overført til [andet pensionsselskab], og hvor indbetalingerne til [andet pensionsselskab] var påbegyndt. Jeg har dermed, uagtet alle bekræftelserne fra [forsikringsmægler], kun grund til at tro, at jeg er rettelig forsikret hos [andet pensionsselskab], da jeg sender opsigelsen til Danica Pension.

I klageprocessen påpeger Danica Pension også, at de ikke alene har ansvaret for, at listerne er fyldestgørende, men at [forsikringsmægler] har medansvar i at få alle kunder overført.

Det er vores påstand, at jeg som forsikringstager kun kan stille mit eget forsikringsselskab til ansvar for fejl, og ikke [forsikringsmægler], som i forhold til mit kundeforhold kun kan betragtes som en tredjepart.

Det er desuden vores påstand, at Danica Pension burde have sikret sig, at jeg havde fået oprettet min forsikring hos [andet pensionsselskab], da jeg skriftligt opsiger en forsikring, som Danica Pension på det pågældende tidspunkt *burde* have overført til [andet pensionsselskab] uden min indblanding.

Vi har været i kontakt med en journalist fra ..., som har undersøgt sagsforløbet og i to artikler kortlagt sagen, som også kommenteres af parter og eksperter. Vi mener, at det af artiklerne er tydeligt, at ingen parter finder, at det er mit ansvar, at jeg nu står uden dækning. Vi mener derfor, at ansvaret bør pålægges det forsikringsselskab, som er årsag til, at forsikring ikke blev korrekt overført til [andet pensionsselskab].

Vi lægger til grund, at Danica Pension erkender, at jeg 'ved en fejl' ikke fremgik af listerne, der blev sendt til [forsikringsmægler]."

I brev af 3/11 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler, hvorvidt forsikringsdækningerne i klagerens pensionsaftale med Danica Pension er ophørt 1. maj 2018, hvilket i bekræftende fald har den virkning, at klageren ikke har krav på forsikringsdækning – herunder for et eventuelt erhvervsevnetab opstået efter denne dato.

Sagsfremstilling

Klageren var forud for 1. januar 2018 personlig indehaver af virksomheden ..., cvr.nr. ..., som ud over klageren kun beskæftigede ... medarbejdere omfattet af arbejdsmarkedsoverenskomst mellem ... og ...

Virksomheden havde frem til og med 2017 obligatorisk firmapensionsoverenskomst med Danica Pension, der omfattede de føromtalte ... medarbejdere. Som led i firmaoverenskomsten var klageren indtegnet på tilsvarende vilkår og dækninger som de øvrige medarbejdere, dog skattemæssigt som privatindbetaler, da man formelt ikke kan være ansat hos sig selv.

Forud for aftalens ophør indeholdt klagerens pensionsaftale i Danica Pension med udløb 1. januar 2030 en ydelse ved erhvervsevnetab på kr. 90.000 årligt, en invalidesum på kr. 225.000, ret til præmiefritagelse for en årlig præmie på kr. 38.100 før AMB-fradrag, kritisk sygdom på kr. 96.900, dødsdækning på kr. 450.000, børnerente på 30.000 kr. og en sundhedsforsikring (max. 1.500.000 kr. årligt).

Som led i en aftale mellem mæglerfirmaet ... og klagerens firma (og ca. 100 andre tilsvarende mindre virksomheder) besluttede klageren med virkning fra ultimo 2017 at foretage pensionsleverandørskifte til [andet pensionsselskab], hvilket Danica Pension tog til efterretning.

Som led i et leverandørskifte er det normalt, at det afgivende selskab (Danica Pension) udstyrer mægleren og det modtagende selskab ([andet pensionsselskab]) med en liste, der rummer medarbejdere og deres gældende dækninger. Listen er et hjælpeværktøj for mægleren og modtagende selskab, der har ansvaret for, at alle medarbejdere så vidt muligt omfattes af leverandørskiftet.

Danica Pension tilstræber, at disse lister også omfatter virksomhedsejeren, men da disse står opført på en særlig IT-liste i Danica Pension for indehavere med administrativt arbejde i virksomheder med færre end 5 ansatte, kan det ske, at indehaveren ikke bliver tilføjet listen med de 'almindelige' medarbejdere. Det blev tilfældet i den aktuelle sag.

Som virksomhedsejer sørgede klageren for, at de ... medarbejders pensionsbidrag fra og med januar 2018 blev betalt til [andet pensionsselskab], men af årsager, som klageren ikke har redegjort nærmere for, valgte hun at fortsætte med at betale sit personlige pensionsbidrag til Danica Pension i januar, februar, marts og april 2018.

Som led i leverandørskiftet har klageren underskrevet en helbredsmæssig arbejdsgivererklæring til [andet pensionsselskab], hvor hendes eget navn ikke har figureret på den til erklæringen hørende medarbejderliste.

Mens forsikringsdækningen fortsat var i kraft i Danica Pension, kontaktede klageren ifølge sit klageskrift [bank], da hun angiveligt ønskede at fortsætte pensionsopsparingen i banken, mens kun forsikringsdækningen og nye bidrag skulle fortsætte i [andet pensionsselskab].

Inden forsikringsdækningen i Danica Pension ophørte, kontaktede klageren ifølge sine egne oplysninger forsikringsmægleren to gange for at sikre, at hendes personlige forsikringer var overført til [andet pensionsselskab]. Hun fortalte også mægleren, at hun fortsat betalte sine egne pensionsbidrag til Danica Pension.

I denne forbindelse begik pensionsmægleren samlet set en særdeles grov fejl. Det burde i sig selv have fået en alarmklokke til at ringe, når klageren oplyste fortsat at betale bidrag til Danica Pension – og ikke [andet pensionsselskab]. Herudover burde det have bekymret mægleren, at klageren ikke figurerede i mæglerens eget IT-system. Og endeligt var det stærkt kritisabelt, når pensionsmægleren – i stedet for at kontakte [andet pensionsselskab] – da klageren jo specifikt spurgte til sine personlige forsikringer – blot dovent (og fejlagtigt) oplyste klageren, at alle forsikringer var flyttet.

Følgende citat taget fra en af de af klageren fremlagte avisartikler gør det nærmest til en tilståelsessag.

'Da vi var nået til marts 2018, kunne jeg ikke forstå, at jeg indbetalte præmie for mine ansatte i [andet pensionsselskab], men selv betalte til Danica. Så jeg kontaktede pensionsmægleren og gav dem mit navn og cpr-nummer. Her sagde de, at alle ordninger, der skulle overflyttes, nu var oprettet i [andet pensionsselskab]. Så det sagde jeg til banken,' fortæller [klageren].

... (o.a. direktør i mæglerselskabet), vil ikke afvise, at der kan have været en misforståelse, hvor hun kan have ønsket en søgning på sin person, og den ansatte (o.a. i mæglerselskabet) blot generelt har konstateret, at de ordninger, der skulle oprettes i [andet pensionsselskab], nu var blevet oprettet.

Var hun blevet tjekket ved navn (o.a. Ja - det havde været en god ide!), var det kommet frem, at hun ikke var kendt i [forsikringsmæglerens] (o.a. eller [andet pensionsselskabs]) systemer.

'Men en kort mundtlig besked kan jo aldrig danne grundlag for at ophæve alle forsikringsaftaler i forbindelse med en salgsaktivitet fra en bank eller et pensionsselskab. Det hører til helt almindelig

rådgivning, at man sikrer noget så vigtigt som forsikringsdækninger ved en opsigelse, og branchen har i dag tilgængelige it-løsninger til at tjekke den slags', siger [forsikringsmæglerens direktør]. Banken lægger hele ansvaret over på [klageren]. I en redegørelse skriver banken: '[Bank] sender dig herefter en mail, hvor vi beder dig underskrive en erklæring, hvor du bekræfter, at du har de ønskede forsikringer hos [andet pensionselskab], og du samtidigt er bekendt med, at dine forsikringer hos Danica ophører, når du ikke længere indbetaler dertil. Det er desuden fremhævet i mailens tekst, at du nu skal bekræfte, at du fremover vil være dækket af forsikringer i [andet pensionselskab]', skriver banken.'

[Bank] har ud fra det oplyste overladt det til klageren selv at sikre videreførelsen af hendes forsikringsdækninger. Det har klageren tydeligvis forstået, hvilket forklarer hendes to henvendelser til mægleren. Direktør ... erkender åbent, at mæglerfirmaet har fejlet, men mener på sin side, at [bank] på eget initiativ burde have opsøgt – den korrekte – information på de 'i dag tilgængelige it-løsninger', hvormed han formentlig mener Pensions-Info.

Herefter stoppede klageren betalingen til Danica Pension, og ophævede sin pensionsordning, hvorefter depotværdien 10. juli 2018 blev overført til [bank]. Klageren har betalt for risikodækninger frem til 1. maj 2018, og har ikke været forsikret efter denne dato.

Det er efter aftalens ophør ikke teknisk muligt for Danica Pension at genudskrive klagerens pensionsaftale inkl. forsikringsbetingelser, men aftalens ydelser er oplistet på side 1.

Det er ubestridt, at klagerens erhvervsevnetab – hvor omfanget ikke er vurderet af Danica Pension – er opstået efter, at forsikringsdækningen er ophørt.

Anbringender

Når et firma skifter pensionsleverandør, har det modtagende selskab og den medvirkende pensionsmægler ansvaret for, at alle medarbejdere enten kommer med over i den nye firmapensionsaftale, eller opretholder forsikringsdækning i og pensionsindbetaling til det afgivende selskab.

Den af det afgivende selskab udfærdigede medarbejderliste er kun et blandt flere mulige hjælpeværktøjer til det modtagende pensionselskab og mægleren, og listen har primært til formål at beskrive de på leverandørskiftetidspunktet gældende præmie- og dækningsoplysninger/vilkår for medarbejderne. Selv om enkelte medarbejdere ikke er påført listen af det afgivende selskab, giver det som udgangspunkt derfor hverken modtagende selskab, mægler eller firmakunden selv ret i, at de med blot et minimum af agtpågivenhed ikke burde have indset, at noget var galt.

Det fremgår desuden til overflod af min sagsfremstilling, at Danica Pensions medarbejderliste har været helt uden betydning for, at klageren i dag står uden forsikringsdækning.

Selv om klageren selv har bidraget til problemerne, dels ved ikke at betale pensionsbidrag til [andet pensionselskab] fra og med januar 2018, og dels ved ikke at reflektere over, at hun ikke stod opført på [andet pensionselskabs] helbredsmaessige arbejdsgivererklæring, peger pilen mod forsikringsmægleren, som ud fra klagerens oplysninger har ydet hende en uanstændig ringe rådgivning. Hvor svært kan det være – navnlig når man kontaktes af indehaveren af en virksomhed, der kun beskæftiger ... personer!?

Som det fremgår af avisartiklen, forsøger mægleren med nogle uldne vendinger at skubbe ansvaret over på [bank], men i forhold til nærværende ankenævns sag er det særligt værd at notere sig, at mægleren ikke ved den lejlighed har sammenkædet problemet med medarbejderlisten.

Klageren har undervejs været repræsenteret ved advokat, der ifølge klageskriftet efterfølgende har kontaktet mægleren. Advokaten har efter min vurdering ikke sat sig ind i sagsforløbet, og det er derfor tilsyneladende lykkedes for mægleren at overbevise advokaten om, at årsagen til problemerne skal findes i det forhold, at – citat fra klageskriftet – *'samarbejdet med Danica Pension omkring overførslen (...) har været særdeles vanskeligt – særligt i forhold til at få fyldestgørende lister.'*

Man får uvilkårligt den tanke, at mægleren har 'hjulpet' klageren med at formulere klageskriftet – navnlig da også følgende fremgår: *'Det er vores påstand, at jeg som forsikringstager kun kan stille mit eget forsikrings selskab til ansvar for fejl, og ikke [forsikringsmægler], som i forhold til mit kundeforhold kun kan betragtes som en tredjepart.'*

[Forsikringsmægler] er som professionel pensionsrådgiver betalt af klageren og dennes firma. [Forsikringsmægler] er følgelig ansvarlig for den grove fejl, som [forsikringsmægler] tydeligvis – endda i to omgange – har begået, mens det fortsat var muligt at opretholde klagerens forsikringsdækninger."

Klageren har i mail af 30/11 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det skal blot bemærkes, at klagen ikke er udformet af [forsikringsmægler], som Danicas advokat antyder, og at jeg ikke er uenig i Danicas kritik af [forsikringsmægler]. Men som jeg skriver i klageskriftet, er det kun Danica Pension, jeg har haft et kundeforhold til. Nævnet bedes derfor forholde sig til, at jeg som forbruger burde være blevet advaret, før jeg opsagde en kritisk forsikring, som selskabet burde være klar over, jeg på det pågældende tidspunkt forventeligt ikke længere havde hos Danica Pension. [Forsikringsmægler]s ansvar i sagen må således være et mellemværende mellem Danica og [forsikringsmægler]."

I brev af 25/1 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har d.d. uploadet en mailkorrespondance imellem min tidligere advokat, [forsikringsmægler] og Danica, hvorefter det tydeligt fremgår:

1. At [forsikringsmægler] og [andet pensionsselskab] på intet tidspunkt har kendt til – eller haft mulighed for at kende til – mine pensions- og forsikringsforhold hos Danica Pension, idet Danica Pension aldrig har oplyst mæglerfirmaet om mine ordninger.
2. At Danica Pension bekræfter, at jeg var omfattet af den aftale, der var tegnet af [arbejdsgiverforening] og derfor burde være omfattet af leverandørskiftet.
3. At Danica Pension erkender, at jeg 'ved en fejl' ikke blev oplyst som værende omfattet af aftalen over for [andet pensionsselskab] (eller [forsikringsmægler]).

Siden jeg indsendte klagen til Ankenævnet for Forsikring, har jeg haft en ny advokat til at gennemgå sagen, og han har i sin vurdering skrevet:

'I forhold til Danica Pension bør det i sagen ved Ankenævnet for Forsikring gøres klart, at Danica Pension ikke kan fralægge sig ansvaret for, at der ikke blev fremsendt fyldestgørende lister i forbindelse med leverandørskiftet. Dette bør udløse kritik, og det bør gøres klart, at [klageren] skal stilles, som om hun var overført til [andet pensionsselskab].'

Ankenævnet for Forsikring

7.

95900

Jeg gør samtidig opmærksom på, at jeg kunne konstatere, at ordningen var blevet overført til [andet pensionsselskab] som forventet, da jeg påbegyndte indbetalinger til [andet pensionsselskab]. Jeg havde på dette tidspunkt ingen chance for at opdage, at min egen forsikring, som var omfattet af samme ordning, ikke var overført korrekt sammen med resten af ordningen.

Fejlen er altså opstået hos Danica Pension, der både erkender, at jeg BURDE have været omfattet af overførslen, og at jeg VED EN FEJL ikke var kommet med på listen, som blev sendt til [andet pensionsselskab]/[forsikringsmægler].

Jeg har desuden uploadet den 'opsigelse' eller 'fuldmagt', som der henvises til i materialet. Jeg skal endnu en gang understrege, at jeg finder denne uden betydning for sagen, da den blev sendt EFTER at min ordning var flyttet – og altså EFTER at jeg forventeligt skulle være forsikret hos [andet pensionsselskab].

Dog er det væsentligt at gøre opmærksom på formuleringen i denne 'opsigelse', hvor der stod: *'I forbindelse med at [arbejdsgiverforening] og [fagforening] har indgået aftale med [andet pensionsselskab], skal jeg meddele, at jeg ikke længere indbetaler på ovennævnte police hos Danica Pension.'*

Også her burde Danica Pension være særligt opmærksom, da et sådant leverandørskifte ikke burde afstedkomme enkeltopsigelser fra alle, der er omfattet af aftalen. Danica Pension burde derfor også her opdage, at jeg var i færd med at opsiges en kritisk forsikring, som jeg med rimelighed kunne forvente, at jeg ikke længere havde hos Danica Pension.

På dette tidspunkt burde Danica Pension altså have opdaget sin egen fejl og have fået overført den eksisterende forsikring til [andet pensionsselskab] fremfor at opsiges den.

'Opsigelsen' er udfærdiget af min bank og er en ren formalitet i forhold til at få udbetalt den eksisterende pensionsopsparing. Det er derfor åbenlyst, at jeg med denne 'opsigelse' ikke havde til hensigt at opsiges nogen forsikringer, men blot gøre opmærksom på, at jeg ikke længere indbetalte til min pensionsordninger, hvorefter banken kunne begære opsparingen overført.

Det er for mig at se tydeligt, at Danica Pension gentagne gange har overset muligheden for at opdage en fejl, som jeg umuligt kunne have forudset, før den skete, og som lægpersone ikke med rimelighed kunne forventes at have opdaget efterfølgende."

Selskabet har i brev af 23/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagerens indlæg indeholder imidlertid intet relevant nyt, og der er intet deri, der udfordrer sagsfremstillingen i mit første indlæg af 3. november 2020."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af opsigelse af 7/3 2018 til selskabet – underskrevet af klageren – fremgår bl.a.:

"I forbindelse med at [arbejdsgiverforening] og [fagforening] har indgået aftale med [andet pensionsselskab], skal jeg meddele at jeg ikke længere indbetaler på ovennævnte police hos Danica Pension.

Ankenævnet for Forsikring

8.

95900

Jeg bekræfter at jeg har oprettet de forsikringer jeg ønsker og har brug for hos [andet pensions-selskab]. Jeg er bekendt med at forsikringerne hos Danica Pension ophører når der ikke længere sker indbetaling."

Af mail af 27/5 2019 fra forsikringsmægleren til selskabet fremgår bl.a.:

"Forsikrede [klageren] har drevet en [arbejdsgiverforening] medlemsvirksomhed som personlig ejet virksomhed. I forbindelse med leverandørskiftet den 1.1.2018 er det kun medarbejderne i pågældende virksomhed som Danica oplyser som omfattet af hendes tiltrædelsesaftale, - og som indgår i leverandørskiftet fra Danica.

Vi har som sådan ikke fuldmagt fra forsikrede, da vores fuldmagt alene relaterer sig til tiltrædelsesaftalen, og Danica håndterer også fuldmagt og opsigelsen til de medarbejdere som relaterer sig til tiltrædelsesaftalen og som er med på bestandsfilen.

Vi har således ikke haft kendskab til forsikredes personlige 'privat' police i Danica, men alligevel oplyser I nu, at hun har været med i [arbejdsgiverforening] rammeaftalen. Forsikrede har selv op-sagt sin police i Danica med henvisning til leverandørskiftet, men Danica har aldrig mig bekendt oplyst om hende som værende omfattet af leverandørskiftet, ligesom hun heller ikke oplyste om sig selv på medarbejderlisten.

Desværre har hun så efterfølgende overfor sin Danica police til sin bank, men gør nu via sin advokat gældende, at hun finder sig berettiget til fortsat dækning fra hendes ordning via [arbejdsgiverforening].

Vi har fået forskellige meldinger fra Danica på forespørgsel, - i første omgang fik vi at vide, at det var en privatforsikring hun havde og tilsendt den oprindelige police som den nugældende, - efterfølgende forskellige tilbagemeldinger.

Kan jeg få dig til at redegøre overfor Advokaten ..., hvorfor Danica har håndteret hendes police som I har, - og specifikt hvorfor hun ikke fra Danica's side har været omfattet af leverandørskiftet / opsigelsen af tiltrædelsesaftalen."

I mail af 25/9 2019 fra selskabet til klagerens advokat hedder det bl.a.:

"Vi har nu gennemgået [klagerens] sag endnu en gang. Af væsentlige informationer vil vi fremhæve:

- I Danicas administrative systemer er forsikringen placeret i aftalen mellem [arbejdsgiverforening]-[fagforening] og Danica Pension
- I Danicas administrative systemer blev alle forsikringerne placeret under samme fiktive CVR-nr., og arbejdsgiveren blev identificeret ved indbetalerens CVR-nr.
- [Klagerens] forsikring var placeret på en systemmæssig kategori, som omfattede arbejdsmarkedspensionsordninger i ovenstående aftale mellem [arbejdsgiverforening]-[fagforening] og Danica Pension. Kategorien omfattede indehavere med administrativt arbejde i virksomheder med færre end fem ansatte
- Ved oplysningerne til [andet pensionsselskab] om de omfattede personer under [virksomheds] CVR-nr. blev [klageren] ved en fejl ikke oplyst som omfattet af aftalen

- Som nævnt i mail af 7. januar 2019 til [virksomhed] ([klageren]), så er hendes forsikring oprettet i henhold til aftalen mellem [arbejdsgiverforening]-[fagforening] og Danica Pension
- Som nævnt i mail af 27. marts 2019 til [virksomhed] ([klageren]), så er hendes er ydelsesmønster underlagt bestemmelserne i ovenstående aftale
- Ved overførslen af [klagerens] opsparing fra Danica til [bank] blev opsparingen klausuleret med, at opsparingen kun kunne udbetales ved varig bortrejse. Denne klausul anvendes af pensionsselskaberne ved overførsel af depoter fra arbejdsmarkedspensionsordninger underlagt faglige overenskomster. Denne klausulering er i nøje overensstemmelse med den nævnte kategori i Danicas administrationssystemer. Det påhviler herefter [bank] at overholde bestemmelsen om, at opsparingen ikke kan udbetales i utide, hvilket vil være i alle andre situationer end pensionering, død eller varigt ophold i udlandet

Danica har således administreret [klagerens] forsikring som værende en del af aftalen mellem [arbejdsgiverforening]-[fagforening] og Danica Pension, idet [fagforening1] dog blev erstattet af [fagforening2] efter [klageren] havde oprettet sin forsikring.

For god ordens skyld kan vi oplyse, at [klageren] har indbetalt til sin pensionsordning i Danica i januar, februar, marts og april måned 2018, førend overførslen til [bank] blev gennemført den 10. juli 2018."

Klagerens advokat har i mail af 2/10 2019 til forsikringsmægleren bl.a. anført:

"Vi har nu begge fået nedenstående svar fra Danica og det er efterhånden klart, at [klageren] var omfattet af aftalen, som I bistod med at overføre fra Danica til [andet pensionsselskab]. Det er også klart, at [klageren] ved en fejl ikke er flyttet med i processen.

Det kan også nu lægges til grund, at [klagerens] ydelsesmønster fulgte bestemmelsen i aftalen og at [klagerens] dækningsomfang ikke var begrænset ift. aftalens standarddækning.

Med baggrund i de oplysninger vi kender og den seneste redegørelse fra Danica, da hører jeg gerne om [forsikringsmægler] vil foranledige, at [klageren] inddrages i ordningen hos [andet pensionsselskab] med tilbagevirkende kraft, jf. vores tidligere drøftelser om, at der reelt foreligger en sådan mulighed, såfremt I hos [forsikringsmægler] anmoder herom."

I mail af 31/10 2019 fra forsikringsmægleren til klagerens advokat hedder det bl.a.:

"Min udfordring er, at vi ikke er pensionsmægler for [klageren], og aldrig formelt har været det, ligesom vi heller aldrig hverken har modtaget mæglerhonorar eller vederlag fra din klient. Modsatningsvis har vi brugt ualmindeligt mange timer på hende og hendes sag.

Set fra min stol har Danica begået en fejl i forbindelse med dels oprettelsen af hendes pensionsordning, som dels håndteringen af hendes opsigelse af tiltrædelsesaftalen til arbejdsmarkedspensionsordningen hos Danica. Danica har ikke betragtet hendes opsigelse af virksomhedens tiltrædelse som gældende for hendes personlige privattegnede police i Danica, - uagtet at Danica, som de anfører i mailen, har haft hende registreret under rammeaftalen 'som enkeltperson' og uden tilknytning til hendes virksomhed og dennes overenskomstforhold for hendes ansatte.

Vi eller for den sags skyld [andet pensionsselskab] har på intet tidspunkt kendt til hendes personlige pensionsforhold, ligesom hun også har bekræftet det fortsættende pensionsforhold ved at indbetale fortsat til Danica, - og hun har på intet tidspunkt indbetalt pensionsbidrag til [andet pensionsselskab] eller mig bekendt begæret et ønske herom.

Supplerende hertil har hun valgt at begære sin pensionsordning hos Danica overfor til hendes pengeinstitut, hvorfor det fra min stol er svært at forstå, at hun berettiget kunne tro, at hun personligt var overgået til [andet pensionsselskab] med sin fortsatte pensionsopsparing og tilhørende forsikringsdækninger.

Som jeg tidligere har nævnt finder jeg det uforstående, at hun vælger at begære overførsel til hendes bank, hvis hun samtidig mente at hun skulle være omfattet af leverandørskiftet til [andet pensionsselskab], - hvortil jeg for god ordens skyld skal nævne, at hun aldrig har indbetalt. Ved hendes efterfølgende henvendelse til [forsikringsmægler], hvor jeg personligt talte med hende, var hendes påstand at vi havde medvirket til overførsel fra Danica til [andet pensionsselskab]. Dette kunne vi ikke se af vores registreringer – på dette tidspunkt var hun ikke kendt som person hos os, - og ej heller [andet pensionsselskab], hvorfor vi måtte undersøge hvad der var sket med hendes opsparing i Danica.

Da vi ikke havde fuldmagt fra [klageren], - hvilket Danica ej heller mente (de nægtede at give os information om hendes forsikringsforhold med henvisning til, at hun ikke var omfattet af den opsagte tiltrædelsesaftale), fik vi forinden en personlig undersøgelsesfuldmagt fra [klageren], hvorefter Danica kunne oplyse, at hun ikke var omfattet af leverandørskiftet eller den påstående begærede overførsel til [andet pensionsselskab], men at det var en udenfor leverandørskifteaftalen anmodning fra hendes bank, de havde effektueret overførslen på baggrund af. For god ordens skyld skal det nævnes, at hun er ukendt og ikke registreret hos [andet pensionsselskab] eller [sundhedsforsikring], da hun ikke har været 'oplyst' som omfattet af leverandørskiftet.

Jeg medgiver at situationen omkring leverandørskiftet ikke var optimal, idet Danica på alle fronter og med alle metoder forsøgte at modvirke skiftet og gjorde store indsatser for at fastholde så mange kunder som muligt udenfor [arbejdsgiverforening]/[fagforening] rammeaftalen, uagtet at det var Danica selv som meddelte, at de ikke ønskede at forny samarbejdet om rammeaftalen om overenskomst-mæssig pension til [arbejdsgiverforenings] medlemmer - jf. overenskomsten mellem [arbejdsgiverforening] og [fagforening].

Om Danica eller hendes bank har et ansvar for sagens forløb vil jeg ikke tage stilling til, men som skitseret finder jeg ikke at vi kan gøre mere i sagen."

Klageren har fremlagt to avisartikler af 28/2 2020 fra pressen vedrørende hendes sag. Af den ene artikel fremgår bl.a.:

"Sygdomsramte [klageren] endte uden forsikring: Bank, pensionsselskab og mægler vasker hænder

Fejl, misforståelser og manglende tjek betyder, at en ...-årig kvinde stod uden forsikring mod erhvervsevnetab, da hun blev syg.

[Klageren] har brugt mange timer på at tænke over, hvad der gik galt. Hvor hun skulle have sagt fra. Sagen kører rundt og rundt i hovedet på hende. Men hun kan stadig ikke se, hvor alarmklokken skulle have kimet.

Hun har i årevis drevet ... ved ... I dag er hun sygemeldt med en fibromyalgi-diagnose oven på flere diskusprolaps. Men hun har ingen mulighed for at få økonomisk hjælp fra sin forsikring mod erhvervsevnetab. For da hun ville trække på den, var den væk. Nedlagt få uger før. Og ingen vil tage ansvaret.

'Jeg er ikke ekspert i forsikringer og pension. Derfor har jeg hele tiden gjort, hvad eksperterne sagde. Alligevel er det mig, der sidder tilbage uden dækning,' siger [klageren].

Hun og de ansatte havde deres pension og forsikringer via [arbejdsgiverforening] og [fagfor- enings] ordning i Danica.

Men da overenskomstparterne i slutningen af 2017 valgte at flytte ordningen over til [andet pensionsselskab] satte Danica ikke [klageren] på listen over dem, der skulle overføres. Danica har erkendt fejlen.

Men, siger Danica i dag, listerne er en service og ikke en pligt.

'Vi kan ikke udtale os om konkrete kundesager, men generelt når det gælder overførsel af arbejdsmarkedspensionsaftaler, er det arbejdsgiverens, den modtagne leverandør og dennes rådgivers ansvar at sikre, at alle, der er omfattet af aftalen hos den tidligere leverandør, bliver oprettet hos den nye,' siger Danica Pensions kommercielle direktør ...

Han tilføjer, at Danica er ærgerlige over, hvis en kunde er kommet i klemme forbindelse med skifte af selskab.

Arbejdsgiverforeningen ... siger på den ene side, at det har været en del af aftalen i forbindelse med skiftet fra Danica til [andet pensionsselskab], at hvis der skete fejl, så medvirkede man til at samle de kunder op.

På den anden side vil arbejdsgiverforeningen ikke gøre noget i den konkrete sag:

'Vi har simpelthen ikke lovhjemmel til at få indsigt i enkeltsager. Derfor ved vi ikke, om der er begået fejl i den konkrete sag,' siger direktør ..., der henviser til pensionsmægleren ..., som stod for overførslen til [andet pensionsselskab].

[Forsikringsmæglers] direktør ... siger, at det er korrekt, at bl.a. rådgiveren normalt har ansvaret for, at alle overføres i henhold til brancheaftalen for leverandørskifter.

'Men i den konkrete sag havde Danica ikke systemmæssigt koblet indehaveren sammen med virksomhedens arbejdsmarkedspensionsordning. Derfor blev kun medarbejderne omfattet af leverandørskiftet,' siger [forsikringsmæglers direktør].

Han tilføjer, at situationen omkring skiftet samtidig ikke var optimal, fordi Danica modarbejdede processen og forsøgte at holde på kunderne.

I en redegørelse til [klagerens] advokat afviser [forsikringsmægler] at have et ansvar i sagen.

Mens pensionerne var ved at blive flyttet, indbød [bank] [klageren] og hendes mand til en økonomisnak. Hun fortalte, at hendes pensionsordning var ved at blive flyttet over i [andet pensions-selskab].

Banken anbefalede, at når forsikringerne var flyttet over i det nye selskab, skulle pensionsopsparingen overføres til banken. Det blev aftalen.

'Da vi var nået til marts 2018, kunne jeg ikke forstå, at jeg indbetalte præmie for mine ansatte i [andet pensionsselskab], men selv betalte til Danica. Så jeg kontaktede pensionsmægleren og gav dem mit navn og cpr-nummer. Her sagde de, at alle ordninger, der skulle overflyttes, nu var oprettet i [andet pensionsselskab]. Så det sagde jeg til banken,' fortæller [klageren].

[Forsikringsmæglers direktør], vil ikke afvise, at der kan have været en misforståelse, hvor hun har ønsket en søgning på sin person, og den ansatte blot generelt har konstateret, at de ordninger, der skulle oprettes i [andet pensionsselskab], nu var blevet oprettet.

Var hun blevet tjekket ved navn, var det kommet frem, at hun ikke var kendt i [forsikringsmæglers] systemer.

'Men en kort mundtlig besked kan jo aldrig danne grundlag for at ophæve alle forsikringsaftaler i forbindelse med en salgsaktivitet fra en bank eller et pensionsselskab. Det hører til helt almindelig rådgivning, at man sikrer noget så vigtigt som forsikringsdækninger ved en opsigelse, og branchen har i dag tilgængelige it-løsninger til at tjekke den slags,' siger [forsikringsmæglers direktør].

Men [bank] tjekkede ikke op på de mundtlige oplysninger og guidede heller ikke [klageren] til at gøre det selv ved et login hos [andet pensionsselskab]. I stedet satte banken uden videre opsigelsen af ordningerne i gang.

Banken lægger hele ansvaret over på [klageren]. I en redegørelse skriver banken:

'[Bank] sender dig herefter en mail, hvor vi beder dig underskrive en erklæring, hvor du bekræfter, at du har de ønskede forsikringer hos [andet pensionsselskab], og du samtidigt er bekendt med, at dine forsikringer hos Danica ophører, når du ikke længere indbetaler dertil. Det er desuden fremhævet i mailens tekst, at du nu skal bekræfte, at du fremover vil være dækket af forsikringer i [andet pensionsselskab],' skriver banken.

[Bank] mener, *'at vi til fulde har opfyldt vores rådgivningspligt'*. Bankdirektør ... henviser til bankens redegørelse, men beklager [klagerens] situation.

Da hun havde skrevet under på mailen, sendte banken hende den erklæring, hun skulle sende til Danica og den formulering, hun skulle bruge. Her fremgik bl.a., at forsikringerne skulle nedlægges og fortsætte i [andet pensionsselskab].

'Banken forklarede mig, at pensionsselskaberne ikke vil give slip på ens ordning, før man foretager sådan en formel opsigelse og meddeler, at man ikke vil betale længere,' husker [klageren].

Så Danica overflyttede pensionsordningen og nedlagde forsikringerne.

Få uger efter fik [klageren] diagnosen Fibromyalgi og skrev en skadesanmeldelse. Men [andet pensionsselskab] og [forsikringsmægler] kendte hende ikke. Danica sagde, at hun jo havde opsagt forsikringen. Det samme sagde [bank].

'Det var helt absurd. Jeg var alvorligt syg og rendte fra det ene selskab til det andet, uden at nogen ville hjælpe mig,' siger [klageren].

Advokat ... har nu gennem det meste af et år forsøgt at få parterne til at tage et ansvar for sagen og finde en mindelig løsning.

'[Klageren] er klemmt mellem fire meget store parter – [arbejdsgiverforening], [forsikringsmægler], Danica og [bank]. Og ikke en af dem søger en løsning for hende. I stedet sender de bolden rundt mellem hinanden og forsøger at placere ansvaret hos de andre parter,' siger [advokat].

Sidste part i sagen er [andet pensionsselskab], der skulle have haft [klagerens] forsikringer. Her afviser pressechef ..., at selskabet har et ansvar, men han tilbyder samtidig, at [andet pensionsselskab] gerne vil gennemgå sagen juridisk.

'Vi har aldrig modtaget oplysninger på den pågældende, og jeg tror derfor, at alle er enige i, at vi ikke er en del af sagen. Der er desværre et menneske, der er kommet i klemme, og vi vil gerne bistå med henblik på at få sagen løst,' siger ..."

Af den anden artikel af 28/2 2020 fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"Pensionseksperter: Urimeligt at forbrugeren havner med sorteper, når flytning af pension går galt

Der flyttes op mod 200.000 pensioner med tilhørende forsikringer om året. For det meste går det godt, men det kan også ende i et mareridt.

Det bør ikke være muligt at miste sine vigtigste pensioner mod sygdom og død ved en fejl. Det pointerer flere pensionseksperter. Alligevel kæmper en sygdomsramt kvinde nu på andet år efter at have mistet sin forsikringsdækning.

'Det er helt urimeligt, hvis en forsikret kan miste sin dækning på grund af fejl og misforståelser. Det kan umuligt være lovgivers hensigt. Her bør forbrugere være lige så beskyttede, som hvis deres bank går ned, hvor de jo har ubegrænset dækning af pensionsopsparing,' siger professor ..., ... Universitet.

Men det var præcis, hvad der skete for ...-årige [klageren]. Først blev hun glemt af pensionsselskabet, da hendes pensionsordning skulle flyttes. Derpå fik hun uklare oplysninger af pensionsmægleren om, at alle var overflyttet. Og til sidst hjalp banken hende til at stoppe sine forsikringer uden at undersøge, om der var oprettet en ny dækning. I dag er hun sygemeldt.

Pensionssektoren har indbyrdes lavet aftaler, der skal hjælpe forbrugere mod at havne uden forsikringsdækning, når op mod 150.000 ordninger hver år overflyttes fra et pensionsselskab til et

andet. Men ansvaret er mindre klart, når det gælder de ca. 40.000 overførsler fra pensionsselskab til bank.

'Hvis ingen har ansvaret i denne sag, må vi simpelthen have lavet reglerne om. Det virker helt urimeligt at tørre det her af på en privatperson. Hun ser ud til at være havnet uden dækning, fordi flere af de professionelle parter har svigtet i større eller mindre omfang,' siger ..., pensionsekspert og aktuar.

Vicekontorchef ..., Finanstilsynets forbrugerkontor, vil ikke udtale sig om den konkrete sag, men fastslår, at det helt generelt følger af reglerne om god skik, at pensionsselskaber, banker og forsikringsformidlere skal handle redeligt og loyalt over for deres kunder.

'Hvis man skal flytte en pensionsordning, skal man flytte alle de pensionstagere, som man har aftalt skal flyttes. Råder man en kunde til at opsig en forsikringsordning, skal man sikre sig, at det sker på et forsvarligt grundlag,' siger ...

Han siger, at det afhænger af omstændighederne i det konkrete tilfælde, om banken skal sikre sig dokumentation for, at kunden er omfattet af en ny ordning.

Forbrugerrådet Tænks ... kalder situationen helt kafkask.

'Det kan være svært at sige, hvem af de professionelle parter, der har ansvaret, men det virker meget underligt, at de ikke bare sætter sig sammen og finder en løsning. Den pågældende kunde har, som jeg forstår sagen, prøvet at gøre alt det rigtige. Alligevel ender hun med sorteper,' siger ...

Han opfordrer til at klage til både ankenævnet for banker og pensionsselskaber."

Nævnet udtaler:

Klageren var indehaver af en virksomhed med mindre end 5 ansatte. Virksomhedens ansatte var omfattet af en arbejdsmarkedsoverenskomst og – frem til udgangen af 2017 – en obligatorisk firmapensionsaftale i selskabet. Klageren var indtegnet på tilsvarende vilkår og dækninger i selskabet, men som privatindbetaler, idet hun var indehaver.

Pr. 1/1 2018 foretog klagerens virksomhed – og en række andre, mindre virksomheder i samme arbejdsgiverforening – et leverandørskifte til et andet pensionsselskab. I forbindelse med leverandørskiftet modtog forsikringsmægleren og det modtagende selskab en liste fra det indklagede selskab over medarbejderne i klagerens virksomhed og deres pensionsvilkår. Klageren fremgik ikke af listen. I det modtagende selskab blev der oprettet en pensionsordning for virk-

Ankenævnet for Forsikring

15.

95900

somhedens medarbejdere, men ikke for klageren. Klagerens virksomhed indbetalte fra og med januar 2018 pensionsbidrag for medarbejderne til det nye pensionsselskab. Pensionsbidrag for klageren blev fortsat betalt til det indklagede selskab.

Undervejs i forløbet aftalte klageren med sin bank, at hendes eksisterende pensionsopsparing skulle overføres til banken, mens pensionsordningen i øvrigt skulle videreføres i det nye pensionsselskab. Klageren har oplyst, at hun i marts 2018 kontaktede forsikringsmægleren telefonisk for at få afklaret, om der var oprettet en pensionsordning for hende i det nye pensionsselskab, hvilket forsikringsmægleren bekræftede. Banken udarbejdede et udkast til opsigelse af 7/3 2018 af klagerens police i det indklagede selskab. Klageren underskrev og sendte opsigelsen til det indklagede selskab, der standsede forsikringsdækningerne pr. 1/5 2018. Selskabet overførte depotværdien til banken på baggrund af en overførselsanmodning fra banken.

Af klagerens opsigelse af 7/3 2018 til det indklagede selskab fremgår det, at "I forbindelse med at [arbejdsgiverforening] og [fagforening] har indgået aftale med [andet pensionsselskab], skal jeg meddele at jeg ikke længere indbetaler på ovennævnte police hos Danica Pension. Jeg bekræfter at jeg har oprettet de forsikringer jeg ønsker og har brug for hos [andet pensionsselskab]. Jeg er bekendt med at forsikringerne hos Danica Pension ophører når der ikke længere sker indbetaling."

Klageren har anført, at det indklagede selskab fejlagtigt har undladt at angive hende på medarbejderlisten, og dette har bevirket, at det modtagende selskab ikke oprettede en pensionsordning til hende. Hun havde kun et kundeforhold med det indklagede selskab, og selskabet må bære ansvaret for, at hun blev "tabt" i den administrative proces. Selskabet burde ifølge klageren have sikret sig, at der var oprettet en ordning i det nye pensionsselskab, før det lod hendes forsikringsdækninger udgå.

Det indklagede selskab har anført, at det modtagende selskab og den medvirkende mægler har ansvaret for, at alle enten kom med over i den nye firmapensionsaftale eller opretholdt deres eksisterende ordning. Medarbejderlisten er kun et af flere hjælpeværktøjer til det modtagende selskab og mægler. Listen har primært til formål at beskrive de gældende præmie- og dæk-

Ankenævnet for Forsikring

16.

95900

ningsvilkår for medarbejderne. Selskabet tilstræber, at virksomhedsejeren også fremgår af listen, men da disse fremgår af en særlig IT-liste i selskabet, kan det ske, at virksomhedsejeren ikke bliver tilføjet listen over almindelige medarbejdere. Selskabet har anført, at medarbejderlisten har været helt uden betydning for, at klageren i dag står uden forsikringsdækning. Ud fra klageren har oplyst, har forsikringsmægleren ifølge selskabet begået en grov fejl ved at meddele klageren, at der var oprettet en pensionsordning til hende i det nye pensionselskab.

Nævnet finder, at klageren som virksomhedsejer den 7/3 2018 har sendt en skriftlig opsigelse til selskabet, og at forsikringsdækningerne pr. 1/5 2018 er ophørt i overensstemmelse med denne opsigelse.

Klageren har ikke gjort gældende, at hun havde et dækningsberettigende erhvervsevnetab inden den 1/5 2018. Spørgsmålet er herefter, om selskabet som følge af mangelfuld sagsbehandling eller mangelfuld vejledning af klageren har pådraget sig et erstatningsansvar for et eventuelt tab ved, at hun efter den 1/5 2018 ikke har været omfattet af en erhvervsevnetabsforsikring.

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at der foreligger ansvarspådragende forhold hos de implicerede professionelle aktører, herunder hos det indklagede selskab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at det indklagede selskab har begået sådanne fejl eller svigt, der kan føre til, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i sin opsigelse af 7/3 2018 har oplyst, at "Jeg bekræfter at jeg har oprettet de forsikringer jeg ønsker og har brug for hos [andet pensionselskab]. Jeg er bekendt med at forsikringerne hos Danica Pension ophører når der ikke længere sker indbetaling."

Ankenævnet for Forsikring

17.

95900

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens virksomhed fra og med januar 2018 indbetalte pensionsbidrag for medarbejderne til det nye pensionsselskab, mens pensionsbidrag for klageren fortsat blev betalt til det indklagede selskab.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det ikke er ansvarspådragende for det indklagede selskab, at selskabet pr. 1/5 2018 har effektueret klagerens opsigelse uden af egen drift at undersøge, om klagerens pensionsordning i det nye selskab blev etableret korrekt.

Nævnet har videre lagt vægt på, at medarbejderlisten ikke omfattede virksomhedsejeren/klageren, når virksomhedsejeren/klageren hos det indklagede selskab var privatindbetaler.

Det er i øvrigt ikke godtgjort, at medarbejderlisten er af så central og afgørende betydning for det modtagende selskab og for forsikringsmæglerens sagsbehandling, at mangler i medarbejderlisten uden videre udgør en ansvarspådragende handling.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at sagen er afgjort ud fra det foreliggende materiale, og at det ikke kan udelukkes, at der i forbindelse med en retssag ved domstolene anlagt af klageren mod f.eks. de involverede forsikringsselskaber og forsikringsmæglerselskaber vil fremkomme oplysninger – herunder i forbindelse med afhøring af parter og vidner – som kan føre til en anden bedømmelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

95900

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

Peter Thønnings