

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. august 2022 blev i sag nr. 98056:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har forsikring ved tab af erhvervsevne. I klage af 24/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Tilbage i 1992 tegner jeg en Tab af Erhvervsevne forsikring i PFA Pension igennem [bank]. Desværre får jeg brug for denne forsikring i 1999 idet ... kommune tilkender mig mellemste førtidspension af helbredsmæssige årsager.

Derved træder PFA's Tab af Erhvervsevne i kraft og jeg får udbetalt et månedligt beløb i mange år.

I marts 2019 vælger jeg og min ... kone og hendes [barn] at flytte til [udlandet]. Dette har ingen indflydelse på min pensionsudbetaling fra hverken Udbetaling Danmark eller PFA.

I november 2020 retter jeg henvendelse til PFA, idet jeg er bevidst om min månedlig udbetaling fra PFA stopper på et tidspunkt.

Den 29. november 2020 får jeg følgende svar fra PFA: 'Din Tab af Erhvervsevne udbetaling løber til dit 67. år'.

Da jeg aldrig tidligere har haft anledning til at betvivle de beskeder eller breve jeg har modtaget fra PFA, forventer jeg naturligvis dette svar er korrekt.

I januar 2022 modtager jeg med almindelig post den årlige pensionsoversigt for 2022 fra PFA, dateret den 28. december 2021, om min pensionsudbetaling for 2022. Heri står jeg får udbetalt et månedligt beløb på brutto kr. 8.473,17.

Jeg og min familie har i årevis tilrettelagt vores økonomi baseret på de udbetalinger jeg har modtager fra henholdsvis Udbetaling Danmark og PFA. Dette er naturligvis også tilfældet for 2022. I januar 2022 kommer udbetalingerne fra både Udbetaling Danmark og PFA helt som sædvanligt.

Men i februar 2022 kommer kun en udbetaling fra Udbetaling Danmark, der kommer ingen udbetaling fra PFA.

Den 3. februar 2022 retter jeg en telefonisk henvendelse til PFA og spørger om ikke der foreligger en fejl siden jeg ikke har modtaget den månedlig udbetaling. PFA beder mig rette en skriftlig henvendelse, gerne gennem deres eget sikre mailsystem. Dette gør jeg naturligvis og får få dage senere det svar at min pensionsudbetaling er stoppet. Og at den kun løb indtil det år jeg fylder 60. år og PFA har meddelt mig dette i et brev fra 2020.

Dette svar undrer mig, idet jeg ikke har modtaget noget brev fra PFA med information om min pensions udbetaling stopper.

Måske er det ikke så mærkeligt dette brev aldrig er kommet frem, idet hele verden var midt i en verdensomspændende pandemi, hvor dele af både det danske og det [udenlandske] samfund var sat ud af funktion.

Jeg finder det dybt kritisabelt af PFA vælger at sende et så vigtigt brev med almindelig post, midt under en verdensomspændende pandemi, især når PFA kunne have anvendt deres eget sikre mailsystem eller alternativt sendt brevet gennem e-Boks.

Jeg retter herefter flere henvendelser gennem PFA's eget sikre mailsystem og stiller spørgsmål ved de graverende fejl jeg mener PFA har begået i denne sag.

Jeg mener især det er dybt kritisabelt PFA kan tillade sig at give direkte ukorrekte oplysninger i noget så vigtigt som et pensionsudbetaling stop. Jeg får bl.a. svaret at PFA har oplyst mig om min pensionsudbetaling ville stoppe ved det fyldte 60. år i breve fra henholdsvis 2001 og 2011, altså breve der er henholdsvis 21 år og 11 år gamle.

Disse breve er ikke længere i min hukommelse, eller besiddelse og netop derfor retter jeg henvendelse til PFA i november 2020. Og videre i svaret fra PFA; det er blot en menneskelig fejl en medarbejder hos PFA har begået og det ikke betyder noget.

Jeg mener at vide at banker, sparekasser og andre finansielle institutter, hvor pensionskasser må hører ind under, har et særligt ansvar om anstændighed, redelighed og ordentlighed og ikke mindst at informere og rådgive korrekt.

Jeg mener bestemt PFA bærer det fulde ansvar for deres medarbejdere og deres oplæring og træning, det kan aldrig være kundens problem, hvis en medarbejder ikke er ordentlig eller tilstrækkelig uddannet.

I dag lever jeg og min familie i et økonomisk morads og har været nødt til at flytte fra vores bolig i ... og sælge mange af vores ejendele bl.a. vores bil og mange af vores møbler for at kompensere for de manglende udbetalinger fra PFA.

Jeg mener jeg har handlet i god tro da jeg og min familie tilrettelagde vores økonomi i 2021 efter at have modtaget beskeden om at min udbetaling fra PFA varer indtil jeg fylder 67 år. Den ukorrekte oplysning fra PFA har fået fatale konsekvenser for mig og min familie.

Slutteligt mener jeg det vil klæde PFA Pension at påtage sig sit ansvar og genoptage mine månedlige udbetalinger som jeg blev informeret om i deres svar af 29. november 2020."

Selskabet har i brev af 26/4 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringen er oprettet via [banken] og er tegnet i PFA i juli 1994. Der er tale om en tab af erhvervsevne forsikring med dækning frem til forsikredes 60. år. Da [banken] havde skæv opkrævning, ville der længst kunne udbetales dækning frem til og med 31. januar i året efter forsikrede var fyldt 60 år. Ydelserne på ordningen var forudbetalt, og sidste mulige udbetaling var derfor være den 30. december forud herfor. Vilkår af 1. januar 2008 er fremlagt som bilag 1.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt PFA er forpligtet til at udbetale ydelser på forsikredes tab af erhvervsevne forsikring frem til og med januar i året efter forsikrede er fyldt 60 eller 67 år.

Forsikrede gør gældende, at PFA har forpligtet sig til at udbetale invalideydelser frem til forsikredes 67. år, da PFA den 2. december 2020 oplyste forsikrede, at dennes ordning løb til dennes 67. år.

PFA gør gældende, at forsikredes udbetalinger ophørte den 31. januar 2022, altså i januar i året efter forsikrede fyldte 60 år. PFA har ved flere lejligheder informeret forsikrede om, at dennes forsikring ikke kunne udbetales længere end til forsikredes 60. år. Endvidere informerede PFA forsikrede om ophøret pr. 31. januar 2022 ved brev af 3. december 2020. Brev fra PFA af 3. december 2020 er fremlagt som bilag 2.

Sagsfremstilling

Forsikredes tab af erhvervsevne forsikring blev oprettet pr. 5. juli 1994 gennem [banken]. Brev fra PFA af 8. august 1994 med bekræftelse for tilmelding er fremlagt som bilag 3.

PFA tilkendte den 22. januar 2001 forsikrede fuld udbetaling af dækning ved tab af arbejdsevne med virkning fra den 1. august 1999. I denne forbindelse fremsendte PFA brev af 22. januar 2001. Brev fra PFA af 22. januar 2001 er fremlagt som Bilag 4. Heraf fremgår, at pensionen længst udbetales til forsikredes 60. år. Herefter kontaktede PFA forsikrede igen i september 2011 for at orientere om en ændring for personer, der ville få tilkendt invalidepension efter 15. januar 2012. Af samme brev fremgår det ligeledes, at betingelserne for invalidepensioner, der er tilkendt forud herfor, ophører senest pr. 14. januar året efter, forsikrede er fyldt 60 år. Brev fra PFA af september 2011 er fremlagt som Bilag 5.

Forsikrede kontaktede den 29. november 2020 PFA og skrev følgende:

'...Jeg bliver 60 år den ...

Jeg har en Tab af Erhvervsevne Basis (tegnet igennem [bank]) som løbende bliver udbetalt hver måned.

Men jeg vil gerne vide hvornår denne pension udløber? Er det muligt for jer at give denne oplysning?

...

PFA besvarede denne henvendelse den 2. december 2020 og oplyste ved en fejl, at forsikredes invalidepension løb til forsikredes 67. år. Korrespondancen vedr. udløbet er fremlagt som Bilag 6.

PFA sendte den 3. december 2020 et brev til forsikrede, hvoraf det fremgik, at forsikredes invalidepension ville ophøre den 31. januar 2022, altså den førstkomende januar efter forsikrede fyldte 60 år. Brev fra PFA af 3. december 2020 er fremlagt som Bilag 7.

Den 31. januar 2022 henvendte forsikrede sig til PFA, da han ikke havde modtaget udbetaling på sin invalidepension for februar måned 2022.

Den 9. februar 2022 besvarede PFA forsikredes henvendelse og afviste at udbetale yderligere invalidepension til forsikrede på trods af fejlen.

Forsikrede klagede samme dag over afslaget på yderligere udbetaling af invalidepension og afviste at have modtaget PFA's brev af 3. december 2020. Forsikrede anførte i forbindelse hermed, at PFA havde sendt brevet til en forkert adresse, samt at brevet var sendt på et tidspunkt, hvor Covid-19 forhindrede, at post kunne sendes fra Danmark til [udlandet], og at han derfor i god tro havde handlet ud fra, at hans invalidepension ville blive udbetalt frem til hans 67. år. Forsikrede ytrede endvidere undren over, hvorfor PFA ikke havde sendt brevet via E-Boks eller mitpfa.dk.

PFA besvarede klagen den 10. februar 2022 og fastholdt vores tidligere afvisning af at forlænge forsikredes invalidepension. Forsikrede modtog i forbindelse hermed klagevejledning til Ankenævnet for Forsikring. Udskrift af korrespondance mellem forsikrede og PFA i perioden fra 31. januar til 10. februar 2022 er fremlagt som Bilag 8.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'

Forsikrede gør gældende, at PFA har forpligtet sig til at udbetale invalideydelser frem til forsikredes 67. år, da PFA den 2. december 2020 ved en fejl oplyste forsikrede, at dennes ordning løb til forsikredes 67. år.

PFA skal hertil bemærke, at PFA først blev opmærksom på denne fejl, da forsikrede kontaktede PFA den 4. februar 2022. PFA gør endvidere gældende, at forsikrede ved flere lejligheder forud for dennes henvendelse af 29. november 2020 var blevet gjort opmærksom på, at forsikringen længst kunne løbe frem til forsikredes 60. år. Følgende fremgår af forsikredes henvendelse af 29. november 2020:

'Jeg bliver 60 år den ...

Jeg har en Tab af Erhvervsevne Basis (tegnet igennem [banken]) som løbende bliver udbetalt hver måned.

Men jeg vil gerne vide hvornår denne pension udløber? Er det muligt for jer at give denne oplysning?' (PFA's understregninger)

Forsikrede fremhævede ved sin henvendelse, at han blev 60 år og gerne ville vide, hvornår hans ordning udløb. Dette indikerer, at forsikrede havde viden om, at forsikringen løb frem til hans 60. år, men at han søgte den mere specifikke ophørsdag, da aftalen gennem [banken] har en skæv lø-

betid. Ordningen stopper således ikke den dag forsikrede fylder 60 år, men derimod den første februar efter forsikrede fyldte 60 år. Hvis forsikrede var klar over, at ophøret var ved 60 år, så burde forsikrede have undersøgt spørgsmålet nærmere, da PFA ved en fejl oplyste udløb ved 67 år.

PFA var ikke opmærksomme på fejlen, men sendte imidlertid allerede den 3. december 2020, altså dagen efter den fejlagtige oplysning, et brev til forsikrede, hvoraf det fremgik, at forsikredes invalidepension ville ophøre den 31. januar 2022.

Forsikrede har som oven for nævnt oplyst, at han ikke har modtaget brevet af 3. december 2020. Hertil skal PFA bemærke, at brevet indeholdt vigtig information, hvorfor det var påkrævet, at brevet blev sendt enten med fysisk post eller via E-Boks. Da forsikrede ikke havde tilmeldt sig post fra PFA via E-Boks, blev brevet sendt med fysisk post. Brevet blev sendt til den adresse, som vi havde i vores system. Adressen var den samme adresse, som forsikrede den 29. november 2020, altså få dage før afsendelsen af brevet af 3. december 2020, angav, da han skrev til PFA vedr. ophør af sin invalidepension. Det er ikke PFA, der bærer risikoen for, at forsikrede efter fremsendelsen af brevet flyttede til en anden adresse.

For så vidt angår, om det var muligt at sende post fra Danmark til [udlandet] på tidspunktet for afsendelsen, så følger det af PostNords hjemmeside, at det var muligt. Oversigt over post under Covid-19 fra PostNords hjemmeside er fremlagt som Bilag 9. Af oversigten under opdateringen den 24. november 2020 fremgår en liste med de lande, som det ikke var muligt at sende post til. [Udlandet] fremgår ikke af listen. Hvis det ikke var muligt at sende post til [udlandet], ville det desuden være forventeligt, at brevet ville blive sendt retur til PFA. PFA har derfor undersøgt, om brevet er kommet retur, hvilket brevet ikke er. Mail fra medarbejder hos PFA vedr. gennemgang af returbreve er fremlagt som Bilag 10.

Konklusion

PFA skal fastholde, at forsikredes invalideydelse er korrekt ophørt, og at fejloplysningen om ophøret ved 67. år ikke medfører et andet udfald, da forsikrede flere gange forud for fejlen, havde fået skriftlig orientering om ophørstidspunktet, og da PFA dagen efter fejlen orienterede forsikrede på tilstrækkelig vis ved at sende et brev til forsikrede, som ligeledes angav det konkrete ophørstidspunkt."

Klageren har i mail af 18/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har aldrig modtaget PFA's brev af 3. december 2020, hvori de oplyser mig om min Tab af Erhvervsevne forsikring stopper.

Tværtimod henvender jeg mig allerede den 29. november 2020, altså 4 dage før PFA afsender brevet og forhører mig om, hvornår forsikringen har udløb – og der giver PFA mig det fatale svar at min forsikring udløber det år jeg fylder 67 år.

Som det fremgår af korrespondancen med PFA Pension har jeg holdt CPR registret i Danmark informeret om de adresseændringer som jeg og min familie har haft i vores tid i [udlandet].

Vi flytter fra [adressen] den 4. januar 2021. Brevet fra PFA afsendes fra [Danmark] den 3. december 2020. Vel at bemærke er dette midt under pandemiens højdepunkt og det kan sikkert tilskri-

ves årsagen til jeg ikke har modtaget brevet. Selv under normale omstændigheder, hvor der ikke er en verdensomspændende pandemi, tager det cirka 6-8 uger for et almindeligt brev at nå frem fra Danmark til [udlandet], dette er helt normalt.

Jeg har i dag (den 17. maj) haft kontakt til udlejeren af huset på [adressen], som oplyser at huset stod tomt indtil 1. november 2021 og hun ikke har set nogen post stilet til mig på noget tidspunkt efter vi fraflyttede huset.

Dette må betyde brevet er forsvundet enten i det danske postsystem eller i det [udenlandske] postsystem siden brevet aldrig er dukket op på adressen.

Jeg fastholder PFA havde andre og bedre optioner end at sende brevet med almindelig post. PFA kunne have benyttet e-Boks eller deres eget sikre mailsystem; mitpfa.dk hvorfra jeg automatisk ville få en e-mail med oplysninger om at PFA har sendt mig et brev. Men PFA fravalgte at benytte sig af disse sikre postmuligheder.

Ligeledes fastholder jeg PFA har givet mig urigtige oplysninger som jeg og min familie har stølet på og baseret vores økonomi på."

Nævnets sekretariat har den 17/6 2022 bedt selskabet om at redegøre for, hvorfor selskabet ikke i brevet af 28/12 2021 har oplyst, at klagerens udbetalinger stoppede den 31/1 2022. Derudover har nævnets sekretariat bedt selskabet om at redegøre nærmere for den i brevet af 28/12 2021 omtalte markedsrenteordning. Selskabet har i brev af 26/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Redegørelse

PFA's udbetalingsbreve bliver dannet automatisk, hvis der er en eller flere udbetalinger i det følgende år. I denne situation, hvor udbetalingen både var forudbetalt og ophørte efter første måned i året, blev det desværre ikke fremhævet i brevet, at det var den sidste udbetaling.

PFA skal dog bemærke, at den manglende fremhævelse af, at udbetalingen i januar var den sidste, ikke ændrer ved, at Forsikrede flere gange forud herfor havde fået skriftlig orientering om ophørstidspunktet, og at dette fremgik af Forsikredes pensionsvilkår.

Den omstændighed, at Forsikrede den 29. november 2020 ved sin henvendelse til PFA understregede, at han fyldte 60 år den ..., indikerer endvidere, at Forsikrede var opmærksom på ordningens ophør ved 60. år, men blot manglede information om det præcise tidspunkt for sidste udbetaling. Denne information fremsendte PFA den 2. december 2020 til Forsikrede. Det bemærkes, at Forsikrede fyldte 61 år d. 28. marts 2022, hvorfor Forsikrede under alle omstændigheder ikke kan have haft en forventning om, at ovenstående udbetalingsbrev berettigede ham til udbetalinger længere end til den 28. marts 2022.

Markedsrenteordning

I brevet henvises der til den udbetaling, som fremgår af brevet, altså udbetalingen på erhvervsevnetabsforsikringen. Denne udbetaling er en markedsrenteordning. Den er imidlertid ikke bundet

op på et depot, men derimod en forsikring, hvorfor den endelige udbetaling i denne situation hverken blev større eller mindre end den forrige udbetaling grundet et afkast på ordningen. Ændringen af udbetalingen fra 2021 til 2022 skyldes almindelig regulering.

Udbetalinger

Forsikrede har fået følgende udbetalt fra erhvervsevnetabsforsikringen:

I 2020: 92.004 kr.

Udbetalingsbrev 2020 af 28. december 2019 er fremlagt som bilag 11.

I 2021: 182.292 kr.

Dette beløb er større end udbetalingen i 2020, da PFA har udbetalt et engangsbetrag til klageren grundet en efterregulering. Udbetalingsbrev 2021 af 28. december 2020 og Regulering af 29. juni 2021 er fremlagt som bilag 12 og 13. Beløbet består således af 5 måneder á 7.667 kr., 7 måneder á 8.431 kr. og en efterregulering med 84.940 kr.

I 2022: 8.473,17 kr.

Dette udbetalingsbrev er fremsendt til Ankenævnet tidligere og vedhæftes derfor ikke som bilag.

Forsikrede har ikke andre ordninger hos PFA Pension."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget en oversigt over post under Covid-19 fra PostNord. Uddrag af bilagene gives nedenfor. Af selskabets brev af 22/1 2001 fremgår bl.a.:

"Pensionen udbetales længst til Deres 60. år."

Af selskabets orienteringsbrev fra september 2011 fremgår bl.a.:

"Orientering om fremtidig ændring af din forsikring

Du har gennem [banken] tegnet en Tryghed Nedsat Erhvervsevne forsikring.

Den 15. januar 2012 ændrer vi alle Tryghed Nedsat Erhvervsevne forsikringer, som samtidig skifter navn til Tab af Erhvervsevne Basis. Det er fortsat PFA Pension, som leverer og administrerer forsikringerne.

I forbindelse med ændringen har vi bl.a. ændret forsikringernes udløbstidspunkt fra 60 til 62 år. Du kan læse mere om de væsentligste ændringer i den oversigt, som vi har vedlagt dette brev. Vi har også vedlagt forsikringsbetingelserne for Tab af Erhvervsevne Basis (BX0186).

...

Din forsikring er under udbetaling

Vi har registreret, at du aktuelt modtager udbetaling på din Tryghed Nedsat Erhvervsevne. Derfor fortsætter din forsikring på de eksisterende vilkår og pris, dog med almindelig prisregulering hvert år. Dette brev er således blot en forvarslingsbrev.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98056

Hvis udbetalingen på din forsikring ophører af helbredsmæssige grunde, vil du fra det tidspunkt blive omfattet af ændringerne på forsikringen samt prisstigningen. Du vil modtage separat brev fra os, hvis vi ændrer din forsikring."

Af klagerens besked af 29/11 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg bliver 60 år den ...

Jeg har en Tab af Erhvervsevne Basis (tegnet igennem [banken]) som løbende bliver udbetalt hver måned.

Men jeg vil gerne vide hvornår denne pension udløber? Er det muligt for jer at give denne oplysning?

På forhånd tak."

Af selskabets besked af 2/12 2020 fremgår bl.a.:

"Din Tab af Erhvervsevne udbetaling løber til dit 67. år."

Af selskabets brev af 3/12 2020 fremgår bl.a.:

"Din forsikring Tab af erhvervsevne Basis (Tryghed nedsat Erhvervsevne) har udløb 60 år

Til orientering.

I forbindelse med udbetaling fra din Tab af erhvervsevne Basis (tidligere Tryghed nedsat Erhvervsevne), som du har igennem [banken], vil vi orientere dig om, at seneste udløb på forsikringen, er med udgangen af året, hvor du fylder 60 år.

Da du er på gamle [banken] betingelser og da [banken] tidligere havde skæv opkrævning, betyder det, din udbetaling stopper en måned senere, nemlig den 31. januar 2022. Såfremt du fortsat får udbetaling til den tid, og da forsikringen udbetales forud, er sidste udbetaling fra PFA derfor senest den 30. december 2021, som er udbetalingen for januar 2022."

Af selskabets udbetalingsbrev af 28/12 2021 fremgår bl.a.:

"Din pensionsudbetaling i 2022

Du kan her se, hvor meget du får udbetalt i pension fra den 1. januar 2022.

Ordning ...

Udbetaling ved nedsat erhvervsevne	<u>8.473,17 kr.</u>
Din samlede pension	<u>8.473,17 kr.</u>
A-indkomst	8.473,17 kr.
- skat	<u>-3.134,00 kr.</u>
Du får udbetalt	<u>5.339,17 kr.</u>

Ankenævnet for Forsikring

9.

98056

Vi trækker 37 procent i skat, som det fremgår af dit bikort.

Pengene bliver den 30. december 2021 sat ind på din NemKonto.

Vi udbetaler din pension månedsvis forud. Udbetalingerne vil fremover blive overført den sidste bankdag i hver måned.

En udbetaling stopper i år

Du får udbetaling fra en markedsrenteordning, som stopper i år. Da afkastet i markedsrente ændrer sig løbende, opgøres det tilbageværende beløb ved den sidste udbetaling, som derfor kan blive større eller mindre end de forrige udbetalinger.

Du hører fra os igen, når du får den sidste udbetaling, eller hvis der sker ændringer inden da."

Af klagerens besked af 31/1 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg henvender mig ang. min mdr. udbetaling fra jer. Jeg får normalt udbetalt 5.339,37 kr. hver måned, men jeg har ikke fået nogen udbetalt nu den 31.1-22...!
Er der sket en fejl?"

Af forsikringsbetingelserne gældende fra den 1/1 2008 fremgår bl.a.:

"Forsikringsdækningens ophør

§ 11. Forsikringsdækningen ophører/bortfalder den førstkommande 14. januar, efter at forsikrede er fyldt 60 år.

Stk. 2. Hvis gruppemedlemmets kundeforhold til [banken], jf. § 2, stk. 1, pkt. 1, ophører, ophører forsikringsdækningen fra den dato, hvortil der er betalt præmie.

Stk. 3. Forsikringsdækningen ophører ligeledes, hvis gruppeaftalen opsiges af [banken], jf. § 12."

Nævnet udtaler:

Klageren – der bor på et andet kontinent – er omfattet af en forsikring med dækning ved tab af erhvervsevne, som udløber den 31. januar året efter klagerens fyldte 60. år. I 2001 blev klageren tilkendt fuld udbetaling ved nedsat erhvervsevne. I september 2011 fremsendte selskabet et brev, hvor det blandt andet fremgik, at klagerens forsikring fortsatte på de eksisterede vilkår, idet klageren modtog udbetaling. Den 29/11 2020 kontaktede klageren selskabet via mitpfa.dk vedrørende udbetalingsperioden, og den 2/12 2020 oplyste selskabet, at ordningen løb til klagerens 67. år. Selskabet fremsendte den 3/12 2020 et brev til klageren, hvor det fremgik, at invalidepensionen ophørte den 31/1 2022. Klageren fyldte 60 år i 2021. Ved brev af 28/12 2021

oplyste selskabet om pensionsudbetalingen i 2022, hvor det fremgik, at klageren ville få udbetalt kr. 5.339,17, og at udbetalingen på klagerens markedsrenteordningen stoppede i 2022.

Selskabet stoppede udbetalingerne pr. 31/1 2022. Klageren ønsker at få udbetalt ydelser ved tab af erhvervsevne frem til, at han fylder 67 år. Han har anført, at han ikke har haft anledning til at betvivle selskabets oplysning af 2/12 2020, at han i god tro har indrettet familiens økonomi herefter, og at "i dag lever jeg og min familie i et økonomisk morads og har været nødt til at flytte fra vores bolig i ... og sælge mange af vores ejendele bl.a. vores bil og mange af vores møbler for at kompensere for de manglende udbetalinger fra PFA". Han har oplyst, at han ikke har modtaget selskabets brev af 3/12 2020, og at "i januar 2022 modtager jeg med almindelig post den årlige pensionsoversigt for 2022 fra PFA, dateret den 28. december 2021, om min pensionsudbetaling for 2022. Heri står jeg får udbetalt et månedligt beløb på brutto kr. 8.473,17". Han har anført, at det er dybt kritisabelt, at selskabet har sendt et så vigtigt brev til udlandet med almindelig post under en verdensomspændende pandemi, og at selskabet "har et særligt ansvar om anstændighed, redelighed og ordentlighed og ikke mindst at informere og rådgive korrekt".

Selskabet har anført, at fejloplysningen om ophøret ved 67. år ikke kan føre til, at klageren får en bedre ret, end han har efter aftalegrundlaget. Den 29/11 2020 henvendte klageren sig til selskabet, idet han fyldte 60 år i marts 2021, hvilket indikerer, at klageren var opmærksom på ordningens ophør ved 60. år, men blot manglede information om det præcise tidspunkt for sidste udbetaling. Selskabet har anført, at klageren flere gange forud for fejlen har fået skriftlig orientering om ophørstidspunktet, og at selskabet den 3/12 2020 har fremsendt et brev til klageren med det konkrete ophørstidspunkt. Selskabet har oplyst, at brevet af 3/12 2020 indeholdt vigtig information, hvorfor det var påkrævet, at brevet blev sendt enten med fysisk post eller via E-Boks, og da klageren ikke havde tilmeldt sig post fra selskabet via E-Boks, blev brevet sendt med fysisk post. Selskabet har videre anført, at udbetalingsbrevene – herunder brevet af 28/12 2021 – dannes automatisk, hvis der er én eller flere udbetalinger i det følgende år, og at

Ankenævnet for Forsikring

11.

98056

det desværre ikke er blevet fremhævet i brevet af 28/12 2021, at udbetalingen af 31/12 2021 var den sidste.

Af selskabets brev af 22/1 2001 fremgår det, at "pensionen udbetales længst til Deres 60. år".

Det fremgår af selskabets brev fra september 2011, at "vi har registreret, at du aktuelt modtager udbetaling på din Tryghed Nedsat Erhvervsevne. Derfor fortsætter din forsikring på de eksisterende vilkår og pris, dog med almindelig prisregulering hvert år. Dette brev er således blot en forvarslings".

Af klagerens besked af 29/11 2020 via mitpfa.dk fremgår det, at "jeg bliver 60 år den ... Jeg har en Tab af Erhvervsevne Basis (tegnet igennem [banken]) som løbende bliver udbetalt hver måned. Men jeg vil gerne vide hvornår denne pension udløber? Er det muligt for jer at give denne oplysning?"

Det fremgår af selskabets besked af 2/12 2020 via mitpfa.dk, at "din Tab af Erhvervsevne udbetaling løber til dit 67. år".

Af selskabets brev af 3/12 2020 fremgår det, at "vil vi orientere dig om, at seneste udløb på forsikringen, er med udgangen af året, hvor du fylder 60 år. ... betyder det, din udbetaling stopper en måned senere, nemlig den 31. januar 2022. Såfremt du fortsat får udbetaling til den tid, og da forsikringen udbetales forud, er sidste udbetaling fra PFA derfor senest den 30. december 2021, som er udbetalingen for januar 2022".

Af selskabets brev af 28/12 2021 vedrørende klagerens pensionsudbetaling i 2022, fremgår det, at "du kan her se, hvor meget du får udbetalt i pension fra den 1. januar 2022. Ordning ... Du får udbetalt 5.339,17 kr. Vi trækker 37 procent i skat, som det fremgår af dit bikort. Pengene bliver den 30. december 2021 sat ind på din NemKonto. Vi udbetaler din pension månedsvis forud. Udbetalingerne vil fremover blive overført den sidste bankdag i hver måned. En udbetaling

stopper i år. Du får udbetaling fra en markedsrenteordning, som stopper i år. Da afkastet i markedsrente ændrer sig løbende, opgøres det tilbageværende beløb ved den sidste udbetaling, som derfor kan blive større eller mindre end de forrige udbetalinger. Du hører fra os igen, når du får den sidste udbetaling, eller hvis der sker ændringer inden da".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "forsikringsdækningen ophører/bortfalder den førstkomende 14. januar, efter at forsikrede er fyldt 60 år".

Nævnet finder, at det er kritisabelt, at selskabet den 2/12 2020 skriftligt har oplyst til klageren, at udbetalingerne "løber til dit 67.år". Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabets brev af 3/12 2020 tillige var blevet uploadet på mitpfa.dk, hvor klageren den 2/12 2020 modtog den fejlagtige besked.

Nævnet finder videre, at det er uheldigt, at det af selskabets udbetalingsbrev af 28/12 2021 ikke fremgår, at udbetalingen af 31/12 2021 var den sidste. Nævnet bemærker, at det af brevet fremgår, at "du får udbetaling fra en markedsrenteordning, som stopper i år".

Trods disse forhold finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren indså eller burde have indset, at der forelå en fejl fra selskabets side, og at selskabet derfor ikke er bundet af den fejlagtige besked, som selskabet den 2/12 2020 sendte til klageren om, at ydelserne løb til 67. år. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med aftalegrundlaget stoppede udbetalingerne pr. 31/12 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren gennem årene har modtaget oplysning om, at invalideydelsen længst udbetales til klagerens 60. år, og at dette ligeledes fremgår af forsikringsbetingelserne.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er tale om en ganske væsentlig fejl, som vil indebære, at klageren vil få ydelser i yderligere 7 år. Det forhold – at klageren i sin forespørgsel oplyser, at

Ankenævnet for Forsikring

13.

98056

han fylder 60 år og gerne vil høre, hvordan han fremover er dækket – indikerer da også, at klageren havde sin opmærksomhed rettet på, at hans 60. år kunne have betydning for, hvilke ydelser han fremover ville modtage. Nævnet bemærker, at klageren – hvis han havde læst aftalegrundlaget – ville have vidst, at ordningen ophørte, når han fyldte 60 år.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren ikke har fået udbetalt ydelser efter den 31/1 2022.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han angiveligt ikke har modtaget selskabets brev af 3/12 2020 – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings