

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. august 2021 blev i sag nr. 96415:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Pensionskassen for Socialrådgivere, Socialpædagoger og Kontorpersonale
v/PKA
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klagebrev af 28/1 2021 til nævnet bilagt klageskema-
et har klagerens advokat bl.a. anført:

"Sagens tvist:

I korte træk drejer denne klage sig om hvorvidt pensionsselskabets kommunikation via den digita-
le medlemssides postkasse har været en tilstrækkelig måde at formidle information på over for
deres pensionskunde, i og med pensionskunden siden den ... 2014 har haft navne- og adressebe-
skyttelse.

Påstand(e):

Påstand 1: [Pensionskassen] skal anerkende, at deres manglende bestræbelser på at indhente de
nødvendige oplysninger for at kommunikere med pensionskunden ikke er udtryk for god skik.

Påstand 2: [Pensionskassen] skal anerkende, at dét, at pensionskunden overgik til status som hvi-
lende medlem grundet manglende information, er ugyldig, hvorfor pensionskunden er berettiget
til helbredsbedingede ydelser.

Sagsfremstilling:

Pensionskunden blev medlem af [pensionskassen] i 2007, som led i sit hverv hos ..., og fik i den
forbindelse oprettet en pensionsordning, jf. **BILAG 1**. Kommunikationen mellem [pensionskassen]
og pensionskunden foregik på dette tidspunkt over e-Boks og/eller pr. brevpost. I perioden fra
indmeldelsen i 2007 og frem til 2015 modtager pensionskunden således information om sin pen-
sionsordning pr. e-Boks hhv. brevpost.

Den ... 2014 får pensionskunden navne- og adressebeskyttelse.

Da der sker ændringer i pensionskundens arbejdsforhold, stopper indbetalingerne til pensionsordningen fra ..., hvilket [pensionskassen] oplyser pensionskunden om, jf. **BILAG 2** – dog sker dette ikke længere via e-Boks eller pr. brevpost, da [pensionskassen] selv sagt ikke er i besiddelse af pensionskundens adresse. Derfor oplyser [pensionskassen] om ændringerne i pensionsordningen via deres digitale medlemsportal. Denne kommunikation via den digitale medlemsportal forløber indtil 2018, hvor [pensionskassen] ændrer deres praksis i forhold til medlemmer med adressebeskyttelse, således at de pr. automatik modtager informationer om deres pensionsordning via e-Boks.

Der er således ikke iværksat bestræbelser på at indhente pensionskundens adresse, således at [pensionskassen] var sikker på, at deres kunde modtog oplysninger om de væsentlige ændringer i pensionsforholdet. Hertil skal tilføjes, at pensionskunden ingen notifikationer modtog om, at hun havde modtaget informationer i sin indbakke på medlemsportalen.

Pensionskunden var således udvidende om, at medlemskabet overgik til status som hvilende medlem, da informationen blev formidlet via den digitale medlemsportal, og ikke via e-Boks hhv. brevpost.

Begrundelse for klagen:

Indledningsvist er [pensionskassen] som pensionsselskab underlagt reglerne om god skik, hvorfor [pensionskassen] burde have forsøgt at indhente de nødvendige oplysninger for at tage kontakt til pensionskunden, velvidende at kunden var underlagt navne- og adressebeskyttelse. I og med pensionskunden er forbruger, er det således [pensionskassen] som bærer bevisbyrden for, at kunden har modtaget de breve, som [pensionskassen] må have tilsendt. Det oplyses i [PKAs] betingelser for databeskyttelse, jf. **BILAG 3**, at PKA opbevarer data om pensionskundens adfærd på medlemsportalen, samt kundens reaktion på mails og SMS'er. Det bør derfor anses som en fejl, at [pensionskassen] – når de oplyser om så væsentlige ændringer i pensionskundens pensionsforhold – bør have fulgt op på, om disse blev modtaget, i og med disse udelukkende fremgik af medlemsportalen, og pensionskunden derfor ikke havde modtaget oplysninger på sin e-Boks, eller via brevpost. Af forsikringskunden er det tillige oplyst, at denne ikke har modtaget notifikationer om meddelelser på medlemsportalen, idet [pensionskassen] ikke har sendt meddelelser til forsikringskundens e-mail, via SMS eller lignende underretning. Tillige er det forsikringskundens opfattelse, at [pensionskassen] på intet tidspunkt tydeligt, individuelt og specifikt har meddelt, at meddelelser fremadrettet kun ville blive sendt på medlemsportalen og forsikringskunden har derved ej heller haft muligheden for at kontrollere for beskeder mv.

Der burde være iværksat bestræbelser på at informere pensionskunden via notifikationer om, at der forelå oplysninger i indbakken på medlemsportalen, som var af væsentlig betydning for kundens pensionsforhold. [Pensionskassen] anfører i brev af 8. november 2019, jf. **BILAG 4**, at *'Pensionskassen har løbende i sine informationer til medlemmerne gjort opmærksom på, at medlemmerne har en personlig side på pensionskassens hjemmeside.'* Dette kan dog ikke anses som værende tilstrækkeligt til, at pensionskunden skulle vide, at væsentlige informationer pludselig udelukkende vil blive modtaget i den personlige indbakke på medlemsportalen, men ikke pr. e-Boks eller brev.

Af brev af 13. marts 2020, jf. **BILAG 5**, skriver [pensionskassen]: *'Imidlertid har vi ikke lov til at kontakte vores medlemmer, hvis de på et givet tidspunkt har adressebeskyttelse, ikke selv har accep-*

teret at modtage breve fra pensionskassen i e-Boks eller at pensionskassen har indført hjemmel til alligevel at sende oplysninger på denne vis til medlemmet eller har oplyst, at vi må kontakte dem på anden vis f.eks. på mail.'

Da [pensionskassen] blev opmærksomme på, at pensionskunden fik navne- og adressebeskyttelse, burde kunden være blevet informeret om konsekvenserne heraf direkte af [pensionskassen].

Derudover oplyser [pensionskassen] i brev af 5. juli 2019, at de har sendt breve til pensionskunden i forbindelse med, at indbetalingerne til pensionen ophørte i april 2016, samt da den bidragsfrie dækning ophørte i april 2017, jf. **BILAG 6**.

Yderligere oplyser [pensionskassen], at *'ved tilmelding af adressebeskyttelse får man udførlig information fra det offentlige om, at man selv er ansvarlig for at sikre kommunikation fra for eksempel pensionskasser og andre selskaber.'*

Det følger af tidligere afsagte kendelse fra Ankenævnet for Forsikring med sagsnr. 81.051, jf. **BILAG 7**, at selskabet får medhold i sagen *'trods selskabets manglende information, der alene er begrundet i hans selvvalgte navne- og adressebeskyttelse, som selskabet har informeret ham om konsekvenserne af.'* Det bør således tages i betragtning, at der i nærværende sag – fra [pensionskassens] side – ikke er informeret om konsekvenserne ved navne- og adressebeskyttelse i relation til informationerne afsendt af [pensionskassen] til pensionskunden. Der er således fra [pensionskassens] side alene henvist til, at en sådan information gives af det offentlige, hvorfor [pensionskassen] ikke selv har gjort pensionskunden opmærksom herpå.

Fra det lejeretlige område kan overføres princippet om, at manglende iværksættelse af de nødvendige foranstaltninger ikke fritager for en given forpligtelse. Se hertil GD 2006/35 Ø, jf. **BILAG 8**, hvor en udlejer – efter at lejer var udsat af lejemålet – ikke var i besiddelse af lejers nye adresse. Udlejer havde ikke inden for reklamationsfristen rettet henvendelse til folkeregistret for at få oplyst lejers nye adresse, hvorfor udlejers krav på mangelsudbedring var tabt. Dommens princip kan overføres til nærværende sag i den kontekst, at en medkontrahent skal rimelige bestræbelser på at indhente adresseoplysninger hvor det står denne klart, at denne ikke er i besiddelse af fornødne oplysninger, særligt henset til den kontraktuelle loyalitetspligt som foreligger mellem to kontrakter.

Efter CPR-lovens § 42, stk. 3, samt § 43 i øvrigt, må det antages at have været muligt for [pensionskassen] at have fået udleveret pensionskundens adresseoplysninger, uanset disses karakter som beskyttet, og derved tilstille pensionskunden relevante oplysninger via brev.

[Pensionskassen] burde derfor have iværksat de bestræbelser som var påkrævet for at informere pensionskunden om de væsentlige ændringer i pensionsordningen, herunder evt. ved indhentelse af adresseoplysninger eller alternativt ved en klar information om, at kunden selv aktivt måtte foretage de nødvendige bestræbelser således at [pensionskassen] fremtidigt ville have mulighed for at fremsende information om pensionsordningen."

Selskabet har i brev af 26/2 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"På vegne af Pensionskassen for Socialrådgivere, Socialpædagoger og Kontorpersonale (herefter pensionskassen) skal PKA hermed redegøre for sagen

...

Indledning

Twisten står om, hvorvidt klager har ret til helbredsbetingede ydelser fra pensionskassen eller om hun har mistet retten hertil, som følge af det valg om adressebeskyttelse, som klager har foretaget og som har bevirket, at klager ikke har gjort sig bekendt med de breve, som selskabet har dannet til klager om ændringer i klagers pensionsordning – i denne sag breve om bortfald af bl.a. retten til helbredsbetingede ydelser. Klager har siden overgangen til hvilende medlemskab fået genoptaget sin ordningen i pensionskassen med som en ordning med begrænset dækning. Genoptagelsen hidrører fra bidragsindbetaling fra klagers fleksjob

Sagsfremstilling

Klager blev i 2007 optaget i pensionskassen som følge af sin ansættelse (Bilag 1). Med virkning fra maj måned 2016 ophører bidragsindbetalingen fra klagers arbejdsgiver og som følge heraf er klager bidragsfrit dækket i en efterfølgende 12 måneders periode hvorefter klagers ordning overgår til at være en ordning på hvilende grundlag baseret på de faktisk indbetalinger og uden ret til (midlertidige) helbredsbetingede ydelser. Disse forhold informerer pensionskassen om i breve til klager.

Pensionskassen informerer i juli 2016 klager om, at der ikke er modtaget pensionsbidrag fra klagers hidtidige arbejdsgiver siden maj måned og at klager vil bevare sine dækninger frem til 30. april 2017 (Bilag 2). I marts 2017 informerer pensionskassen igen klager om, at hendes ordning vil ændre sig med virkning fra 30. april 2017 – nogle forsikringer vil blive nedsat og andre forsikringer vil ændre sig (Bilag 3). Endelig informerer pensionskassen 9. maj 2017 om, at klagers forsikringer med virkning fra 1. maj 2017 er sat ned og nogle forsikringer nu er bortfaldet (Bilag 4). Klager kontakter ikke pensionskassen.

Klager har oplyst, at hun i ... 2014 valgte adressebeskyttelse, hvilket betyder, at klagers adresseoplysninger fra det valgte tidspunkt ikke er tilgængelige for pensionskassen.

30. marts 2019 søger klager om helbredsbetingede ydelser (midlertidig bidragsbetaling) jf. Bilag 5. Den 12. juni 2019 meddeler pensionskassen klager afslag på hendes ansøgning, da klagers ordning ikke giver klager ret til helbredsbetingede ydelser, herunder midlertidig bidragsbetaling, da klager er hvilende medlem af pensionskassen (Bilag 6).

På baggrund af afslaget kontakter klager pensionskassen. Hun er af den opfattelse, at pensionskassen ikke kan ændre ordningen uden at informere hende. På den baggrund skriver pensionskassen til klager i brev af 6. juli 2019 (Bilag 7), at grundet klagers valg om registrering af adressebeskyttelse, har det ikke været muligt at sende breve fysisk til klager ligesom klager ikke på tidspunktet for pensionskassens information om ændringerne i klagers ordning, har haft tilmeldt pensionskassen til de afsendere, der måtte kommunikere via e-boks med klager. På den baggrund har pensionskassens eneste mulighed for at informere klager om hendes pensionsordning været at lægge breve i klagers postmappe på klagers personlige side på pensionskassens hjemmeside. Pensionskassen fastholder, at klager med virkning fra 1. maj 2017 ikke har haft ret til helbredsbetingede ydelser ved midlertidig sygdom.

I brev af 15. juli 2019 beder [klagerens advokat] (fremover advokaten) på vegne af klager om indsigt i klagers sag med henblik på en vurdering (Bilag 8). PKA sender 22. juli 2019 oplysninger til advokaten. 28. oktober 2019 (Bilag 9) meddeler advokaten PKA, at han er uenig i PKAs opfattelse af

hvilken dækning, klager qua sin pensionsordning har krav på. PKA meddeler 8. november 2019 (Bilag 10), at pensionskassen i den periode, hvor brevene omkring ændring af klagers ordning er kommunikeret, ikke har haft information om [klagerens] adresse som følge af den af hende oprettede adressebeskyttelse ligesom klager først i februar 2019 har opdateret sine kontaktoplysninger, så pensionskassen kunne kontakte klager på anden vis og at dette er årsagen til, at informationerne om ændringerne i klagers pensionsordning er kommunikeret via klagers personlige side på pensionskassens portal. Kommunikationen er sket under iagttagelse af de krav, der er til information om ændringer af pensionsordninger og er kommunikeret på de relevante tidspunkter. Samt at pensionskassen løbende i sine informationer til medlemmerne har gjort opmærksom på, at medlemmerne har en personlig side på pensionskassens hjemmeside netop for at sikre, at pensionskassen har en mulighed for at komme i kontakt med medlemmerne. Ligeledes redegør pensionskassen for, at den ikke har mulighed for at anvende e-Boks som postløsning medmindre modtageren selv tilmelder sig eller pensionskassen som en del af aftalegrundlaget muliggør dette, hvilket pensionskassen med virkning fra 2018 derfor via en vilkårsændring fremadrettet indførte en hjemmel til at kunne.

3. februar 2020 (Bilag 11) kontakter advokaten igen pensionskassen. Advokaten er fortsat uenig og mener ikke at have fået alle dokumenter i sagen.

13. marts 2020 (Bilag 12) svarer pensionskassen advokatens henvendelse. Da der ikke er faktisk nyt i sagen henholder tilbagemeldingen til advokaten sig til de samme forhold, som i de tidligere svar.

Efterfølgende sender pensionskassen samtlige dokumenter i sagen til advokaten.

Klager indbringer herefter sagen for ankenævnet.

Begrundelse

Klager er medlem af Pensionskassen for ... og har via dette medlemskab en pensionsordning, der under visse forudsætninger giver ret til midlertidige helbredsbetingede ydelser. En forudsætning for midlertidige helbredsbetingede ydelser er, at pensionsordningen ikke er overgået til hvilende medlemskab.

Dette forhold er reguleret i Pensionsvilkårenes § 20, hvor det fremgår, at: *'Medlemmer, der ikke er pensionerede, overgår til hvilende medlemskab, hvis der ikke indbetales bidrag, medmindre medlemmet er omfattet af bidragsfri dækning eller bidragsbetaling fra pensionskassen'.*

Pensionsvilkårenes § 19 fastlægger, hvornår et medlem har ret til bidragsfri dækning eller bidragsbetaling fra pensionskassen: *'Medlemmer, som ikke modtager førtidspension fra pensionskassen eller har modtaget delvis eller hel alderspension, er bidragsfri dækket i 12 måneder, såfremt bidragsbetaling ophører...'*

Afgørende for, at klager har ret til midlertidige helbredsbetingede ydelser er således, om medlemmets ordning giver ret hertil. I denne sag er det selskabets opfattelse, at klagers ordning ikke berettiger hertil, da klagers ordningen overgik til at være en ordning på hvilende grundlag med virkning fra 1. maj 2017 og efter at selskabet i tre (3) breve informerede om konsekvenserne ved bidragsophør, bidragsfri dækning samt udløb heraf jf. Bilag 2, 3 og 4. Det forhold at klager ikke har gjort sig bekendt med disse breve er efter selskabets opfattelse forhold, som klager bærer risiko-

en for i og med, at hun valgte at beskytte sine adresseoplysninger. I forbindelse med valget om registrering af adressebeskyttelse bliver man oplyst om, at ens navn og adresse ikke længere vil være tilgængeligt. Konsekvensen ved at lade sig registrere med adressebeskyttelse er, at cpr-registret ikke udleverer navn og adresse til privatpersoner, herunder virksomheder. Dette er et valg, der ikke foretages i regi af pensionskassen og som pensionskassen ikke er part i, men som kan få en konsekvens for modtageren af den information, som pensionskassen skal give.

Forsikringsaftalelovens § 33, stk. 1 fastlægger, at *'Meddelelser fra selskabet til forsikringstageren eller den sikrede bliver først virksomme, når de modtages af denne, medmindre det skyldes undladdelse af at anmelde flytning eller **andet forhold hos modtageren, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer**, idet retsvirkningen af meddelelsen da indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde...'*

Det er selskabets opfattelse, at bestemmelsen fastlægger hvem, der bærer risikoen for fremkomsten af en meddelelse og ligeledes fastlægger retsvirkningen heraf. I denne sag betyder det, at det forhold, at klager vælger at beskytte sin adresse gør, at risikoen for fremkomst og kundskab overgår til klager. Det forhold, at klager registrerer sig med adressebeskyttelse er efter selskabets opfattelse at sidestille med *'... andet forhold hos modtageren, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer*. Bestemmelse fastlægger i næste led konsekvensen: *'... idet retsvirkningen af meddelelsen da indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde...'*. I denne sag betyder det, at klagers valg om registrering af adressebeskyttelse gør, at selskabets breve om ændringerne i klagers ordning ikke er fremkommet som følge af forhold hos klager, at klager bærer risikoen herfor og at retsvirkningen af brevenes indhold er indtruffet dagen efter, at brevene under normale forhold kunne være kommet frem til klager – i denne sag ville brev 1 og 2 (Bilag 2 + 3) under normale forhold være kommet frem til klager inden tidspunktet for ændringerne af klagers ordning. Ligesom klager ej heller har reageret før 2019 på det sidste brev om at ændringerne af klagers ordning nu er sket (Bilag 4).

Allerede på denne baggrund er det selskabets opfattelse, at klagers ordning med virkning fra 1. maj 2017 er overgået til at være en ordning på hvilende grundlag uden ret til midlertidige helbredsbedingede ydelser.

Vi har undersøgt, om vi på anden vis kunne have kontaktet klager på tidspunktet for ændringerne i klagers ordning. Selskabet har først registreret klagers kontakthinformationer 19. februar 2019, hvorfor selskabet ikke på et tidligere tidspunkt ad denne vej har haft mulighed for at kontakte klager, ligesom klager først 20. september 2018 er registreret i selskabets system med samtykke til at e-boks kan anvendes i kommunikationen.

Da det imidlertid både er selskabets pligt – men også ønske – at kunne yde den rådgivning, herunder information som er både lovpligtig men også vigtig for medlemmet, indførte selskabet i 2018 en hjemmel i pensionsvilkårene til at kommunikere med medlemmerne via et elektronisk postsystem (f.eks. e-boks) se Bilag 13 – Pensionsvilkårenes § 1b. Denne hjemmel til kontakt via et elektronisk postsystem havde selskabet således ikke på tidspunktet for kommunikationen til klager om ændringerne i hendes ordning, hvorfor selskabets eneste mulighed for at forsøge at informere klager var at lægge informationen i den postmappe, som klager har hos selskabet.

I relation til advokatens oplysning om, at selskabet har kommunikeret med klager via e-boks i perioden 2007-2015, kan selskabet ikke genkende denne oplysning. Selskabet kan alene se, at klager er kontaktet via e-boks efter sit samtykke hertil i september 2018.

Advokaten antager, at selskabet efter CPR-lovens § 42, stk. 3 jf. § 43 kunne have fået udleveret klagers adresseoplysninger, uanset disse var omfattet af den af klager valgte adressebeskyttelse. Hertil skal selskabet bemærke, at afgørende for, om en anmodning ville være blevet imødekommet er, om selskabet ville have haft en retlig interesse i oplysningerne i medfør af § 43. Det er selskabets opfattelse, at en retlig interesse alene foreligger, hvis den ønskede oplysning (her adresseoplysningerne) i sig selv ændrer retstilstanden, er nødvendig for at få denne ændret eller skal bruges til at gøre en ret gældende. Selskabets pligt i denne sag går på at informere klager om ændringer i hendes ordning. Ændringerne, som selskabet informerer om, følger af vilkårene, der gælder for pensionsordningen og det er på den baggrund selskabets opfattelse, at der qua informationen i brevene hverken indstiftes, ændres eller håndhæves en ret.

Advokaten anfører videre, at det forhold, at pensionskassen løbende har gjort opmærksom på, at medlemmerne har en personlig side på pensionskassen hjemmeside ikke kan anses som værende tilstrækkeligt til at vide, at væsentlige informationer pludselig udelukkende vil blive modtaget i den personlige indbakke på medlemsportalen, men ikke pr. e-boks eller brev. Hertil skal selskabet bemærke, at postmappen aldrig har været anvendt som eneste forsendelseskanal, hvis det på anden vis har været muligt at komme i kontakt med et medlem. Hensigten med at gøre opmærksom på postmappen er et ønske om at give medlemmerne en kanal, hvor de altid kan danne sig overblik over deres pensionsordning og komme i kontakt med pensionskassen ad en sikker digital kanal. Postmappen har aldrig været anvendt som primær forsendelseskanal uden samtykke fra medlemmet eller uden hjemmel i selskabets vilkår. På tidspunktet for ændringerne i klagers ordning, benyttede selskabet postmappen som supplement til fysisk brevforsendelse/anvendelse af e-boks, hvor medlemmet havde samtykket hertil. I sager, hvor medlemmer som følge af eget valg ikke muliggjorde at selskabet kunne informere dem på anden vis, var anvendelse af postmappe eneste mulighed for forsøg på at få informeret medlemmet om vigtige ændringer i medlemmets ordning.

Det er derfor også selskabets opfattelse, at selskabet som krævet i lovgivningen og i medfør af god skik på området, på tidspunkterne for ændringerne i klagers ordning, har informeret klager som påkrævet, men at forhold i relation til fremkomsten af brevene, for hvilke klager bærer risikoen, har gjort, at klager ikke har fået gjort sig bekendt med selskabets information og retsvirkningerne heraf. Ligeledes har selskabet ikke haft hjemmel eller samtykke til på anden vis at kontakte klager, hvorfor selskabet har benyttet sig af den mulighed, der var, nemlig at informere klager via hendes postmappe hos selskabet i håb om, at klager ville reagere. Det er således selskabets opfattelse, at selskabet – i denne situation, hvor klager bærer risikoen for at sikre sig kundskab om vigtige informationer/påbud – har gjort de rimelige og mulige bestræbelser på at informere medlemmet, som selskabet havde og måtte anvende. Det er derfor også selskabets opfattelse, at overgangen til hvilende medlemskab ikke skyldes selskabets manglende information eller manglende iagttagelse af god skik, men beror på klagers forhold, for hvilke klager bærer risikoen. På denne baggrund skal selskabet fastholde sin afgørelse.

Konklusion

På baggrund af ovennævnte er det samlet set selskabets opfattelse, at klager er behørigt informeret om ændringerne af hendes pensionsordning og at de forhold, der ligger til grund for at klager

ikke har gjort sig bekendt med disse informationer og retsvirkningerne heraf, er forhold for hvilke klager bærer risikoen.

På denne baggrund fastholder PKA derfor, at klagers ordning er en ordning på hvilende grundlag, der ikke berettiger klager til at modtage midlertidige helbredsbedingede ydelser."

Klagerens advokat har i brev af 9/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger

Indledningsvist skal jeg **opfordre 1** pensionsselskabet til at uddybe hvorvidt der med '*disse forhold informerer pensionskassen om i breve til klager*' (s. 1, fjerde nederste linje) menes fysiske breve eller breve som fremgår af medlemsportalen.

Vedhæftet findes **BILAG 9, BILAG 10 OG BILAG 11** som viser, at 'årsopgørelserne' over pensionskundens pensioner hos pensionsselskabet i henholdsvis 2014 og 2015 fremsendes pr. brev til kunden, hvorfor det først er fra marts 2016, at pensionsselskabet anførte adressen som ukendt og derfra begyndte at fremsende informationer i postkassen på medlemsportalen. Det undrer mig, at der fremsendes almindelige årsopgørelser til kundens adresse i 2014 og 2015, i det pensionskunden fik navne- og adressebeskyttelse den ... 2014. Det er således først fra 2016, hvor der reelt er tale om oplysninger af væsentlig betydning for kundens pensionsforhold, at pensionsselskabet formidler dette gennem postkassen på medlemsportalen. Pensionsselskabet anfører i deres redegørelse, at:

'Klager har oplyst, at hun i ... 2014 valgte adressebeskyttelse, hvilket betyder, at klagers adresseoplysninger fra det valgte tidspunkt ikke er tilgængelige for pensionskassen.'

Jeg skal derfor **opfordre 2** pensionsselskabet til at redegøre for, hvordan det har været muligt for dem, at fremsende opgørelserne af henholdsvis 2014 og 2015 til pensionskunden, nu hvor det fremføres, at adresseoplysningerne fra ... 2014 ikke længere var tilgængelige for pensionsselskabet.

Pensionsselskabet anfører, at det forhold, at pensionskunden ikke har gjort sig bekendt med brevene i hendes postkasse på portalen, er en risiko, som hun må bære, i det hun selv har valgt at beskytte sine adresseoplysninger. I relation hertil skal jeg fremhæve Ankenævnet for Forsikrings kendelse med sagsnr. 81051, hvor der blev lagt vægt på, at selskabet **havde** informeret klageren om konsekvenserne ved navne- og adressebeskyttelse, hvorfor der blev givet selskabet medhold. I nærværende tvist forholder det sig således, at pensionsselskabet ikke har informeret pensionskunden om konsekvenserne ved navne- og adressebeskyttelse, men blot henvist til, at man ved tilmelding hertil får oplysninger fra det offentlige om disse konsekvenser. Det er vores opfattelse, at der ikke er foretaget rimelige bestræbelser på at informere pensionskunden om konsekvenserne fra pensionsselskabet side, især henset til den loyalitetsforpligtelse som foreligger i et kontraktforhold og det faktum, at der er tale om væsentlige ændringer af økonomisk betydning for en forbruger som medkontrahent. Pensionskunden blev meldt ind i PKA tilbage i 2007, og erindrer ikke, at hun skulle have modtaget en sådan information. Pensionsselskabet fremfører i sin redegørelse til Ankenævnet for Forsikring, at:

'Det forhold at klager ikke har gjort sig bekendt med disse breve er efter selskabets opfattelse forhold, som klager bærer risikoen for, i og med, at hun valgte at beskytte sine adresseoplysninger.'

I og med pensionsselskabet har fremsendt fysiske årsopgørelser til pensionskunden i 2014 og 2015, selv om hun fik navne- og adressebeskyttelse den ... 2014, bør der tages højde for, at pensionskunden derved ingen idé har haft om, at præmissen for at modtage information havde ændret sig, nu hvor hun stadig modtog fysisk post, selvom hun fik navne og adressebeskyttelse.

Pensionsselskabet henviser i deres høringsvar til forsikringsaftalelovens § 33, hvoraf blandt andet fremgår, at meddelelser fra selskabet til forsikringstager først bliver virksomme, når de modtages af denne, medmindre dette skyldes undladelse af at anmelde flytning eller andet forhold hos modtageren, som bevirker, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer. Når pensionsselskabet ikke vælger at informere om konsekvenserne i kontraktforholdet mellem dem og pensionskunden ved valg af adressebeskyttelse, er det vores opfattelse, at det ikke er rimeligt at risikoen overgår til pensionskunden, og slet ikke henset til de økonomiske retsvirkninger, som meddelelserne indeholder. Yderligere kan det ikke antages, at forholdet falder ind under 'andet forhold hos modtageren', når pensionsselskabet ikke har informeret om konsekvenserne.

Som fremført i vores indsendte klage til Ankenævnet for Forsikring den 28. januar 2021 og det tilhørende *bilag 3*, opbevarer pensionsselskabet data om pensionskundens adfærd på medlemsportalen, samt kundens reaktion på mails og SMS'er. Det er vores opfattelse, at det ikke bør komme pensionskunden til skade, at pensionsselskabet:

- 1) Ikke har udfoldet rimelige bestræbelser på at indhente relevante kontaktoplysninger, og
- 2) Ikke har tjekket op på, om deres pensionskunde har åbnet dokumenter af væsentlig betydning for kundens pensionsforhold, nu hvor selskabet så sig nødsaget til at kommunikere ad denne vej.

Det bør yderligere fremhæves, at CPR-lovens § 42, stk. 3, jf. § 43 giver pensionsselskabet adgang til at indhente oplysninger på pensionskunden som for eksempel navn og adresse, hvis pensionsselskabet har en retlig interesse i oplysningerne. Pensionsselskabet anfører imidlertid i deres høringsvar, at de ikke mener at have en sådan.

Det er vores opfattelse, at pensionsselskabets anmodning ville være blevet imødekommet, henset til, at informationerne som skal formidles til pensionskunden, er af væsentlig økonomisk betydning og således ændrer hendes retsstilling, herunder at hun ved manglende indbetaling vil overgå til hvilende medlem og således miste sin ret til helbredsbedingede ydelser.

Derudover er vi stadig af den opfattelse, at pensionsselskabet har handlet i strid med god skik, grundet deres manglende bestræbelser på at indhente de nødvendige oplysninger for at kommunikere med pensionskunden.

Konklusion

På baggrund af ovennævnte er det vores opfattelse, at selskabet skal bære risikoen for at pensionskunden ikke har været bekendt med ændringer i hendes pensionsforhold, hvorfor hun ikke er overgået til hvilende medlem og dermed er berettiget til helbredsbedingede ydelser."

Selskabet har i brev af 25/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har følgende bemærkninger til de af klagers repræsentant rejste spørgsmål: Ad 1: *Opfordring til pensionsselskabet til at uddybe hvorvidt der med 'disse forhold informerer pensionskassen om i breve til klager' (s. 1, fjerde nederste linje) menes fysiske breve eller breve som fremgår af medlemsportalen.*

Hertil skal selskabet bemærke, at henvisningen går på, at selskabet sikrer, at der inden ændringer i et medlems ordning er dannet information, der bl.a. i medfør af regler om god skik informerer et medlem om ændringer i ordningen inden en given ændring og efter en ændring er gennemført. Alle ændringer, der er en følge af de regler, der gælder for pensionsordningen. Der er ikke med udsagnet taget stilling til, om informationen er kommet til kundskab for medlemmet via fysisk brev eller via medlemsportalen.

Ad. 2: Opfordring til pensionsselskabet til at redegøre for, hvordan det har været muligt for at fremsende opgørelserne af henholdsvis 2014 og 2015 til pensionskunden, nu hvor det fremføres, at adresseoplysningerne fra ... 2014 ikke længere var tilgængelige for pensionsselskabet.

Hertil skal selskabet bemærke, at ved et medlems oprettelse af adressebeskyttelse sker der det, at selskabet ikke længere modtager adresseoplysninger. I selskabets system anvender man den praksis, at når en oplysning om adressebeskyttelse modtages, så registreres oplysningen om adressebeskyttelse på medlemmets ordning og der er en proces, der gør, at de sidst-kendte adresseoplysninger fortsat anvendes som kontaktoplysninger i relation til at sende breve til medlemmet. Disse adresseoplysninger anvendes frem til pensionskassen erfarer, at adresseoplysningerne ikke længere kan anvendes (typisk som følge af, at et brev kommer retur med adressat ubekendt). Fra dette tidspunkt angives medlemmet adresseoplysninger som 'ukendt' og der sendes som følge heraf ikke breve til medlemmets sidst angivne adresse. På tidspunktet for brevene om ændringer i klagers ordning, var der ydermere en proces, der registrerede senest oplyste adresser som 'ukendt' uanset årsag. Den faktiske årsag til at klagers adresseoplysninger er registreret som 'ukendt' på et tidspunkt efter det seneste brev med adresseoplysninger fremgår ikke at selskabets systemer, ligesom selskabet alene kan konstatere af klagers ansøgningsskema af 1. maj 2019, at klager ikke længere har sammen adresse som på tidspunktet for de af selskabet sidst registrerede adresseoplysninger.

Selskabet har i relation til information af medlemmerne ved disses valg af registrering af adressebeskyttelse, indrettet sin administration ud fra en opfattelse af, at den offentlige instans, som administrerer området, vurderer, hvad der er nødvendig og tilstrækkelig information om konsekvenserne ved at registrere adressebeskyttelse. Selskabet er som tidligere nævnt en indirekte aktør i denne sammenhæng og forudsat, at selskabet havde haft andre kontaktoplysninger på medlemmet end adresse, er det selskabets opfattelse, at selskabet i et forsøg på at kundgøre om ændringerne i klagers ordning, skulle have forsøgt at kontakte klager af denne vej. Imidlertid er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke på et tidligere tidspunkt end 2018, hvor det blev muligt at anvende e-boks i kommunikationen med klager, eller med de at klager oplyste kontaktoplysninger tilbage i 2019, da klager kontaktede selskabet med henblik på at søge om midlertidige helbreds-betingede ydelser, havde andre kontaktoplysninger på klager.

Som selskab deler vi den opfattelse, at det er beklageligt, hvis en person som led i registrering af adressebeskyttelse ikke får den nødvendige og tilstrækkelige information om konsekvenserne ved at anmode herom herunder, hvis en indirekte aktør (selskabet) kommer til at bære risikoen for, at vigtig information om konsekvenserne ved adressebeskyttelse- og hvis indhold og omfang er vurderet og besluttet af tredjemand (offentlige instans) i det omfang, selskabet ikke har andre kendte adresseoplysninger, overvæltes til selskabet og at selskabet som følge heraf i et forsøg på at (forsætte med at) informere et medlem kan blive bundet af en 'berettiget forventning' hos medlemmet, som følge af at en informationspligt ikke er tilstrækkeligt håndteret i det regi, hvor der

anmodes om adressebeskyttelse og på det tidspunkt, hvor konsekvenserne herved bør indgå som forudsætning for at træffe beslutningen om registrering af adressebeskyttelse.

I relation til bemærkningerne til Forsikringsaftalelovens § 33 skal selskabet gentage, at det er selskabets opfattelse, at registrering af adressebeskyttelse er et forhold initieret af anmoderen (klager), hvorfor det fortsat er selskabets opfattelse, at det i denne sag er forhold hos modtageren (klager), der har forårsaget, at *meddelelsen ikke eller ikke rettidigt er fremkommet* ligesom det ses at være forhold uden for selskabets kontrol, der har bevirket, at meddelelsen ikke er kommet frem (til kundskab) rettidigt hos modtageren (klager).

I relation til hvorvidt selskabet har udfoldet rimelige bestræbelser på at indhente relevante kontaktoplysninger gør selskabet for god ordens skyld opmærksom på, at det først er ved indførelsen af vilkåret om digital kommunikation i 2018, der gælder for klagers ordning, at selskabet måtte anvende e-boks i kommunikationen med klager ligesom selskabet ikke på et tidligere tidspunkt end ved klagers henvendelse i 2019, fik kendskab til andre kontaktoplysninger på klager. Endelig ville selskabet ikke kunne have gjort noget mere for at komme i kontakt med klager, hvis selskabet på tidspunktet for ændringerne havde holdt øje med, om klager havde åbnet de relevante dokumenter, eftersom selskabet på dette tidspunkt ikke havde kendskab til andre kontaktoplysninger på klager.

I relation til klagers repræsentants bemærkninger til det af selskabets anførte i relation til CPR-loven, henholder selskabet sig til det allerede anførte.

Konklusion

På baggrund af ovennævnte er det således fortsat selskabets opfattelse, at klagers ordning hos selskabet er en ordning på hvilende grundlag, der ikke giver ret til midlertidige helbredsbedingede ydelser. Det er ligeledes selskabets opfattelse, at det ikke er selskabet, der bærer risikoen for, om en anmoder af registrering af adressebeskyttelse er tilstrækkeligt informeret om konsekvenserne ved en registrering. Endelig er det selskabets opfattelse, at selskabet har gjort rimelige bestræbelser på at informere klager om ændringerne i hendes ordning.

På denne baggrund fastholder PKA derfor, at klagers ordning er en ordning på hvilende grundlag, der ikke berettiger klager til at modtage midlertidige helbredsbedingede ydelser."

Klagerens advokat har i brev af 30/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er vores klare opfattelse, at pensionselskabet burde have foretaget rimelige bestræbelser på at indhente de relevante kontaktoplysninger på pensionskunden, henset til at der var tale om information med væsentlig indvirkning på kundens økonomiske forhold. Dette skal ses i lyset af den loyalitetsforpligtelse som foreligger i et kontraktforhold, hvor pensionskunden anses som den svage part.

Derudover anses det som ubestridt, at pensionselskabet har været vidende om at de ikke havde de relevante kontaktoplysninger på pensionskunden. Det er vores opfattelse, at pensionselskabet, med hjemmel i cpr-lovens § 42, stk. 3, jf. § 43, har haft adgang til at indhente kontaktoplysninger på pensionskunden, i det de må siges at opfylde kriteriet om en retlig interesse.

Ankenævnet for Forsikring

12.

96415

Konkluderende er det således stadig vores opfattelse, at pensionskunden er berettiget til at modtage helbredsbetingede ydelser, og medlemskabet derfor ikke er overgået til hvilende, henset til pensionsselskabets manglende bestræbelser på at indhente de relevante kontaktoplysninger."

Selskabet har i brev 13/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal afslutningsvist bemærke, at det fortsat er selskabets opfattelse, at selskabet har foretaget rimelige bestræbelser på at informere klager om ændringerne i hendes ordning og at selskabet på tidspunktet for ændringerne ikke havde kontaktoplysninger på klager ligesom selskabets ikke var bekendt med årsagen til ophøret i bidragsindbetalingen, herunder om det skyldtes klagers helbredsmæssige situation."

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren havde lønophør den 1/5 2016, og bidragsbetalingerne til hendes pensionsordning ophørte. Selskabet udstedte informationsbreve den 27/7 2016, 18/3 2017 og 9/5 2017 med oplysning om bidragsophørets konsekvenser for hendes pensionsordning og hendes muligheder for at fortsætte forsikringsdækningerne. Klageren havde adressebeskyttelse, og selskabet lagde brevene ind på hendes medlemsside. Klageren ansøgte den 30/3 2019 om helbredsbetingede ydelser (midlertidig bidragsbetaling) og erfarede, at hun var blevet hvilende medlem i pensjonskassen den 1/5 2017 uden ret til bidragsbetaling ved midlertidig sygdom.

Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende, at hendes overgang til hvilende medlem er ugyldig grundet manglende information, og at hun er berettiget til helbredsbetingede ydelser.

Hun har anført, at selskabet har handlet i strid med god skik og burde have iværksat rimelige bestræbelser på at indhente hendes adresse, jf. cpr-lovens § 43, henset til, at der var tale om information med væsentlig indvirkning på hendes økonomiske forhold. Alternativt burde selskabet have informeret hende om, at hun selv aktivt måtte foretage de nødvendige bestræbelser således, at selskabet fremtidigt ville have mulighed for at fremsende information om pensionsordningen.

Selskabet har afvist at have tilsidesat god skik med henvisning til, at selskabet har gjort de rimelige og mulige bestræbelser på at informere klageren, som selskabet havde og måtte anvende. Selskabet har anført, at selskabets eneste mulighed for at forsøge at informere klageren var at lægge informationen i den postmappe, som hun havde på sin medlemsside. At klageren ikke har gjort sig bekendt med selskabets breve, er forhold, som klageren bærer risikoen for, idet hun valgte at beskytte sin adresse. Selskabet har indrettet sin administration efter, at den offentlige instans, som administrerer området, vurderer, hvad der er nødvendig og tilstrækkelig information om konsekvenserne ved at registrere adressebeskyttelse. Selskabet har bestridt, at kommunen ville have udleveret klagerens adresse i medfør af cpr-lovens § 43.

Nævnet lægger til grund, at klageren fik navne- og adressebeskyttelse i 2014, og at selskabet modtog besked herom fra cpr-registeret. Selskabets praksis er herefter, at oplysningen om adressebeskyttelse registreres på medlemmets ordning, og at den sidst kendte adresse forsat anvendes til at sende breve til medlemmet, indtil selskabet erfarer, at adressen ikke længere kan anvendes, f.eks. som følge af, at brevet kommer retur med adressat ubekendt. Selskabet har ifølge denne praksis sendt information om alderssum og årsoversigt til klageren den 8/9 2014 og 1/2 2015, mens årsoversigten udstedt den 1/2 2016 er påført "ukendt adresse". Klageren har tilmeldt sig e-Boks den 20/9 2018, og selskabet har fået opdaterede kontaktoplysninger fra hende den 19/2 2019.

Nævnet finder, at når klageren har valgt adressebeskyttelse, påhviler det som udgangspunkt klageren at sørge for fortsat at modtage ønsket post fra private.

Selskabet har imidlertid fået besked om adressebeskyttelsen, og selskabet har trods denne viden fortsat med at sende breve til klageren i 2014 og 2015. Nævnet finder, at selskabet – som på dette tidspunkt kun kommunikerede med klageren ved brevforsendelse – burde have orienteret klageren om, at hun selv skulle give selskabet besked om eventuelle fremtidige adresseændringer eller anden kontaktmulighed, idet selskabet ikke længere ville modtage oplysning om hendes adresse fra cpr-registeret.

Nævnet finder, at selskabet ved sin handlemåde har givet klageren en berettiget forventning om, at adressebeskyttelsen ikke havde indflydelse på post fra selskabet. Nævnet har i den forbindelse også lagt vægt på, at klageren modtog breve fra selskabet i 2014 og 2015, og at hun havde lønophør i 2016.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet ikke har informeret klageren på tilstrækkelig måde i 2016 og 2017 ved som gjort at lægge informationerne på hendes medlemsside uden forudgående varsel om anvendelse af denne kommunikationsform, jf. vejledning nr. 10516 af 14/9 2015.

Nævnet finder det sandsynliggjort, at klageren ville have valgt at forlænge sine forsikringsdækninger efter den 1/5 2017, hvis hun havde modtaget brevet af 18/3 2017 med oplysning om muligheden.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i marts 2017 fortsat var uden job, og at hendes senere sygemelding skyldtes PTSD og anden blandet angsttilstand, jf. hendes senere ansøgning om midlertidig bidragsbetaling. Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets informationsbrev af 18/3 2017, at "Du kan maksimalt betale for dine forsikringer via din opsparing i 3 år", og at klageren har ansøgt om midlertidig bidragsbetaling den 30/3 2019.

Nævnet finder herefter, at selskabet skal anerkende, at klageren ikke var overgået til hvilende medlemskab på tidspunktet for anmeldelsen og skal genoptage sagsbehandlingen på det grundlag. Nævnet finder, at selskabet er berettiget til at overføre bidrag fra klagerens opsparing til fortsættelse af forsikringerne efter den 1/5 2017 i det omfang, klageren ikke har ret til midlertidig bidragsbetaling ved sygdom.

Ankenævnet for Forsikring

15.

96415

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Pensionskassen for Socialrådgivere, Socialpædagoger og Kontorpersonale, skal anerkende, at klageren ikke var overgået til hvilende medlemskab på tidspunktet for anmeldelsen og skal genoptage sagsbehandlingen på det grundlag. Selskabet er berettiget til at overføre bidrag fra klagerens opsparing til fortsættelse af forsikringerne efter den 1/5 2017 i det omfang, klageren ikke har ret til midlertidig bidragsbetaling ved sygdom.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand