

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. februar 2022 blev i sag nr. 96434:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har arbejdsmarkedspension. I klageskema af 31/1 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at klage over, at jeg har mistet 4630 kr. på min pensionsopsparing hos PensionDanmark (PD). Jeg ønsker at PD skal sætte pengene tilbage på pensionsopsparingen. PD har brugt min pensionsopsparing til at betale til en sundhedsordning uden mit vidende og ønske.

PD har sendt flere breve til mig i E-Boks. Brevene er blevet placeret i en mappe PD selv har oprettet i min E-Boks og som jeg ikke vidste eksisterede. Jeg har kun holdt øje med indbakken.

Jeg var i en periode i 2018-2019 ansat hos firmaet [arbejdsgiver]. Her havde jeg pensionsopsparing hos PD samt en sundhedsforsikring betalt af arbejdsgiver.

Jeg stopper med at arbejde hos [arbejdsgiver] og d. 30-03-2019 får jeg brev fra PD om, at indbetalingerne er stoppet. Her står også at sundhedsforsikringen vil fortsætte og at pengene til sundhedsforsikringen vil blive trukket fra pensionsopsparingen. Den 04-04-2019 får jeg endnu et brev om betalingen til sundhedsforsikringen vil blive taget fra pensionen.

Den 30-05-2019 får jeg brev om, at jeg ikke længere er medlem. Betalingen til sundhedsforsikring er blevet taget fra pensionsopsparingen og den er nu brugt op.

Alle ovenstående breve er blevet sendt i E-Boks. PD har oprettet en mappe i min E-Boks og de har placeret alle brevene i den mappe. Jeg var ikke klar over, at mappen eksisterede og jeg har derfor ikke kigget i den. Havde jeg læst brevene, havde jeg stoppet sundhedsforsikringen. Jeg opdager først brevene efter, at pengene er brugt op.

I E-Boks ligger alle mapperne i venstre side af skærmen. Langt det meste af skærmen er dækket af indbakken, hvor man kan se post i rækkefølge efter dato. Nyeste post ligger øverst og er nem at få øje på.

Jeg mener at PD har brugt mine pensionspenge på sundhedsordningen uden mit vidende og ønske.

Den 16-06-2019 indleder jeg en korrespondance med PD, hvor jeg klager over forløbet. PD afviser af flere omgange min klage.

At oprette en ny mappe i E-Boks uden brugerens viden svarer til [at] placere en ny postkasse på folks ejendom uden at informere folk om det. Så kan man efterfølgende placere vigtig post i den og påstå, at folk har modtaget brevene.

Jeg mener, at jeg med rimelighed kan påstå, at jeg ikke anede at afsenderen af post i E-Boks har retten til at oprette mapper i E-Boks. Hvis man sammenligner med almindelig mail, så har afsenderen ingen mulighed for at oprette nye mapper i brugerens mailsystem.

Jeg har adskillige mapper i min E-Boks, som jeg selv har oprettet. Mappen fra PD har derfor ikke fremstået særlig tydelig. Den har været 'druknet' i de andre mapper.

PD nægter, at det er dem der har oprettet mappen. Jeg har været i dialog med E-Boks omkring dette. E-Boks fortæller, at mappen automatisk bliver oprettet, når man tilmelder sig PD i E-Boks. Det er altså PD, der har besluttet at oprette en mappe hos mig i min E-Boks, hvor de placerer deres breve.

Hverken PD eller E-Boks har på noget tidspunkt informeret mig om, at post til PD vil være i en separat mappe. Heller ikke i forbindelse med oprettelsen. Jeg er tilmeldt mange afsendere og der er ikke en eneste, der har sin egen mappe, hvor posten kommer. Deres post kommer i indbakken.

Jeg havde kun sundhedsforsikringen, fordi min arbejdsgiver betalte. Sundhedsforsikringen blev automatisk oprettet, da jeg blev ansat i [arbejdsgiver]. Jeg har altså ikke selv bedt om at få forsikringen. Jeg synes derfor også, at det er mærkeligt, at jeg selv skal afmelde den. I det mindst må man kunne forvente at få ordentlig besked om det.

Jeg ønsker altså at Ankenævnet skal stilling til om PD kan oprette en mappe i min E-Boks uden mit vidende og derefter påstå, at de har informeret mig.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at PD skal sætte 4630 kr. tilbage på pensionsopsparingen. PD har brugt min pensionsopsparing til at betale til en sundhedsordning uden mit vidende og ønske."

Selskabet har i brev af 16/2 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager blev automatisk optaget i arbejdsmarkedspensionen i PensionDanmark med virkning fra den 1. oktober 2018 ved ansættelse hos klagers daværende arbejdsgiver, og klager modtog derfor et velkomstbrev af 13. november 2018, jf. bilag 2.

Klagers arbejdsgiver indbetalte det obligatoriske pensionsbidrag frem til 31. december 2018, som blev anvendt til forsikringer, sundhedsordning og pensionsopsparing.

Da bidragsindbetalingen ophørte, blev klager med virkning fra 1. januar 2019 bidragsfrit dækket, hvormed forsikringerne og sundhedsordningen fortsatte og blev betalt via fradrag i klagers pensionsopsparing. Selskabet oplyste klager om dette i breve af 30. marts 2019 og 4. april 2019, jf. bilag 3 og 4.

Den 30. maj 2019 ophørte klagers medlemskab, da klagers pensionsopsparing var opbrugt, hvilket selskabet oplyste klager ved brev af samme dato, jf. bilag 5.

I perioden 6. juni 2019 til 7. september 2020 var der løbende mailkorrespondance mellem klager og selskabet om selskabets afslag på udbetaling af pensionsopsparingen. Der kan henvises til bilagene, der er vedlagt klagen.

Begrundelse

Da klager blev optaget i den obligatoriske arbejdsmarkedspension i PensionDanmark modtog klager et velkomstbrev, hvori klager bl.a. blev informeret om, at breve fra PensionDanmark bliver lagt i e-Boks, jf. forsikringsbetingelserne § 2, stk. 1.

Brevene fra PensionDanmark blev lagt i klagers indbakke i e-Boks, hvorfor klager burde have set brevene, eftersom klager ifølge egne oplysninger har holdt øje med sin indbakke.

I e-Boks kan man også se post pr. afsender, hvorfor der er en PensionDanmark mappe i klagers e-Boks. Det er ikke en mappe, PensionDanmark har oprettet, da der i e-Boks sker en automatisk gruppering af breve i mapper efter afsender.

Klager har derfor både kunnet se brevene fra PensionDanmark i indbakken og i PensionDanmark mappen, hvorfor det efter selskabets opfattelse ikke har betydning for sagen, at klager ikke har været opmærksom på PensionDanmark mappen.

Ved bidragsophør overgik klager til bidragsfri dækning, og klagers forsikringer og sundhedsordning blev herefter betalt via fradrag i klagers pensionsopsparing, indtil pensionsopsparingen var brugt op, jf. forsikringsbetingelserne § 7, stk. 1, og hvormed medlemskabet ophørte.

Ovennævnte informerede selskabet klager om i vores breve af 30. marts 2019 og 4. april 2019, hvori selskabet også oplyste klager om muligheden for at stoppe forsikringerne og afmelde sundhedsordningen.

Klager kontaktede imidlertid ikke selskabet herom, og derfor fortsatte betalingen af forsikringerne og sundhedsordningen ved fradrag i klagers pensionsopsparing, indtil denne var brugt op.

Klagers medlemskab er således behandlet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvorfor selskabet fastholder, at klager ikke er berettiget til udbetaling af pensionsopsparingen."

Klageren har i besked af 7/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker at påpege flere urigtige oplysninger i PensionDanmarks (PD) høringsvar. PD påstår, at det ikke er dem der har oprettet mappen. PD påstår yderligere, at der sker en automatisk gruppering af brevene i mapper.

Jeg modtager mange breve i E-Boks. PD er de eneste, der selv har oprettet en mappe i min E-Boks. Alle andre breve bliver lagt indbakken. Jeg har også fremlagt dokumentation, hvor E-Boks skriver, at mappen er en del af PD's løsning i E-Boks. Det er altså PD, der har valgt, at mappen skal være der. Den er ikke blevet oprettet automatisk i den forstand, at det altid sker i E-Boks. Den muligvis automatisk oprettet i den forstand, at PD har valgt, at der altid skal oprettes mapper i deres kunders E-Bokse. Dette er en mulighed, som E-Boks skriver i den mail, jeg har vedlagt fra dem. Jeg bemærker også, at PD ikke har fremsendt nogen dokumentation for deres påstande om E-Boks.

Det er korrekt, at der findes en funktion, der hedder 'Vis post efter afsender'. Det er en funktion, der ligger under mapperne. Den skal altså ikke forveksles med den mappe PD har oprettet. Funktionen skal foldes ud og kan bruges, hvis man leder efter noget post. Det er ikke et sted, man kan se, at der er kommet ny post.

Funktionen 'Vis post efter afsender' svarer til den funktion, der i Outlook hedder 'søgemapper'. Det ligger ikke noget post i disse mapper, men kan få vist post fra andre mapper baseret forskellige kriterier eks. afsender.

Jeg har vedlagt et billede af hvordan mapperne ser ud nu. Alle mapperne ... er nogle jeg selv har oprettet. Der bliver ikke automatisk lagt noget post i disse mapper. Alle breve jeg modtager, på nær dem fra PD havner i indbakken.

PD skriver, at de har lagt breve i min E-Boks angående sagen. Dette er helt korrekt. Min klage går på, at brevene blev lagt i en mappe jeg ikke havde kendskab til.

PD påpeger, at de har sendt breve til mig, hvor de oplyste om, at jeg kunne stoppe forsikringen, hvis jeg ønskede det. Dette er også helt korrekt. Min klage går på, at brevene blev lagt i en mappe jeg ikke havde kendskab til.

Sagens kerne er hvorvidt PD har oprettet en mappe i min E-Boks, jeg ikke havde kendskab til. Jeg mener jeg har ført bevis for at PD har oprettet mappen uden mit vidende og at de breve de sender havner i den mappe i stedet for i indbakken.

Hvis Ankenævnet ønsker det, kan jeg få flere oplysninger om mappen fra E-Boks.

Jeg håber, jeg har forklaret de faktuelle omstændigheder for Ankenævnet, så det er forståeligt. Skulle ankenævnet være i tvivl om nogle af de tekniske ting omkring E-Boks, vil jeg naturligvis gerne besvare spørgsmål.

Jeg mener PD taler usandt, når de siger, at de ikke har oprettet mappen. Det var også det PD sagde, da jeg henvendte mig til dem, før jeg gik til ankenævnet."

Ankenævnet for Forsikring

5.

96434

Selskabet har i brev af 19/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Af besvarelsen fra e-Boks fremgår, at PensionDanmark har mulighed for at oprette mapper, og ikke at PensionDanmark har oprettet en mappe.

Vi henviser til vores tidligere svar og skal på ny præcisere, at PensionDanmark alene har lagt post i klagers indbakke i e-Boks, og at PensionDanmark ikke benytter og heller ikke tidligere har benyttet muligheden for at oprette en PensionDanmark mappe i medlemmernes e-Bokse."

Til dette har klageren fremsendt besked af 3/5 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg har vedhæftet endnu et dokument til sagen. Det er et nyt svar fra E-Boks, hvor de bekræfter, at det er Pension Danmark der har oprettet mappen i min E-Boks."

Nævnets sekretariat har den 13/7 og 14/7 2021 bedt selskabet om yderligere kommentarer til oprettelse af mapper i e-Boks. Selskabet har i brev af 9/9 2020 til nævnet bl.a. anført.

"Vi henviser til de af Nævnets spørgsmål af 13. og 14. juli 2021

På den baggrund kontaktede vi skriftligt e-Boks, da PensionDanmark ikke har oprettet klagers PensionDanmark mappe i e-Boks. Vi vedlægger som bilag 6 mail af 9. august 2021 med svaret fra e-Boks.

Efter at vi modtog det skriftlige svar fra e-Boks, kontaktede vi e-Boks telefonisk for en uddybning.

Ifølge e-Boks blev klager tilmeldt e-Boks den 10. juni 2019, og indtil denne dato blev PensionDanmarks breve alene lagt i klagers indbakke på PensionDanmarks hjemmeside (som udstilles af e-Boks).

I forbindelse klagers tilmelding blev alle gamle breve fra PensionDanmark, som var lagt i klagers indbakke på PensionDanmarks hjemmeside af e-Boks flyttet over i PensionDanmark mappen.

Hvis PensionDanmark havde sendt nye breve til klager efter den 10. juni 2019, dvs. efter hans tilmelding til e-Boks, ville brevene af e-Boks både være blevet lagt i klagers indbakke i e-Boks og i PensionDanmark mappen i e-Boks, som er en arkivmappe, som indeholder alle gamle og nye breve fra PensionDanmark.

Svarene fra e-Boks blev forelagt vores digitalchef, og dennes mailsvar af 7. september 2021 vedlægges også som bilag 7.

Af begge besvarelserne ses, at det alene er e-Boks, der håndterer klagers mapper."

Nævnets sekretariat har den 9/9 2020 bedt selskabet uddybe formuleringen "udstillet af e-Boks", og selskabet har ved brev af 17/9 2021 til nævnet fremsendt en forklaring fra selskabets digitalchef, hvor det bl.a. er anført:

"Indbakken på pension.dk er en såkaldt 'white label' løsning som leveres af e-Boks. Det er en standardløsning til at vise digital post, som e-Boks udbyder til deres kunder.

Den fungerer således at når PensionDanmark vil sende et brev til et medlem, så afleverer vi altid til e-Boks. Det gjorde vi også tilbage i 2019.

e-Boks kigger så på, om modtageren (medlemmet) er tilmeldt post fra PensionDanmark i e-Boks og håndterer brevet derefter:

1. Hvis medlemmet er tilmeldt post fra PensionsDanmark i e-Boks, så placeres brevet, så det både kan ses i e-Boks og i indbakken på pension.dk.
2. Hvis medlemmet ikke er tilmeldt post fra PensionDanmark i e-Boks, så placeres brevet så det udelukkende kan ses i indbakken på pension.dk.

I sommeren 2018 begyndte vi at lave obligatorisk tilmelding til e-Boks af alle medlemmer. Medlemmet i denne sag blev ifølge oplysning fra e-Boks tilmeldt den 10/6 2019. Inden denne dato blev breve til medlemmet håndteret som beskrevet i punkt 2 ovenfor. Efter tilmeldingen er breve til medlemmet blevet håndteret som beskrevet i punkt 1 ovenfor.

I forbindelse med at et medlem tilmeldes, vil al den post som indtil tilmeldingen kun har været tilgængelig i indbakken på pension.dk blive flyttet, således at den både er tilgængelig i e-Boks og i indbakken på pension.dk. Som e-Boks har oplyst, så vil der som en del af denne proces ske det, at der oprettes en mappe med navnet 'Post fra PensionDanmark' i e-Boks hvor de overflyttede dokumenter placeres. Dette er en del af standardløsningen hos e-Boks og ikke noget som PensionDanmark har indflydelse på."

Klageren er ikke kommet med yderligere kommentarer til sagen. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets velkomstbrev af 13/11 2018 fremgår det bl.a.

"Din arbejdsgiver har foretaget første indbetaling til din pension

Vi har 10. november 2018 modtaget den første indbetaling fra din arbejdsgiver [arbejdsgiver]. På pension.dk kan du se indbetalinger, og her har du altid et godt overblik over din opsparing og dine forsikringer.

Du får breve i e-Boks

Du modtager alle breve fra PensionDanmark i din e-Boks."

Af selskabets brev af 30/3 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Betalingen til din pension er stoppet

Der kan være mange gode grunde til, at indbetalingerne til din pension er stoppet. Måske er du på orlov, har fået nyt job, er blevet opsagt eller gået på efterløn eller pension.

Du behøver ikke fortælle os, hvorfor indbetalingerne er stoppet. Vi skriver til dig, fordi der er nogle muligheder, vi vil gøre dig opmærksom på.

Forsikringerne fortsætter

Dine forsikringer fortsætter til den 1. januar 2020. Vi kontakter dig i god tid, inden de stopper, så du kan tage stilling til, hvad der skal ske med forsikringerne. Betalingen for forsikringerne bliver trukket fra din opsparing.

Sundhedsordning

Du er stadig omfattet af sundhedsordningen og kan bestille tid til behandlinger hos fx fysioterapeut eller massør. Bestil via pension.dk eller app'en Din Pension.

...

Mulighed for at stoppe forsikringerne

Har du fået nyt arbejde, har du måske forsikringer i din nye pensionsordning. Vil du stoppe dine forsikringer og sundhedsordning hos os nu, kan du gøre det på pension.dk."

Af selskabets brev af 4/4 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Du har fået PensionDanmark Sundhedsordning

Du har før haft sundhedsordning som en del af din ansættelse. Din tidligere arbejdsgiver har betalt den ud over dit pensionsbidrag. Nu hvor indbetalingerne fra din arbejdsgiver er stoppet, er sundhedsordningen blevet en del af din pensionsordning.

Hurtig og gratis behandling

Med sundhedsordningen kan du både få behandlinger på vores 125 sundhedscentre rundt om i landet. Og du kan få rådgivning om sundhed og sygdom. Læs mere på pension.dk/sundhed.

Ønsker du ikke sundhedsordningen?

Hvis du ikke ønsker sundhedsordningen kan du afmelde den på pension.dk/sundhed."

Af selskabets brev af 30/5 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Du er ikke længere medlem

Vi skriver til dig, fordi du ikke længere har forsikringer eller opsparing hos PensionDanmark. Siden indbetalingen til din pension stoppede, er dine forsikringer blevet betalt af din opsparing, som nu er brugt op.

Derfor ophører dit medlemskab den 30. maj 2019."

Af klagerens korrespondance med e-Boks den 12/6 og 13/6 2019 fremgår bl.a.:

"12. jun. 20.01 CEST

Jeg har en mappe der hedder 'Dokumenter fra PensionDanmark 103320'. Her ligger alle dokumenter jeg har modtaget fra PensionDanmark. Jeg har dog ikke selv oprettet mappen eller lagt dokumenterne over i mappen. Mit spørgsmål er om en afsender kan oprette en mappe hos modtagerne hvor alle de dokumenter de sender automatisk ryger over i?

...

13. jun. 10.11 CEST

...

Ja, afsender som f.eks. [bank] / PensionDanmark har mulighed for at oprette mapper, og arkiveringsregler hos modtager.

Det vil sige tilmeldinger som man ikke selv tilmelder."

Ankenævnet for Forsikring

8.

96434

Af klagerens korrespondance med e-Boks den 3/8 og 4/8 2020 fremgår bl.a.:

"3. august 2020 18:54

...

Jeg har en mappe der hedder 'Dokumenter fra PensionDanmark 103320'. Jeg har ikke selv oprettet den og Pension Danmark påstår, de heller ikke har oprettet den. Kan i se, hvem der har oprettet mappen? Er det jer?

...

4. august 2020 10:55

...

Det er en mappe som automatisk bliver oprettet efter man tilmelder Pension Danmark.

Der står følgende under Pension Danmark når man skal tilmelde dem:

'Bemærk: Når du tilmelder dig, overføres den korrespondance, du tidligere har modtaget fra afsender i afsenders egen løsning, til e-Boks og du kan tilgå dokumenterne både fra afsender og i e-Boks. Hvis du senere afmelder afsender igen, vil dokumenterne fremadrettet kun være tilgængelig i e-Boks.'

Dermed vil det sige, at det er Pension Danmarks egen løsning der bliver oprettet og fulgt, når man tilmelder dem på e-Boks."

Af klagerens korrespondance med e-Boks den 6/4 og 7/4 2021 fremgår bl.a.:

"6. apr. 2021 21.05.40 CEST

...

I min E-Boks er der en mappe med navnet – 'Dokumenter fra Pension Danmark 103320'. Jeg ønsker at få svar på hvordan mappen er blevet oprettet.

Der ligger 5 breve i mappen. Jeg ønsker at E-Boks skal svare på hvem der har placeret brevene i mappen.

Kan E-Boks bekræfte at når en mail er placeret i mappen 'Dokumenter fra Pension Danmark 103320' vil den ikke samtidig være placeret i indbakken?

...

7. apr. 2021 15.37.45 CEST

...

Mappen er blevet oprettet ved at du har sagt ja til at [bank] og Pension Danmark må sende dig post i din e-Boks.

I den forbindelse er der blevet oprettet de nævnte mapper af afsenderne.

Brevene havner derved i disse mapper i stedet for i din indbakke.

Du kan dog vælge at flytte dokumenterne hvis du ønsker det."

Af selskabets korrespondance med e-Boks den 22/7 2021 og 9/8 2021 fremgår bl.a.:

"22. jul. 2021 14.04.31 CEST

Jeg arbejder i PensionDanmark og en af jeres medarbejdere har oplyst til et af vores medlemmer, at opretter PensionDanmark mappe i medlemmets e-Boks. Jeg har kontaktet vores Digitalchef som ikke forstår jeres svar, da han ikke mener, at PensionDanmark opretter mapper i e-Boks. Kan I afklare, hvad der gælder?

...

9. aug. 2021 12.19.55 CEST

...

Når man tilmelder sig i PensionDanmark i e-Boks, så fører vi dokumenter fra kunden har modtaget i Portal løsningen over til kundens e-Boks. Så kan dokumenterne herefter ses begge steder, dvs. både i kundeportalen og i kundens e-Boks. Jeg mener, at vi opretter en folder i forbindelse med overflytningen af dokumenterne, som hedder 'Dokumenter fra PensionDanmark'."

Af forsikringsbetingelserne gældende fra 1/1 2018 fremgår bl.a.:

"§ 2. Information til medlemmerne

Stk. 1.

Når pensionsordningen bliver oprettet, sender PensionDanmark et velkomstbrev til medlemmets e-Boks med information om pensionsordningen. Medlemmet bliver samtidig oplyst om, at fremtidige meddelelser fra PensionDanmark også vil blive sendt til medlemmets e-Boks. Meddelelser til eksisterende medlemmer, der ikke har tilmeldt selskabet til e-Boks – bliver sendt til medlemmets elektroniske indbakke på pension.dk. Meddelelser vil dog blive fremsendt til medlemmerne på papir, hvis lovgivningen foreskriver dette.

Velkomstbrevet indeholder link til det sted på selskabets hjemmeside, hvor medlemmet kan få et overblik over pensionsordningens generelle indhold, ligesom der er et link til de lukkede sider, hvor medlemmet kan se sine egne forsikringer og pensionsopsparing.

Medlemmet har således døgnet rundt adgang til information om sin pensionsordning. Medlemmets egne oplysninger er tilgængelige via NemID.

Hjemmesiderne bliver løbende opdateret.

Hvis der sker ændringer i gældende regler, bliver medlemmet informeret om ændringerne på PensionDanmarks åbne hjemmeside. Ved væsentlige ændringer sendes også særskilt meddelelse til det enkelte medlems e-Boks eller elektroniske indbakke på pension.dk, når det skønnes nødvendigt.

PensionDanmarks information til medlemmerne sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

Stk. 2.

Ved medlemskabets ophør vil breve, der tidligere er lagt ind i medlemmets elektroniske indbakke på pension.dk, blive overflyttet til medlemmets e-Boks, for at medlemmet fortsat har adgang til dem.

...

§ 7. Indbetalingen af pensionsbidrag ophører

Stk. 1.

Hvis indbetalingen af pensionsbidrag, jf. § 5 stk. 1, ophører, fortsætter forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning i en periode, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger. Det kaldes bidragsfri dækning.

...

Stk. 2.

Medlemmet kan vælge op til 60 måneders bidragsfri dækning, dog kun så længe medlemmets pensionsopsparing kan betale for forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og omkostninger.

...

Stk. 3.

Medlemmet kan også vælge, at den bidragsfri dækning skal ophøre. Den bidragsfri dækning ophører fra den 1. i måneden efter, at PensionDanmark har modtaget medlemmets valg, dog tidligst fra det tidspunkt, hvor medlemmet registreres som bidragsfrit dækket i selskabet.

Stk. 4.

Hvis medlemmet ikke vælger, vil forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning fortsætte i op til 12 måneder afhængig af pensionsopsparingens størrelse, jf. stk. 1. Medlemmet kan herefter vælge at forlænge forsikringerne og PensionDanmark Sundhedsordning, idet den samlede bidragsfri dækning højst kan udgøre 60 måneder, jf. stk. 1 og 2."

Nævnet udtaler:

Klageren har i 2018-2019 kortvarigt været ansat hos en arbejdsgiver, der har indbetalt fem bidrag til klagerens pensionsordning. Da bidragene ophørte, informerede selskabet klageren ved breve af 30/3 2019 og 4/4 2019 om, at hans forsikringer og sundhedsordning ville fortsætte til den 1/1 2020, og at betalingen for forsikringerne ville blive trukket fra hans opsparing. Af brevene fremgik det, at han kunne vælge at afmelde forsikringerne og sundhedsordningen. Den 30/5 2019 meddelte selskabet klageren, at hans opsparing var opbrugt til betaling af forsikringerne, og at hans medlemskab i selskabet derfor var ophørt den 30/5 2019. Brevene blev fremsendt digitalt til klageren.

Klageren ønsker, at selskabet tilbagefører 4.630 kr., som udgør betaling for sundhedsordningen, til hans pensionsordning med henvisning til, at selskabet ikke har lagt brevene i e-Boks, så han kunne se dem. Han har anført, at selskabet ikke har lagt brevene i indbakken, og at selskabet i stedet har lagt brevene i en mappe i hans e-Boks benævnt "Dokumenter fra PensionDanmark", som selskabet har oprettet uden hans vidende. Klageren har videre anført, at han kun har holdt

øje med indkommen post i indbakken, og at han ikke har opdaget mappen blandt sine andre mapper. Han har fremlagt sin korrespondance med e-Boks, hvorefter det fremgår, at mappen er selskabets egen løsning, som bliver oprettet og fulgt, når man har tilmeldt selskabet på e-Boks.

Selskabet har oplyst, at klageren i forbindelse med sin ansættelse modtog et velkomstbrev, hvori han blandt andet blev informeret om, at breve fra selskabet blev lagt i e-Boks. Selskabet har videre anført, at al digital post fra selskabet til medlemmerne håndteres af e-Boks. Hvis medlemmet er tilmeldt post fra selskabet i e-Boks, placeres brevene, så de både kan ses i indbakken på e-Boks og i medlemmets elektroniske indbakke på selskabets hjemmeside. Hvis medlemmet ikke er tilmeldt post fra selskabet i e-Boks, placeres brevene, så de udelukkende kan ses på medlemmets indbakke på selskabets hjemmeside. Selskabet begyndte i sommeren 2018 at lave obligatorisk tilmelding til e-Boks af alle medlemmer. Ifølge e-Boks er klageren tilmeldt den 10/6 2019, hvorefter al post i hans elektroniske indbakke på selskabets hjemmeside er gjort tilgængelig i e-Boks, og e-Boks har i den forbindelse oprettet en mappe med navnet "Post fra PensionsDanmark", hvor de overflyttede dokumenter er placeret.

Det fremgår af selskabets forsikringsbetingelser § 2, stk. 1, at "Når pensionsordningen bliver oprettet, sender PensionDanmark et velkomstbrev til medlemmets e-Boks med information om pensionsordningen. Medlemmet bliver samtidig oplyst om, at fremtidige meddelelser fra PensionDanmark også vil blive sendt til medlemmets e-Boks. Meddelelser til eksisterende medlemmer, der ikke har tilmeldt selskabet til e-Boks – bliver sendt til medlemmets elektroniske indbakke på pension.dk. Meddelelser vil dog blive fremsendt til medlemmerne på papir, hvis lovgivningen foreskriver dette."

Nævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med sin ansættelse modtog et velkomstbrev, hvor han blev orienteret om, at han ville modtage alle breve fra selskabet i sin e-Boks. Klageren tilmeldte ikke post fra selskabet til e-Boks, og nævnet lægger videre i overensstemmelse med det af selskabet anførte til grund, at e-Boks - som administrerer selskabets digitale post - har lagt selskabets breve i klagerens elektroniske indbakke på selskabets hjemmeside, og at map-

Ankenævnet for Forsikring

12.

96434

pen "Dokumenter fra PensionDanmark" først er oprettet af e-Boks i forbindelse med klagerens tilmelding til e-Boks den 10/6 2019.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har informeret klageren på tilstrækkelig måde i 2019 om sine valgmuligheder efter bidragsbetalingernes ophør ved som gjort at lægge informationerne i hans elektroniske indbakke på selskabets hjemmeside.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at velkomstbrevet om, at klageren fremover ville modtage post fra selskabet i sin e-Boks, har givet ham en berettiget forventning om, at selskabet havde tilmeldt ham til e-Boks.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det alene fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet vil sende meddelelserne til medlemmets elektroniske indbakke på selskabets hjemmeside, hvis medlemmet ikke har tilmeldt selskabet til e-Boks.

Nævnet har også lagt vægt på den korte bidragsperiode på fem måneder, hvorfor det efter nævnets opfattelse ikke burde have stået klageren klart, at han ikke modtog årsoversigter og meddelelser fra selskabet i sin e-Boks.

Nævnet finder det sandsynliggjort, at klageren ville have valgt at stoppe betalingen for sundhedsordningen, hvis han var blevet bekendt med selskabets breve af 30/3 2019 og 4/4 2019.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens beskedne pensionsopsparing.

Nævnet finder herefter, at selskabet skal genoptage klagerens medlemskab og tilbageføre de hævede beløb for sundhedsordningen til hans pensionsopsparing med virkning fra ophøret af bidragsbetalingerne.

Som følge heraf

Ankenævnet for Forsikring

13.

96434

b e s t e m m e s :

Selskabet, PensionDanmark, skal genoptage klagerens medlemskab og skal tilbageføre de hævede beløb for sundhedsordningen til hans pensionsopsparing med virkning fra ophøret af bidragsbetalingerne.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand