

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 i sag nr. 96440:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har forsikring for tab af erhvervsevne. I klageskema af 2/2 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Hej d.31. januar 2016 skriver jeg en mail til pension Danmark og efterfølgende ringer også til dem for at få en bekræftelse på om de har modtaget min mail hun oplyser, at hun kunne se min mail og derefter vil rette oplysningerne. På min mail som jeg fik fremsendt dem står der følgende. Jeg [klageren] ønsker at forhøje alle mine aktiver bl.a. engangsbeløb og løbende udbetaling på max grænsen fra dags dato. Derefter tager jeg et screenshot/billede af den fremsendte billede og tænker at alt er i den skønneste orden. Så sker der en ulykke og jeg så vil jeg blive tilkendt en førtidspension ifølge men sagsbehandler d. 24 februar 2021 jeg ringer så til pension Danmark for at gøre dem opmærksom på følgende info og derefter spørger jeg til mine aktiver og finder så ud af at pension Danmark ikke har fået rettet sig på den fremsendte mail og oplyser, at de ikke kan finde noget som helst på det og godtager ikke følgende billede af den mail, som jeg fik fremsendt til dem. Derfor har jeg brug for jeres hjælp, da Pension Danmark fastholder, at de ikke vil gøre noget ved dette. ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil følgende opnå at jeg får mit engangsbeløb på 200.000kr og ikke 100.000kr. Jeg vil følgende opnå at jeg får min løbende udbetaling på 6.700kr og ikke 4.500 til jeg går på folkepension. Inden jeg går på førtidspension 1 marts 2021."

Selskabet har af 15/2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet har modtaget Ankenævnets meddelelse af 5. februar 2021 vedlagt klage fra [klageren], herefter klager, over selskabets afslag på at forhøje ydelserne ved førtidspension med virkning fra 1. marts 2016. Selskabet fastholder afslaget, da der ikke er dokumentation for, at klager har an-

modet om forhøjelse af ydelserne ved førtidspension den 31. januar 2016. Pension Danmarks forsikringsbetingelser pr. 1. januar 2016 og 1. oktober 2020 vedlægges som bilag 1a og 1b. ...

Sagsfremstilling

Klager kontaktede selskabet via mail af 2. juli 2019 om dækningsomfanget for den supplerende førtidspension på årligt 54.000 kr., jf. bilag 2, som selskabet besvarede ved mail af 3. juli 2019 jf. bilag 3. Den 29. januar 2021 valgte klager at forhøje ydelserne ved førtidspension via pension.dk, men en time senere slettede klager sine valg, så ydelserne ved førtidspension forblev uændrede. Vi kvitterede for klagers valg både på pension.dk og via brev af 30. januar 2021, som blev lagt i klagers e-Boks, jf. bilag 4. Senere den 29. januar 2021 modtog selskabet mail fra klager, som var overrasket over, at ydelserne ved førtidspension ikke var blevet forhøjet i 2016, hvilket skulle være aftalt telefonisk i 2016, hvorfor klager anmodede om, at ydelserne blev rettet, jf. bilag 5. Ved mail af 2. februar 2021 oplyste selskabet, at der ved en gennemgang af medlemskabet ikke kunne ses at være anmodet om forhøjelse af ydelserne ved førtidspension, hvorfor selskabet afviste at forhøje forsikringerne, jf. bilag 6. Den 31. januar 2021 sendte klager på ny anmodning om, at selskabet rettede forsikringsbeløbene, idet klager vedlagde en mailtekst angiveligt fra 31. januar 2016 om forhøjelse af ydelserne ved førtidspension, jf. bilag 7. Efterfølgende den 1. og 2. februar 2021 var der en mailkorrespondance mellem klager og selskabet om yderligere dokumentation fra 2016, som vedlægges som bilag 8.

Begrundelse

Efter forsikringsbetingelserne § 16, stk. 5 kan medlemmerne forhøje engangsbeløbet ved førtidspension og den supplerende førtidspension. For at en valgt forhøjelse af engangsbeløbet ved førtidspension og den supplerende førtidspension træder i kraft, skal medlemmerne opfylde en række betingelser, som fremgår af forsikringsbetingelsernes § 16, stk. 7, som endvidere indeholder regler for

Ikrafttrædelsestidspunktet for ændringen. Hvorvidt klager ved en senere tilkendelse af offentlig førtidspension ville kunne opnå ret til forhøjede ydelser - hvis det forudsattes, at anmodningen om forhøjelse af ydelserne ved førtidspension var sket i 2016 – skulle i givet fald vurderes ud fra oplysninger om klagers arbejds- og helbredsforhold i 2016. Klager har siden 2016 løbende været i telefonisk kontakt med selskabet, idet selskabet har registreret 15 telefonsamtaler i perioden 28. januar 2016 til 29. januar 2021. Klager har ved disse givne lejligheder på intet tidspunkt tilkendegivet at være fejlregistreret med for små ydelser ved førtidspension, da det har formodningen for sig, at ydelserne i givet fald for længst var blevet ændret. Klager kontaktede selskabet skriftligt ved mail af 2. juli 2019 om dækningsomfanget for den supplerende førtidspension, som klager selv oplyste til 54.000 kr. Heller ikke i dette tilfælde tilkendegav klager, at beløbet burde være et andet. Selskabet har gennemgået alle referater og sagsakter på medlemskabet og har ikke fundet dokumentation for, at klager har kontaktet selskabet telefonisk eller skriftligt om at forhøje ydelserne ved førtidspension før tidligst i januar 2021, hvorfor selskabet stiller os uforstående over for klagers 'overraskelse' over det uændrede beløb. Først den 29. januar 2021 er der dokumentation for, at klager forhøjer engangsbeløbet ved førtidspension og den supplerende førtidspension via pension.dk, som klager dog sletter med det samme. Selskabet kvitterer både for forhøjelsen og den efterfølgende sletning. Den af klager indsendte mailtekst angiveligt fra 31. januar 2016 kan efter selskabets opfattelse ikke anvendes som dokumentation for, at anmodningen om forhøjelse af ydelserne ved førtidspension har fundet sted i 2016, da fx afsenderoplysningerne er mangelfulde, ligesom klager heller ikke er fremkommet med anden dokumentation for, at han skulle have forhøjet ydelserne ved førtidspension i 2016. Vi fastholder derfor på det foreliggende grundlag, at der ikke er dokumentation for, at klager i 2016 har valgt at forhøje ydelserne ved førtidspension,

Ankenævnet for Forsikring

3.

96440

og at klager derfor fortsat er omfattet af et engangsbeløb ved førtidspension på 100.000 kr., en supplerende førtidspension på årligt 54.000 kr. samt opsparingssikring. Ønskes yderligere oplysninger kan undertegnede kontaktes."

Klageren har af 17/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet en kopi af den afsendte mail til Pension Danmark som jeg har taget et billede af i 2016 hvor der kan ses at Pension Danmark har modtaget mailen, hvor den lyser med blå farve, som betyder, at Pension Danmark har modtaget min mail, og hvor jeg oplyser i selve mailen at alle satserne skal sættes max op og pension Danmark har så ikke regeret på. Derfor indsiges jeg dette og vil anke sagen."

Selskabet har af 23/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er fortsat uenig med klager i, at billedet kan anvendes som dokumentation. Vi vil derfor på ny opfordre klager til at sende hele mailen angiveligt fra 2016, som vi formoder, at klager har gemt, samt hele billedfilen. Hvis klager ikke kan fremskaffe denne dokumentation, må vi henvise til vores tidligere besvarelse, og i det tilfælde finder selskabet, at sagen kan forelægges for nævnet på det foreliggende grundlag."

Til dette har klageren af 23/2 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Efter jeg fik fremsendt det følgende forinden af teksten til Pension Danmark vil pension Danmark ikke kommunikere med mig men så oplyser mig følgende om at det skal gå igennem ankeforsikring brevet fra Pension Danmark vedhæfter jeg også forinden af teksten."

Hertil har selskabet af 25/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagers skærmpoint, ligesom klager telefonisk har kontaktet vores rådgivere og undertegnede om, at selskabet skulle have afsendt mailen i 2016 fra mailadressen raadgivningsservice@dialog.pension.dk. Vi har gennemgået selskabets korrespondance til klager sammen med relevante it afdelinger og kan på den baggrund oplyse følgende fakta:

- Selskabet har før 6. januar 2021 kun sendt breve til klager, som er lagt i klagers e-Boks
- Klager har den 6. januar 2021 givet tilladelse til, at selskabet må bruge hans e-mailadresse til at sende meddelelser fra selskabet
- Selskabet har derfor først sendt mails til klager efter 6. januar 2021 som fx de mails, der fremgår af selskabets bilag 4.

Vi må på den baggrund afvise, at klager før 6. januar 2021 har modtaget mails fra selskabet, da al korrespondance fra selskabet til klager indtil denne dato er foregået via brev, der er lagt i klagers e-Boks. Vi finder, at sagen nu kan forelægges for nævnet på det foreliggende grundlag."

Heroverfor har klageren af 24/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Hej jeg fik ringet til [selskabets medarbejder] i dag og hun oplyser mig følgende om i at selv om jeg har bevismateriale, som bekræfter, at jeg har sendt mailen til dem, så holder hun fast på at ikke give mig det, som jeg har krav på, da [selskabets medarbejder] oplyser at det er en firmapolitik Pension Danmark har."

Ankenævnet for Forsikring

4.

96440

Klageren har yderligere af 1/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ... holder fast ved det grundlæggende bevis som jeg vedhæfter øverst af teksten hvor jeg kan bekræfte at jeg har sendt 2 mails af sted til Pension Danmark på følgende dato 01.02.2016 og samt vil jeg have at Pensionsnævnet tager en afgørelse herom da [selskabets medarbejder] fik oplyst mig via telefon uanset hvor meget jeg finder af dokumenter holder [selskabets medarbejder] fast ved og på at ikke give mig det berettiget beløb."

Og

"Indsigelser til brevet som [selskabets medarbejder] har sendt.

Punkt 1.

Selskabet har modtaget klagers skærmprent, ligesom klager telefonisk har kontaktet vores rådgivere og undertegnede om, at selskabet skulle have afsendt mailen i 2016 fra mailadressen raadgivningsservice@dialog.pension.dk.

... oplyser at selskabet skulle have afsendt mailen i 2016 fra Mailadressen Raadgivningsservice@dialog.pension.dk. Hvad mener hun med dette da dette ikke vedrører min sag, jeg kan oplyse at følgende mail raadgivningsservice@dialog.pension tilhørte Pension Danmark i den daværende år 2016.

Punkt 2.

Selskabet har før 6. januar 2021 kun sendt breve til klager, som er lagt i klagers e-Boks. Jeg kan oplyse at jeg intet har fået via min e-Boks som jeg også kan dokumentere for dette hvor jeg vil vedhæfte dette nu."

Og

"Jeg har i dag kl. 15:30 taget kontakt til e-Boks support og de oplyser følgende. Pension Danmark skal sende en afsender/modtager kvittering som Pension Danmark har modtaget fra e-Boks som en virksomhed under klager. Jeg fremlægger yderligere dokumentation for, at jeg intet har fået af Pension Danmark vedrørende klager, men kun pensionsoversigten før d.6 januar 2021, som ... oplyser om i sit brev som er fremlagt hos Pensionsnævnet."

Klageren har yderligere af 3/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har fået en mail en kvittering fra Pension Danmark hvor følgende mail fremgår fra Pension Danmark raadgivningsservice@dialog.pension.dk som jeg vil vedhæfte jer inde fil navnet hedder FFFC35 hvor der kan ses at Pension Danmark er i besiddelse af følgende mail raadgivningsservice@dialog.pension.dk. Som [selskabets medarbejder] benægter at have haft hos dem."

Selskabet har herefter af 18/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"De tilsendte billeder fra klagers mobiltelefon kan ikke anvendes som gyldigt bevis, da billedfiler let kan manipuleres. Klager påstår at han den 1. februar 2016 (ifølge tidsstempelen på billede af afsendt mail) har sendt en e-mail til Pension Danmark på adressen 'raadgivningsservice@dialog.pension.dk', hvori han anmoder om at få forhøjet sine forsikringsdækninger. Imidlertid kan klager ikke have haft kendskab til e-mailadressen 'raadgivningsservice@dialog.pension.dk'

Ankenævnet for Forsikring

5.

96440

i februar 2016. Denne e-mailadresse er ikke og har aldrig været tilgængelig hverken på vores hjemmeside eller i trykt materiale. Den anvendes udelukkende som afsenderadresse på mails, der udsendes til medlemmer, som har tilmeldt sig vores 'Rådgivningsmails' (og som dermed afgivet e-mail permission), eller hvis medlemmer har gennemført selvbetjening på pension.dk og har modtaget en kvittering herfor. I alle andre sammenhænge anvender vi e-mailadressen service@pension.dk. Klager har først afgivet e-mail permission den 6. januar 2021, og han har ikke benyttet sig af selvbetjening på pension.dk før den 29. januar 2021. Klager har derfor aldrig før 7. januar 2021 modtaget e-mails fra Pension Danmark, da vi ikke sender mails til medlemmer, der ikke har afgivet den nødvendige permission eller benyttet vores selvbetjeningsløsninger på pension.dk. Dette fremgår også af vores systemlogs, da alle mails, der sendes ud som rådgivningsmails, bliver registreret i vores mailsystem Der eksisterer ingen registreringer af mails sendt til klager før den 7. januar 2021. Anvendelse af selvbetjening på pension.dk sker ved login med NemID og er således også registreret. Der findes ingen registreringer af selvbetjening fra klager før 2021. Klager opfordres derfor til at oplyse, hvordan han mener, at han har fået kendskab til e-mailadressen 'raadgivningsservice@dialog.pension.dk' i 2016, når han på det tidspunkt aldrig havde modtaget en mail fra os, og når e-mailadressen, jf. ovenstående, aldrig har været anvendt i andre former for kommunikation fra Pension Danmark."

Heroverfor har klageren af 22/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Punkt 1. Du oplyser følgende

De tilsendte billeder fra klagers mobiltelefon kan ikke anvendes som gyldigt bevis, da billedfiler let kan manipuleres.

Billederne er ægte som det fremgår og dette kan dokumenteres hvis i selv går ind på Pension Danmarks hjemmeside og ændrer bl.a. engangsbeløbet eller den løbende udbetaling på Pension Danmarks hjemmeside så vil i få en bekræftelse fra Pension Danmark på jeres private mailadresse at følgende er blevet ændret og så trykker I på navnet hvor der står Pension Danmark så vil følgende retur mail til Pension Danmark fremgå hvor der står raadgivningsservice@dialog.pension.dk og denne mail har eksisteret over 7 år og dette vil den tidligere person før ... over to stilling også kunne bekræfte.

Jeg har også en anden mulighed jeg kan bruge følgende for at overbevise det modsatte af [selskabets medarbejders] forklaring og det er at jeg køber et kamera og optager følgende indhold på mit mobil live hvad Pension Danmark har sendt og hvor denne retur besked fremgår Raadgivningsservice@dialog.pension.dk.

Jeg kan også bevise fra min tidligere arbejdsplads gamle kollegaer fra ... i ... hvor der er ... ansatte som også kan og vil kunne bekræfte at følgende mails eksistens raadgivningsservice@dialog.pension.dk har eksisteret siden 2015."

Og

"Jeg glemte at tilføje en ekstra sætning. Følgende mail raadgivningsservice@dialog.pension.dk er en gyldig mailadresse som fremgår hos Pension Danmark når I giver besked til borgerne og hvis denne mailadresse raadgivningsservice@dialog.pension.dk IKKE var eksisterende så ville det ikke være muligt for Pension Danmark at sende beskeder mails afsted til borgerne eller retur til pension Danmark. Du oplyser at pension Danmark anvender følgende mail service@pension.dk. Hvor-

for så snyde borgerne hvor følgende mail fremgår raadgivningsservice@dialog.pension.dk når man modtager mails fra Pension Danmark selv også efter 7 år jeg kan oplyse og understrege at på den daværende tidspunkt 2016 fremgår/fremgik ikke følgende mail som du oplyser om service@pension.dk så hvorfor komme med ukorrekte oplysninger. Jeg vil bede dig om at sende alle breve fra årgang 2011 og 2013 da det var på den daværende tidspunkt jeg begyndte at lave indbetalinger til min pension."

Klageren har yderligere af 25/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har fået fat på nogle nye bevismaterialer som siger det modsatte af hvad [selskabets medarbejder] fik oplyst om følgende.

Punkt 1. [selskabets medarbejder] oplyser følgende.

Klager påstår at han den 1. februar 2016 (ifølge tidsstemplet på billede af afsendt mail) har sendt en e-mail til Pension Danmark på adressen 'raadgivningsservice@dialog.pension.dk', hvori han anmoder om at få forhøjet sine forsikringsdækninger. Imidlertid kan klager ikke have haft kendskab til e-mailadressen 'raadgivningsservice@dialog.pension.dk' i februar 2016.

Jeg kan oplyse fra tidligere beskrivelse at jeg kender ... kollegaer som har haft en pensionsordning hos Pension Danmark og jeg har så taget fat i en af mine kollegaer, som har haft en mail korrespondance på følgende mail raadgivningsservice@dialog.pension.dk til Pension Danmark og jeg vil vedhæfte alle hans mail fra Pension Danmark fra årgang 2016 da [selskabets medarbejder] oplyser løgn og papir.

Punkt 2. [selskabets medarbejder] oplyser følgende.

De tilsendte billeder fra klagers mobiltelefon kan ikke anvendes som gyldigt bevis, da billedfiler let kan manipuleres.

Jeg kan oplyse at min tidligere kollega fra bl.a. 1 af ... vil og er klar til vidne i min sag da det viser sig, at [selskabets medarbejder] ikke har styr på sin sag og jeg vedhæfter hans navn og personoplysninger bl.a. telefon nr. Min ven hedder ... og har følgende telefon nr. ..., som har en pensionsordning hos Pension Danmark. Hvis [selskabets medarbejder] stadig er utilfreds med dette har jeg ... kollegaer som også kan fremvise af det modsatte hvad [selskabets medarbejder] oplyser om da følgende mail bliver brugt raadgivningsservice@dialog.pension.dk i 2016 for at komme i kontakt med pension Danmark og dette vil også kunne ses på følgende vedhæftede filer. Jeg vedhæfter 4 forskellige dokumenter som jeg har fået fra min kollega fra årgang 2016. Jeg forstår ikke hvorfor [selskabets medarbejder] lyver og siger følgende Imidlertid kan klager ikke have haft kendskab til e-mailadressen 'raadgivningsservice@dialog.pension.dk' i februar 2016. Og beviserne af følgende 4 dokumenter som vedhæftet siger det modsatte af hvad [selskabets medarbejder] siger og jeg ser frem til at [selskabets medarbejder] stopper med at komme med ukorrekte oplysninger og stopper med at lyve og samt ser jeg frem til at ankeforsikring tager en afgørelse hurtigst mulig."

Selskabet har herefter af 8/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores bemærkninger til klagers kommentarer af 22. marts 2021:

- Vi må henvise klager til vores svar af 18. marts 2021, hvori er beskrevet anvendelse af de nævnte mailadresser.

- Vi vedlægger som anmodet velkomstbrev af 10. juli 2012 som bilag 8 og brev om beskyttet adresse af 24. september 2013 som bilag 9, hvilket er de eneste breve, vi har sendt til klager i den angivne periode.

Vores bemærkninger til klagers kommentarer af 25. marts 2021:

- Vi må på ny henvise klager til vores svar af 18. marts 2021, hvoraf fremgår, at vi sender rådgivningsmails med den nævnte afsenderadresse. Som det fremgår af mailteksten til klagers kollega er det netop en rådgivningsmail, der er sendt til den pågældende i forbindelse med bidragsophør – i overensstemmelse med beskrivelsen i vores tidligere svar.
- Vi beklager, hvis vi har udtrykt os uklart. Vi forsøgte at forklare, at klager ikke personligt kunne have kendskab til mailadressen i 2016, da han ikke modtog rådgivningsmails fra selskabet i 2016, fordi klager på det tidspunkt endnu ikke havde givet tilladelse til at bruge hans mailadresse til fremsendelse af rådgivningsmails.

Vi har ikke yderligere bemærkninger og finder, at sagen kan forelægges nævnet."

Heroverfor har klageren af 8/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen vedrører 2016 da i fik modtaget en mail fra mig hensyn til ændringer af engangsudbetaling og løbende udbetaling og jeg har ikke haft adressebeskyttelse 2013-2014-2015-2016 herom det fremsendte du oplyser om ved øverst af teksten er irrelevant da sagen vedrører 2016 hvor i modtager en mail fra mig hensyn til ændringer. Jeg kan oplyse når en arbejdsgiver laver indbetalinger af min pension fremgår der bl.a. mit cpr.nr og min adresse i billedet og I har også fuld adgang til min skattemappe hvor alle oplysningerne fremgår herom. Jeg kan bevise og vil vedhæfte beviset øverst af teksten at jeg ikke har haft adressebeskyttelse ellers ville det fremgå herom som er dateret og som kan ses fra d.2012-12 juli 2013-01/12-2014 og fra 16/12-2015 og fra 27/06-2016 hvor min mail og adresse fremgår det samme gælder også skattemappen hvis jeg havde en adressebeskyttelse så ville de fremgå også hos SKAT og andre myndigheder og I er meget mere end velkomne til at tage fat i Skattestyrelsen og kommunen de vil også oplyse jer om at der vil stå adressebeskyttet i deres breve helt øverst til venstre side. Jeg kan stadig ikke forstå hvorfor [selskabets medarbejder] bliver ved med at komme med ukorrekte oplysninger. Jeg vedhæfter 6 sider hvor min adresse fremgår okay ses som betyder at på det daværende tidspunkt har jeg ikke haft adressebeskyttelse."

Og

"Jeg glemte også at tilføje at min mailadresse og telefon nr. fremgår på dokumentet fra ændring datoen 2016 hvor i 2016 jeg skriver til pension Danmark hvor engangsbetalingen skulle hæves fra 100.000kr til 200.000kr og hvor den løbende udbetaling også skulle hæves fra 4500kr til max grænsen og dokumenteret er fra ... Kommune hvis jeg havde adressebeskyttelse så ville det fremgå helt øverst til venstre side af brevet og i er mere end velkomne til at tage fat i ... kommune eller Skattestyrelsen som også give den samme forklaring som jeg og derfor kan jeg ikke forstå at [selskabets medarbejder] kommer med ukorrekte oplysninger da de havde kendskab til min mail og adresse og telefon nr. fra 2012 og frem til 2016 da både min mail og adresse og telefon nr. også fremgår i min skattemappe som Pension Danmark bl.a. har fuld adgang til."

Klageren har yderligere af 9/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

8.

96440

"[Selskabets medarbejder] oplyser følgende. Punkt 1. Vi forsøgte at forklare, at klager ikke personligt kunne have kendskab til mailadressen i 2016, da han ikke modtog rådgivningsmails fra selskabet i 2016, fordi klager på det tidspunkt endnu ikke havde givet tilladelse til at bruge hans mailadresse til fremsendelse af rådgivningsmails.

Min udtalelse.

Når man søger i Google og skriver kontakt Pension Danmark så poppede følgende mail op raadgivningsservice@dialog.dk op 2016 og selv fra i dag fra dags dato kan noget af dette stadig ses selv fra dags dato jeg vedhæfter en screenshot fra Google af dette og alle i planeten har haft kendskab til følgende mail raadgivningsservice@dialog.pension.dk i 2016 og som noget af det stadig fremgår hos Google og dette bliver også oplyst til mig via et opkald til Pension Danmark i 2016 for at få en bekræftelse på det inden jeg fik fremsendt mailen af sted til Pension Danmark hensyn til pensionsændringer.

Punkt 2 [selskabets medarbejder] oplyser følgende. Klager på det tidspunkt endnu ikke havde givet tilladelse til at bruge hans mailadresse til fremsendelse af rådgivningsmails.

Mit svar.

Dette er irrelevant da følgende mail fremgik raadgivningsservice@dialog.pension.dk hos Google under kontakt og noget af det kan stadig ses i dag og herved vedhæfter jeg også dette.

Punkt 4 [Selskabets medarbejder] oplyser følgende. Tilladelse til at bruge hans mailadresse til fremsendelse af rådgivningsmails.

Mit svar.

Når en bruger sender en mail af sted så vil modtageren kunne se afsenderens mailadresse og ved lov og logisk tænkning når jeg som afsender sender en mail til Pension Danmark på følgende mailadresse raadgivningsservice@dialog.pension.dk hvor mit personligt data fremgår og som loven siger det så har man som afsender givet tilladelse til at bruge afsenders mailadresse til fremsendelse af rådgivningsmails."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget selskabets velkomstbrev til klageren af 10/7 2012, selskabets brev af 24/9 2013 om beskyttet adresse, screenshot af udateret mail fra klageren, screenshot af mail fra klageren af 19/1 2016 og af 31/1 2016, screenshot over sendt post i 2016, screenshot af mail af 1/2 2016, screenshot af indbakke fra e-Boks, screenshot over mails fra selskabet til anden kunde af december 2016, mailindbakke fra anden kunde, korrespondance mellem klageren og selskabet fra juli 2019 til februar 2021, brev fra kommunen af 27/6 2016, udklip fra forskudsopgørelsen 2015 samt øvrige breve fra SKAT, google søgning på selskabet og forsikringsbetingelser pr. 1./1 2016. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af screenshot af udateret mail fra klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

96440

"



"

Af screenshot af mail fra klageren af 19/1 2016 fremgår bl.a.:

"PensionDanmark 19.01.2016
Vedrørende ændringer i min pension
Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle Mine aktiver bl.a. engangsbeløb..."

Af screenshot af mail fra klageren af 31/1 2016 fremgår bl.a.:

"PensionDanmark 31.01.2016
Vedrørende ændringer i min pension
Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle Mine aktiver bl.a. engangsbeløb..."

Af screenshot over sendt post i 2016 fremgår bl.a.:

"PensionDanmark 01.02.2016
Vedrørende ændringer i min pension
Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle mine aktiver bl.a. engangsbeløb ..."

Af screenshot af mail af 1/2 2016 fremgår bl.a.:

"[Klageren] 01.02.2016
Til: PensionDanmark >
Vedrørende ændringer i min pension
Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle mine aktiver bl.a. engangsbeløb og løbende udbetaling på max grænsen fra dag dato."

Af korrespondance mellem klageren og selskabet fra juli 2019 til februar 2021 fremgår bl.a.:

"02-07-2019 18:45:13
Bruger har sendt mail til PensionDanmark med følgende input:
Emne: Vedrørende Supplerende førtidspension
Besked: Hej jeg har et spørgsmål vedrørende supplerende førtidspension som jeg er berettiget til at få der står den årlige beløb er på 54.000kr som svarer til 4.500 om måneden hvis jeg en dag

Ankenævnet for Forsikring

10.

96440

kom på førtidspension vil jeg så få 54.000kr som svare til 4.500 om måned indtil jeg bliver 69 år gammel eller er det sådan det skal forstås eller har man kun 54.000kr som man KUN har at gøre med hvor jeg skal fordele kravet til jeg bliver 69 år.

...

From: [selskabet]

To: [Klageren]

...

03-07-2019 10:13:23

...

Det er korrekt at du har en forsikring vedrørende udbetaling af årligt supplerende beløb på 54.000 kr., i tilfælde af at du tilkendes førtidspension. Beløbet udbetales månedligt, det vil sige 4500 kr. om måneden frem til du fylder 64 år."

Og

"Pension Danmark

Januar 2021

Kære [Klageren]

Du har ændret dit engangsbeløb ved førtidspension. Vi bekræfter, at du har ændret det engangsbeløb, du får, hvis du kommer på førtidspension. Nu er beløbet på 200.000 kr.

...

Pension Danmark

Januar2021

Kære [Klageren]

Du har ændret det årlige beløb ved senior- eller førtidspension. Vi bekræfter, at du har ændret det årlige beløb du får, hvis du kommer på senior- eller førtidspension. Nu er beløbet på 81.000 kr. (6.750,00 kr./md.) kr. Du vil få en del af beløbet hver måned.

...

Pension Danmark

Januar 2021

Kære [Klageren]

Du har annulleret din ændring. Du har valgt at fortryde, at du har ændret på det beløb, du får, hvis du kommer på førtidspension. Derfor sker der ingen ændringer. Beløbet er fortsat på 100.000 kr.

...

Pension Danmark

Januar 2021

Kære [Klageren]

Du har annulleret din ændring. Du har valgt at fortryde, at du har ændret på det årlige beløb, du får, hvis du kommer på senior- eller førtidspension. Derfor sker der ingen ændringer. Beløbet er fortsat på 54.000 kr. (4.500,00 kr./md).

...

Pension Danmark

[Klageren]

Ukendt adresse

9999 Ukendt

30. januar 2021

Du har fortrudt at ændre engangsbeløbet ved førtidspension

Vi har slettet dit valg om at ændre engangsbeløbet til 200.000 kr. fra den 29. januar 2021. Engangsbeløbet ved førtidspension er derfor stadig 100.000 kr.

...

[Klageren]
Ukendt adresse
9999 Ukendt

30. januar 2021

Du har fortrudt at ændre engangsbeløbet ved førtidspension

Vi har slettet dit valg om at ændre det årlige beløb ved førtidspension til 81.000 kr. fra den 29. januar 2021. Det årlige beløb ved førtidspension er derfor stadig 54.000 kr."

Og

"Date: 29-01-2021 20:01:43

...

Bruger har sendt mail til PensionDanmark med følgende input:

...

Besked: ... jeg fik ringet til jer i 2016 for at have den højeste sats både ved engangsbeløbet og samt løbende udbetaling hvis uheldet skulle være ude. Og i dag fik jeg kigget på min pensionsordning og blev godt overrasket over at beløbene ikke er blevet forhøjet efter en mundtlig aftale jeg indgik med jer i 2016. Jeg vil bede jer om at rette på det følgende og i mellemtiden vil jeg finde min mailkorrespondance som jeg også indgik med jer herom og som jeg vil så videre sende til jer årgang 2016. Jeg kan oplyse på det daværende tidspunkt i 2016 arbejdede jeg hos ... i ... hvor jeg fik ringet til jer for at forhøje beløbene både ved engangsudbetaling og løbende udbetaling hvis uheldet skulle være ude.

...

Date: 31-01-2021 02:53:42

...

Bruger har sendt mail til PensionDanmark med følgende input:

Emne: Vedrørende forsikring

Besked: Hej jeg har tidligere talt med jer for nogle dage siden hvor I har oplyst mig om, at hvis uheldet er ude, såsom førtidspensionering på grund af skade, der er sket på jobbet, så vil jeg kun få engangsudbetaling på 100.000kr og en løbende udbetaling på 4.500kr om måneden til jeg bliver 64 år gammel. Og nu da jeg har fået en skade på mit job og skal på førtidspension om ikke så længe opdager jeg at I ikke har forholdt jer til mailen som jeg fik tilsendt til jer en i januar måned 2016. Jeg kan oplyse at jeg tidligere har fortalt at jeg vil gennemgå alle mine data'er og hvis jeg fandt dokumentet så vil jeg fremsende dette med det samme. Jeg kan oplyse at jeg har fundet mailen som jeg fik fremsendt til jer og forventer at I retter fejlen med det samme og forholder for det fremsendte i 2016.

...

Date: 01-02-2021 20:03:07

...

Vi har brug for den fulde besked uden tilskæring, den skal indeholde dokumentation for hvornår og hvordan beskeden er sendt til os.

...

Date: 01-02-2021 21:09:29

...

Hej ... Jeg takker for det fremsendte, på det daværende tidspunkt fik jeg taget billede af mailen som jeg fik fremsendt til jer på min gamle mobil og det er det eneste mail jeg har fundet på mit arkiv. Du kan se på mailen den er fremsendt og den er blå.

...

01-02-2021 21:15:49

Hej ... Jeg sender dig en kopi af hvordan skærmen ser ud når jeg har sendt en mail afsendt så du kan danne et overblik over det. Der står kun tid men ingen dato og det vil du kunne se på den vedhæftede fil forenden af teksten.

...

Date: 02-02-2021 09:55:05

...

Vi har gennemgået dit medlemskab og kan ikke se at du på noget tidspunkt har bedt om forhøjelse af dækninger. Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske.

...

Date: 02-02-2021 10:50:39

...

Det vedhæftede dokument er desværre ikke nok dokumentation. Du er nødt til at finde dokumentation i form af en bekræftelse fra os, hvor vi netop bekræfter, at have foretaget ændringen. Ifølge vores oplysninger har vi hverken anmodning eller bekræftelse på ændringen registreret hos os.

...

02-02-2021 15:41:15

...

Du må gå tilbage i din sendte post i din mailboks og finde den mail du har sendt til os. Hvis du trykker på adresselinjen i mailen, vil du få dato frem. Herefter kan du tage et skærmprent og sende det til os, så vi kan se den fulde mail med afsender-dato og tidspunkt, samt modtager og afsender. Hvis du ikke kan fremskaffe tilstrækkelig dokumentation, kan vi ikke gå videre med sagen.

...

Date: 02-02-2021 16:01:51

...

Hej ... jeg har tidligere talt med ... som også er fra Pension Danmark jeg har tidligere fortalt at jeg ikke har kunne hverken finde mailen med dato på og sendte en eksempel hvordan sendte mails ser ud hvor kun klokkeslættet fremgår. Jeg har oplyst tidligere som blev fremsendt til jer at mailmodtageren er blå som betyder at den er sendt til jer. Billede som jeg fik taget var fra min gamle mobil, og jeg kan oplyse at jeg har været alt igennem og har ikke kunne finde datoen for det fremsendte og samt kan jeg eller ikke finde en kvittering fra jer af. Jeg har modtaget beskeden fra jer hvis jeg ikke kan fremskaffe følgende som i bad mig om at finde men har kun det følgende hvor på det daværende tidspunkt 2016 fik taget et billede af den følgende mail som blev fremsendt til jer og jeg gik ud fra at alt skulle være i den skønneste orden men åbenbart ikke da der ikke er blevet gjort noget ved det i 2016.

...

Date: 02-02-2021 20.38.49

...

Vi har haft sendt din forespørgsel til vores jurist, hvilke du skulle have fået svar på i dag. Vi kan ikke gøre yderligere for dig i denne sag."

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

96440

Ankenævnet for Forsikring

14.

96440

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet med virkning fra 2016 har afvist at forhøje hans ydelser ved supplerende førtidspension. Han har anført, at han i mails fra januar og februar 2016 og ved telefonisk henvendelse til selskabet i 2016 anmodede om at få sat dækningsomfanget op. Han kræver 200.000 kr. i engangsudbetaling og 6.700 kr. i løbende ydelser. Klageren har oplyst, at han er tildelt førtidspension pr. 1/3 2021.

Selskabet har anført, at selskabet ikke har registreret henvendelser fra klageren om at forhøje dækningsomfanget i 2016, og at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde ved alene at fremsende screenshots af mails, som ifølge klageren skulle være sendt til selskabet. Selskabet har videre anført, at klageren i juli 2019 spurgte til, hvordan dækningsomfanget skulle forstås og selv nævnte det årlige dækningsbeløb på 54.000 kr. svarende til løbende ydelser på 4.500 kr. om måneden. Selskabet har derudover anført, at klageren ændrede dækningsomfanget i januar 2021, men efterfølgende annullerede disse ændringer.

Af screenshot af udateret mail fra klageren fremgår det, at "Til: PensionDanmark Raa Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr. ... ønsker at forhøje alle mine aktiver bl.a. engangsbeløb og løbende udbetaling på max grænsen fra dags dato".

Af screenshot af mail fra klageren af 19/1 2016 fremgår, at "**PensionDanmark 19.01.2016 Vedrørende ændringer i min pension** Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle Mine aktiver bl.a. engangsbeløb..."

Af screenshot af mail fra klageren af 31/1 2016 fremgår, at "**PensionDanmark 31.01.2016 Vedrørende ændringer i min pension** Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle Mine aktiver bl.a. engangsbeløb..."

Af screenshot over sendt post i 2016 fremgår det, at "**PensionDanmark 01.02.2016 Vedrørende ændringer i min pension** Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle mine aktiver bl.a. engangsbeløb ..."

Ankenævnet for Forsikring

15.

96440

Af screenshot af mail af 1/2 2016 fremgår det, at "[Klageren] 01.02.2016 Til: PensionDanmark > **Vedrørende ændringer i min pension** Jeg ... d.31 januar 2016 cpr.nr ... ønsker at forhøje alle mine aktiver bl.a. engangsbeløb og løbende udbetaling på max grænsen fra dag dato".

Af mail fra klageren til selskabet af 2/7 2019 fremgår det, at "jeg har et spørgsmål vedrørende supplerende førtidspension som jeg er berettiget til at få der står den årlige beløb er på 54.000 kr. som svarer til 4.500 om måneden hvis jeg en dag kom på førtidspension vil jeg så få 54.000 kr. som svarer til 4.500 om måned indtil jeg bliver 69 år gammel eller er det sådan det skal forstås eller har man kun 54.000kr som man KUN har at gøre med hvor jeg skal fordele kravet til jeg bliver 69 år."

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at klageren ikke har bevist, at han i 2016 anmodede selskabet om at forhøje dækningerne ved supplerende førtidspension.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt screenshots af udateret mail, af mail af 19/1 2016, af 31/1 2016, og af 1/2 2016, men at klageren ikke har fremlagt de egentlige mails, og at mailadresse på modtageren ikke fremgår af disse screenshots, samt at klageren ikke har fremsendt eventuel metadata for screenshots.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet fremlægge en accept fra selskabet, hvor selskabet imødekommer hans anmodning om forhøjelse af dækningerne.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har anført, at det ikke har registreret modtagelsen af nogen de nævnte mails fra 2016 eller har notater om en telefonisk henvendelse fra klageren i 2016.

Ankenævnet for Forsikring

16.

96440

Nævnet har herudover lagt vægt på, at klagerens mailforespørgsel i juli 2019, hvor han spurgte selskabet om de løbende ydelser og henviste til beløbet på 54.000 kr., ikke understøtter hans oplysninger om, at han anmodede om forhøjelse af dækningerne i 2016.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen