

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 99172:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

Afsagt

k e n d e l s e :

Nu afdøde forsikringstager havde pensionsordning. Klageren er forsikringstagerens ægtefælle. I klage af 3/1 2023 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"På vegne af [klageren], skal jeg hermed påklage ophør af dødsfaldsforsikring den 01.01.2022 under forsikringsnummer [ordning 1].

PÅSTAND:

Indklagede tilpligtes at betale kr. 660.000 til klager med tillæg rente efter FAL § 24.

SAGSFREMSTILLING:

Sagen drejer sig om, hvorvidt indklagede kan anses som erstatningsansvarlig efter professionsmålestokken, og hvorvidt reglerne om god skik for finansielle virksomheder er overtrådt overfor klager og hendes afdøde ægtefælle.

Klager er ægtefælle til afdøde [forsikringstageren], som havde en pensionsopsparing samt tilhørende dødsfaldsforsikring hos indklagede. Klager er begunstiget i pensions- og forsikringsordningerne.

Forsikringstager blev syg med cancer (blærekræft og levermetastaser) i januar 2021 og fik konstateret en tumor i hjernen i januar 2022, som blev fjernet ved en operation i februar 2022. Der opstod desværre komplikationer ved operationen, hvorfor forsikringstagers restitutionsforløb var særligt svært op til, at han afgik ved døden [maj 2022].

8. september 2021 havde afdøde modtaget tilbud på udbetaling fra pensionsopsparingen, jf. bilag 1. Som det fremgår af bilaget, var det ved fremsendelsen oplyst, at udbetalingen kunne påvirke, hvor meget han måtte indbetale til sin aldersopsparing, men der var i øvrigt ikke anført konse-

kvenser ved, at han fik pensionen udbetalt. Indklagede var informerede om forsikringstagers helbredstilstand på tidspunktet, hvor rådgivningen samt tilbud om udbetaling fandt sted.

9. september 2021 fremsendte indklagede en mail til afdøde, jf. bilag 2, hvor indklagede meddelte, at det var vigtigt at han stoppede med at indbetale til pensionsordningen, idet det var en forudsætning for at modtage udbetaling fra pensionen, at han selv stoppede med indbetalingerne.

Forsikringstager døde, som tidligere anført, [maj 2022] efter et kortere sygdomsforløb.

Klager modtog herefter tilbud om udbetaling af forsikringstagers pensionsordning 9. juni 2022, hvor klager blev tilbudt kr. 1.123.250,00 efter skat. Brevet fremlægges som bilag 3. Klager undrede sig over størrelsen på udbetalingen, idet klagers ægtefælle havde oplyst hende om, hvor meget og fra hvilke ordninger hun ville modtage udbetaling. Han havde hertil henvist til diverse pensionstjek, som han havde modtaget fra indklagede, senest tilbage i juli 2021, hvor det blev oplyst, at klager ville modtage ca. 2,5 millioner efter skat ved forsikringstagers dødsfald, hvis han døde inden 1. januar 2024, hvilket viste sig at være tilfældet. Pensionstjekket fremlægges som bilag 4.

I tilbuddet indgik dødsfaldsforsikringssummen ikke, hvorfor klager selv tog telefonisk kontakt til indklagede, med henblik på at afklare, om tilbud om udbetaling fra forsikringen ville blive fremsendt separat.

Indklagede oplyste herefter klager om, at dødsfaldsforsikringen var bortfaldet, idet afdøde havde stoppet med at indbetale til forsikringen/pensionen.

Klager rettede herefter henvendelse til undertegnede med henblik på at afklare, om hun havde krav på udbetaling fra forsikringsordningen, og der blev herefter fremsendt et brev til indklagede 1. juli 2022, hvilket fremlægges som bilag 5. I brevet anmodede klager indklagede om at redegøre for, hvorfor differencen i pensionstjekket og den tilbudte udbetaling ikke var den samme. Endvidere anmodede klager om forsikringspolice, jf. bilag 6.

Indklagede svarede tilbage 25. juli 2022, jf. bilag 7, hvor indklagede meddelte, at dødsfaldsforsikringen bortfaldt, da afdøde valgte at få udbetalt fra sin pensionsordning.

Klager svarede tilbage 3. august 2022, jf. bilag 8, hvor klager bad indklagede om at fremsende dokumentation for, at afdøde havde krævet pensionen udbetalt, samt at han i denne forbindelse var blevet rådgivet om dødsfaldsforsikringens bortfald ved accept af udbetaling. Endvidere efterspurgte klager dokumentation for, at de forsikringsretlige krav til ophør af forsikringer var overholdt, ligesom at klager krævede forsikringspolice fremsendt igen.

Indklagede svarede tilbage 15. august 2022, jf. bilag 9, hvor indklagede hverken fremsendte forsikringspolice eller den efterspurgte dokumentation for rådgivning.

Klager meddelte 30. august 2022, at klager var af den opfattelse, at den mangelfulde rådgivning måtte anses som ansvarspådragende, ligesom fremgangsmåden for opsigelse af forsikringer ikke var blevet fulgt i forbindelse med ophøret af afdødes dødsfaldsforsikring. Brevet fremlægges som bilag 10.

5. september 2022 fremsendte indklagede (endelig) det oprindelige materiale, som klagede havde fremsendt til afdøde i forbindelse med forsikringens oprettelse i 2014. I samme mail oplyste indklagede, at der ikke fandtes en forsikringsbegæring. Indklagede kommenterede i øvrigt ikke på klagers skrivelse af 30. august 2022. Mailen samt tilhørende bilag fremlægges som bilag 11.

Idet klager ikke har modtaget yderligere svar fra indklagede, må det lægges til grund, at indklagede har afvist klagers krav, hvorfor forelæggelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring er nødvendigt.

ANBRINGENDER:

Til støtte for den nedlagte påstand gøres det gældende,

- at indklagede er erstatningsansvarlig overfor klager.
- at også rådgivning fra pengeinstitutter underlagt FIL er omfattet professionsansvarsmålestokken, jf. lærebogen 'Erstatningsretlige grænseområder I' 3. udgave af Vibe Ulfbeck på side 137.
- at idet indklagede er underlagt et professionsansvar, skal indklagedes ansvar vurderes i henhold til, hvordan den bedste rådgiver på området havde udøvet rådgivningen. Der er således tale om en streng målestok.
- at indklagede er et finansielt institut, hvorfor indklagede er underlagt reglerne i god skik bekendtgørelsen, herunder er der også et ansvar for indklagede, hvis indklagede leverer mangelfuld rådgivning, jf. bekendtgørelsens § 8.
- at ved rådgivning forstås anbefalinger og vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder, jf. bekendtgørelsens § 8, stk. 1. I dette tilfælde valgte afdøde at foretage udbetaling fra pensionen på baggrund af vejledning fra indklagede, uden det blev oplyst, at dødsfaldsforsikringen bortfaldt som konsekvens heraf.
- at indklagede har ikke fremlagt dokumentation for, at indklagede skulle have rådgivet om konsekvenserne ved at få pensionen udbetalt, herunder at dødsfaldsforsikringen bortfaldt, hvilken klager efterspurgte i brev fremlagt som bilag 8.
- at god skik-bekendtgørelsen § 8, stk. 2 anfører, at den finansielle virksomhed skal udøve rådgivning af egen drift, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor. I dette tilfælde var der klart behov for, at indklagede rådgav om konsekvenserne ved, at han krævede sin pension udbetalt, idet han var dødeligt syg på tidspunktet for rådgivningen 6. august 2021. Det er således klagers opfattelse, at indklagede tilsidesatte god skik ved deres rådgivning eller mangel herpå 6. august 2021.
- at indklagede havde foretaget udbetaling for kritisk sygdom, da afdøde fik konstateret cancer. Dette understøtter klagers synspunkt om, at indklagede var bekendte med afdødes helbredstilstand.
- at tilsidesættelse af regler og forskrifter er en klar indikation for, at der skal statueres et erstatningsgrundlag.
- at afdøde ikke ville have krævet pensionen udbetalt, hvis han vidste, at dødsfaldsforsikringen på kr. 660.000 ville bortfalde, idet afdøde vidste, at han ville dø indenfor den nærmeste fremtid, ligesom der ikke var et presserende behov for at få udbetalt pensionen 6. august 2021.
- at klager har lidt et økonomisk tab på kr. 660.000, som følge af indklagedes mangelfulde rådgivning.

- at der henvises til ankenævnets kendelse 95369, som vedrørte en sag mod indklagede. I den konkrete sag blev indklagede erstatningsansvarlig for ikke at rådgive og stille klager bedst muligt i forsikringsmæssig henseende. Klageren var ansat som afdelingschef, og havde mulighed for at blive optaget i 'Pension for Selvstændige', hvor vilkårene var væsentligt bedre, men han blev aldrig tilbudt optagelse i forsikringen. Han blev herefter syg i 2018, og helbredsforholdene betød nu, at han ikke kunne skifte til den ønskede forsikring. Nævnet fandt, at forsikringsselskabet skulle have tilbudt den bedre dækning af egen drift, jf. god skik bekendtgørelsens § 8, stk. 3. Selskabet blev herefter pålagt at stille klageren som om, at hans ordning var blevet overført til 'Pension for Selvstændige' tilbage i 2016.
- at de øvrige erstatningsbetingelser må anses for opfyldt.
- at den foreskrevne fremgangsmåde ved ophør/opsigelse af forsikringer ikke er opfyldt.
- at det fremgår af bilag 11, at vilkårene for afdødes pensionsordning fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 110-78. Dette er Danicas generelle forsikringsbetingelser, hvilke fremlægges som bilag 12.
- at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at fremgangsmåden ved opsigelse af forsikringer er følgende: *'Hvis præmien og/eller indskuddet ikke betales, sender vi tidligst to uger efter betalingsfristen et rykkerbrev. I brevet vil der stå, at dækningen falder væk, hvis ikke præmien og/eller indskuddet betales senest tre uger efter modtagelsen af brevet.'*
Idet der ikke er blevet sendt et rykkerbrev, ligesom det ikke er blevet oplyst over for afdøde, at forsikringen var faldet bort, er det klagers opfattelse, at forsikringen ikke er blevet gyldigt opsagt, således at forsikringen fortsat må anses som værende i kraft.
- at forsikringsydelsen kunne kræves betalt 14 dage efter dødsfaldet, jf. FAL § 24, stk. 1, hvorfor dødsfaldsforsikringssummen skal forrentes efter rentelovens § 5, fra dette tidspunkt, jf. FAL § 24, stk. 2."

Selskabet har i brev af 17/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagesagen omhandler, hvorvidt Danica Pension har handlet ansvarspådragende ved ikke at have rådgivet klagerens ægtefælle om, at dennes risikodækninger (ud over delvis reservesikring ved dødsfald) ville bortfalde ved død, når pensionsopsparingen blev påbegyndt udbetalt.

Supplerende sagsfremstilling

Jeg har følgende bemærkninger og supplerende oplysninger til klagers advokats sagsfremstilling i klageskriftet af 3. januar 2023.

Afdødes nyeste dækningsoversigt er fra 1. februar 2017, Bilag A, og var en privat delvis fortsættelse af en tidligere arbejdsgiverordning, der havde haft flere risikodækninger og en ca. 10 gange så høj årspræmie end de 12.000 kr., der skulle betales årligt fra 1. februar 2017.

Bilag A er inkl. forsikringsbetingelser, og jeg skal bede nævnet og klager bortse fra klagers Bilag 12. Bilag 12 er det den gang i Danica gældende 'bruttosæt', og jeg skal beklage, at Danicas administration ikke har kunne finde Bilag A og i stedet har sendt klagers advokat skabelonen (bruttosættet), der bl.a. også indeholder omtale af dækninger, som aftalen ikke omfatter.

Forud for sin beslutning om at lade sin pensionsordning udbetale to år før den i Bilag gældende udbetalingsstartdato 1. januar 2024 orienterede afdøde sig jævnligt om sine pensionsforhold.

Afdøde har således fået foretaget et Pensions Tjek på Danicas hjemmeside 8 gange i perioden 21. februar 2019 - 30. juli 2022, mens han trak udskrifter fra Pensions Info 7 gange i perioden 4. januar 2018 - 30. juli 2022.

Seneste Pensions Tjek af 30. juli 2022 og (den relevante del af) Pensions Info af 30. juli 2022 fremlægges som Bilag B og Bilag C. Bilag B er formentlig det, som klagers advokat påtænkte at fremlægge som Bilag 4. Der er også fejlfremlagt et Bilag 3.

Der skal bortses fra Bilag 3 – men ikke fra Bilag 4, idet bilaget indeholder den for nærværende sag relevante oplysning, at klageren i forbindelse med en tilsvarende tidligere udbetaling af sin [andet pensionselskab]-opsparing den 11. august 2021 er orienteret om ophøret af den tilknyttede risikodækning:

Vi gør opmærksom på, at invalidedækningen på policen bortfalder, når der udbetales alderspension før det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt.

Bilag 4 dokumenterer desuden, jf. indledningen 'Som aftalt sender vi dig en beregning', at afdøde primo august 2021 også har været i kontakt med både [andet pensionselskab] om mulig tidligere udbetaling af pensionsopsparing.

Den 6. august 2021 havde afdøde et online-rådgivningsmøde med Danicas pensionsrådgiver ..., der ingen erindring har om, at afdøde skulle have oplyst, at han var alvorligt syg. I modsat fald ville han have rådet afdøde til at fortsætte sumdækningen på 650.000 kr. [Selskabets pensionsrådgiver] har ingen erindring om mødet, men oplyser, at hans 6. august 2021-henvendelse til Danicas administration i mailform, Bilag D, er den han anvender, når kunderne uden videre dikterer for ham, at pensionsordningen skal startes udbetalt tidligere end forudsat i aftalen.

Danica har forud for klagerens ægtefælles død ingen registreringer om, at afdøde var alvorligt syg, og klagers advokats oplysning herom bestrides. Klager opfordres til at dokumentere, hvem i Danica, der skulle være informeret, og om informationen er meddelt i en rådgivningsmæssig sammenhæng.

I september 2021 modtog afdøde fra Danica det som Bilag E fremlagte tilbud (svarende til Bilag 1), hvor dødsfaldsdækningen er sammensat af 212.504 kr. i 10 år og 12.952 kr. i 22 år. Det må have stået klart for afdøde, at dødsdækningen ville være faldende i takt med udbetalingerne efter 1. januar 2022, at udbetalingerne var skattepligtige, og at en konvertering til engangssum ville indebære en betydelig diskontering som følge af den lange udbetalingsperiode. Dermed var det oplagt for ham, at dødsdækningen var reduceret.

Det har også stået klart for afdøde, at der ikke længere gjaldt en sumudbetaling ved død på kr. 650.000 svarende til den, han til stadighed havde kunne aflæse i Pensions Tjek og Pensions Info.

Klagers advokats henvisning i klageskriftet og Bilag 5 til et beløb på kr. 2.541.038 efter skat i Bilag B er misforstået, idet denne værdi inkluderer udbetaling fra andre selskaber (...) og kapitalpensionsandelen på Danica-aftalen, der blev udbetalt med brutto kr. 146.287 1. januar 2022.

Anbringender

Det gøres gældende, at det har fremgået med tilstrækkelig klarhed for afdøde, at risikodækninger bortfalder, når man ikke længere betaler for dem, og pensionsudbetalingen påbegyndes.

Afdøde har i perioden 2017-2021 gennem dækningsoversigt, Bilag A side 3, og orientering på nettet (8 Pensions Tjek og 7 Pensions Info, hvor Bilag B og C kun er eksempler herpå) været jævnligt informeret om, at hans dødsfaldsdækning i Danica var sammensat af en 10-årig rateydelse på ca. 200.000 kr., en ca. 20-årig renteydelse på ca. 10.000 kr. og en sum på præcis 650.000 kr.

Dette skal sammenholdes med, at udbetalingstilbuddet fra september 2021, Bilag 1 og E, kun inkluderer rate- og rentedødsdækningen – og ikke en sum på 650.000 kr.

Det er udokumenteret, at afdøde i eftersommeren 2021 har vidst, at han ville dø inden for den nærmeste fremtid. Det er i den sammenhæng ligeledes udokumenteret, at afdøde måtte have ønsket – endsige har tilkendegivet ønske om – at opretholde og betale for yderligere dødsdækning frem til 1. januar 2024. Danicas rådgiver ... ville i givet fald på online-mødet 6. august 2021 have medvirket til at sikre dette – navnlig hvis afdøde havde oplyst, at han var alvorligt syg. Rådgiveren erindrer ikke mødet, men oplyser at hans fremgangsmåde med at sende en mail, Bilag D, til Danicas administration, er den han vælger, når kunderne ikke ønsker behovene afdækket, men udelukkende signalerer ønske om udbetaling af alderspensionsydelse.

Det er udokumenteret, at afdøde ikke skulle have haft et presserende behov for at igangsætte sin udbetaling af alderspension.

Det er udokumenteret, at afdøde skulle have fortalt klager, at hun kunne påregne fra Danica at få udbetalt ca. 2,5 mio. kr. efter skat. Klagers anbringende herom forekommer nærmere at være konstrueret med afsæt i klagers advokats misforståelse af Bilag B.

Det gøres gældende, at ingen i Danica var bekendt med afdødes sygdom, men at det ikke ændrer vurderingen af rådgivningen, om der i anden sammenhæng var udbetalt dækning for kritisk sygdom i Danica. Det skal dog understreges, at der ikke som fejlagtigt hævdet af klagers advokat er ubetalt dækning for kritisk sygdom af Danica, da der slet ikke var tegnet en sådan dækning i Danica.

Det er ikke kutyme, at pensionskunder generelt viderefører en kortvarig risikodækning ved tidligere pensionering. Det ville heller ikke kunne være sket på den aktuelle police, og der skulle, hvis afdøde havde ønsket det, i stedet være tegnet en ny opsparingspolice med en minimumsindbetaling på 12.000 kr. årligt, som summen på de 650.000 kr. kunne være betalt fra. Dette er en for kunden meget dyr (omkostningstung) løsning, som en rådgiver skal gives en særlig anledning til at foreslå.

Det gøres endvidere gældende, at afdøde sideløbende havde været i kontakt med [andet pensionselskab] om udbetaling af aldersopsparing, og at han derigennem er rådgivet generelt om bortfald af risikodækninger ved alderspensionering.

Det bestrides, at forsikringsbetingelsernes regler for opsigelser af forsikringer har nogen relevans i den aktuelle sammenhæng.

For en god ordens skyld skal det afslutningsvis bemærkes, at det aktuelle erstatningskrav ikke er en forsikringsydelse, og følgelig ikke kan kræves forrentet iht. FAL § 24."

Klagerens advokat har i brev af 4/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ad kræftdiagnosen:

Indledningsvist skal det bemærkes, at klager skal beklage, at hun har taget fejl af, hvor udbetaling fra kritisk sygdom kom fra. Klager har ikke selv de faglige forudsætninger for at adskille de 2 aftaler fra hinanden.

Klager bemærker i samme henseende, at det synes betænkeligt at pensionsrådgiveren ... ikke har nogen erindring om pensionsmødet, men i øvrigt kan huske, at han ikke er blevet oplyst om kræftdiagnosen.

Uanset om indklagede kan anses som have været informeret om afdødes kræftdiagnose, er det ligeledes undertegnede opfattelse, at når en pensionskunde anmoder om udbetaling fra sin pensionsaftale 2 år før tid, må det anses som naturligt at spørge ind til hvorfor pensionskunden ønsker at gå på pension før tid.

Sådan et opfølgende spørgsmål kunne have givet anledning for afdøde til at forklare sin helbreds-situation. Idet indklagede har oplyst, at såfremt de havde været bekendte med afdødes kræftdiagnose, havde deres rådgivning set anderledes ud, er det undertegnede opfattelse, at den manglende opfølgning/opklaring af årsagen til afdødes tidlige pensionering i sig selv må anses som en del af den mangelfulde rådgivning.

Almindelig rådgivningspraksis:

Indklagede har endvidere gjort gældende, at det ikke er kutyme, at pensionskunder viderefører en kortvarig risikodækning ved tidlig pensionering. Hertil skal det bemærkes, at hverken afdøde eller klager har/havde forudsætningerne for at vurdere hvad der er 'kutyme' for forsikrings- og pensions-selskaber, ligesom at hver pensions-/forsikringskunde kan have individuelle behov. Indklagedes bemærkninger herom kan således ikke tillægges nogen betydning.

Klager skal dernæst henlede opmærksomheden på det allerede fremlagte bilag 4 – brevet fra [andet pensionsselskab] – hvor [andet pensionsselskab] oplyser om bortfald af invalidedækningen i aftalen mellem [andet pensionsselskab] og afdøde, såfremt der udbetales fra pensionsordningen.

Brevet kan således ikke anføres til støtte for, at Danica har oplyst om bortfald, idet der er tale om 2 helt forskellige aftaler fra 2 forskellige pensionsselskaber. Brevet kan imidlertid anføres til støtte for, hvorledes der skal rådgives ved udbetaling fra pensionen, idet dette øjensynligt er [andet pensionsselskabs] praksis.

Indklagede synes ligeledes at tillægge det betydning, at afdøde jævnligt har orienteret sig om sine pensions- og forsikringsforhold. Det skal hertil bemærkes, at det på intet tidspunkt fremgår af hverken tilbuddet om udbetaling eller de indhentede Pensionstjek.

Indklagede opfordres (1) herefter til at redegøre for, hvoraf det fremgår af indklagedes egne aftaledokumenter, at dødsfaldsforsikringen bortfalder ved død. Dernæst opfordres (2) indklagede til at fremlægge dokumentation for, at indklagede havde rådgivet afdøde herom.

Endvidere skal det bemærkes, at det ikke er faldet i indestående på pensionsaftalen, som er genstand for tvisten. Det er udelukkende bortfaldet af dødsfaldsdækningen, som er genstand for nærværende klage. Klager stiller sig således uforstående overfor indklagedes bemærkninger i an-

det afsnit på side 3. Indklagede bedes derfor præcisere hvilken relevans bemærkningerne har for nærværende sag.

Særligt ad bilag 12:

Indklagede har bedt Ankenævnet se bort fra klagers fremlagte bilag 12. Idet bilag 12 (forsikringsbetingelserne nr. 110-78) fremgår som en del af aftalegrundlaget i den fremsendte dækningsoversigt, hvilken omtales i bilag 11, er det klagers opfattelse, at bilag 12 fortsat må anses som relevant for nærværende sag.

For en god ordens skyld fremlægges dækningsoversigten separat som bilag 13. Her skal klager særligt henlede Ankenævnets opmærksomhed til nederst på side 13 under afsnittet 'Forsikringsbetingelser', hvoraf det fremgår:

'Se vilkårene for din pensionsordning i forsikringsbetingelserne nr. 110-78 og investeringsbetingelserne for Danica Balance.'

Uanset om dækningsoversigten omfattede forsikringer mv. som aftalen ikke indeholdte, er det undertegnede klare opfattelse, at dækningsoversigten fortsat skal indgå som en del af det samlede aftalegrundlag, idet indklagede under alle omstændigheder har skabt en berettigede forventning for klager om at dækningsoversigten var udtryk for den indgåede aftale.

Forsikringsbetingelsernes regler vedrørende opsigelse af forsikringsaftaler har således relevans i nærværende sag.

Hertil skal det endvidere bemærkes, at klager og hendes afdøde ægtefælle må anses som forbrugere, ligesom at pensionsaftalen har karakter af en standardaftale og har derfor ikke været genstand for individuel forhandling. Uklarheder skal derfor fortolkes til ugunst for koncipisten/den stærke aftalepart, jf. aftalelovens § 38b.

Bemærkninger til indklagedes anbringender:

Afslutningsvis skal klager anføre, at det ikke har nogen relevans, at udbetalingstilbuddet i september 2017 ikke også indeholdte et tilbud om udbetaling af 650.000 fra dødsfaldsforsikringen.

En dødsfaldsforsikring forfalder først til betaling ved død. Idet afdøde stadig var i live i september 2021, ville han ikke være berettiget til udbetaling fra forsikringen. Det savner således mening, at han skulle være blevet tilbudt udbetalingen på kr. 650.000 i september 2021.

Klager er endvidere ved at indhente afdødes journaler til dokumentation af afdødes sygdomsforløb. Journalerne samt bemærkninger hertil eftersendes. Uanset at det kan dokumenteres, at klagers afdøde ægtefælle var uhelbredeligt syg i efteråret 2021, er det klagers opfattelse, at afdøde skulle have modtaget oplysning om bortfald af dødsfaldsforsikringen."

Selskabet har i brev af 6/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Danicas rådgiver, ..., husker ikke rådgivningssamtalen – og følgelig heller ikke, om afdøde oplyste om sin kræftsygdom. [Selskabets pensionsrådgiver] har alene tilkendegivet, at hvis kunder oplyser ham om livstruende sygdom, så er det hans generelle råd til kunderne, at de skal fortsætte deres dødsfaldsdækninger.

Det er almindeligt forekommende, at forsikringstagere, der er over 60 år gamle, vælger at lade sig førtidspensionere. Der er dermed ingen særlig anledning til at spørge sådanne forsikringstagere, hvorfor de ønsker pensionsydelse udbetalt 2 år tidligere, end det forudsættes i aftalerne.

[Andet pensionsselskab] har med Bilag 4 gjort afdøde opmærksom på den (oplagte) generelle omstændighed, at forsikringsdækninger ophører, når man ikke længere betaler til dem. Der er ingen særlig pligt for pensionsselskaberne til at informere herom.

Som svar på klagers opfordres (1) bemærkes, at dødsfaldsforsikringer ikke bortfalder ved død – de udbetales. Som svar på opfordres (2) bemærkes, at selskabet ikke kan dokumentere at have rådgivet herom.

Hensigten med mine bemærkninger i andet afsnit i svarskriftets side 3 var at anskueliggøre, at afdøde med Bilag E kunne se, at dødsfaldsdækningen ville være faldende fra 1. januar 2022, og at den særlige sumdækning på kr. 650.000 ikke længere var gældende.

Klagers advokat har fremlagt et Bilag 13, der er den oprindelige dækningsoversigt fra den gang, aftalen indgik i en firmapensionsordning. Bilag 13 blev afløst af dækningsoversigten i Bilag A, der – som tidligere anført – er den relevante for nærværende sag. Det bestrides ikke, at forsikringsbetingelser 110-78, som indgår i Bilag A, er de gældende.

Ankenævnet kan derfor bortse fra både Bilag 12 og 13."

Klagerens advokat har i brev af 15/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager skal indledningsvist fremlægge uddrag fra afdødes journal, som dokumenterer, at afdødes kræftsygdom udviklede sig hurtigt, på tidspunktet hvor afdøde modtog rådgivning fra indklagede. Endvidere fremgår det af journalen, at afdødes sygdomsforløb eskalerede yderligere kort tid efter udbetaling fra pensionen, hvor afdøde udviklede symptomer som indikerede, at canceren havde spredt sig til hjernen. Journalen fremlægges som bilag 14.

Det skal i denne sammenhæng endnu en gang fastholdes, at en dygtig forsikringsrådgiver havde oplyst om bortfald af dødsfaldsforsikringen uanset årsag til udbetaling.

Klager henviser i denne sammenhæng til nyere ankenævnspraksis, AK 98340, hvori ankenævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ved sit afslag på klagerens ansøgning om dækning for Kritisk Sygdom den 22/12 2021 – i lyset af sygdommens karakter og det i øvrigt for selskabet oplyste – burde have rådgivet klageren om, at han skulle søge at videreføre sin forsikringsdækning for Kritisk Sygdom, eventuelt i forbindelse med en videreførelse af pensionsforsikringen. Klagerens havde på dette tidspunkt fortsat aktiv forsikringsdækning for Kritisk Sygdom, og klagerens tilkendegivelse i blanketten af 27/10 2021 kan ikke fritage selskabet fra at yde rådgivning, som angivet, idet selskabet skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder, jf. § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.'

Selskabet blev herefter tilpligtet at tilbyde klageren en fortsættelsesforsikring med dækning for Kritisk Sygdom også efter 1/1 2022.

Kendelsen anføres til støtte for klagers erstatningspåstand, idet indklagede ligeledes burde have oplyst afdøde om at dødsfaldsforsikringen bortfaldt ved udbetaling fra pensionsordningen. Alternativt skulle afdøde have været rådgivet i at fortsætte indbetaling til pensionsordningen, således at afdødes tilhørende forsikringer forblev aktive – herunder dødsfaldsforsikringen. Afslutningsvist fastholdes det, at bilag 12 og 13 skal indgå med vægt i forsikringssagen."

Selskabet har i brev af 23/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det fastholdes, at Danica hverken var eller burde have været klar over, at forsikrede var dødeligt syg.

Bilag 14-lægejournalen viser, at forsikrede den 16. august 2021, der er det tidspunkt, der ligger tættest på rådgivermødet den 6. august 2021, '*Angiver sig velbefindende*'.

Situationen i AK 98.340 var en helt anden end i nærværende tvist. Selskabet havde undladt at rådgive om videreførsel af en kritisk sygdom-forsikring, der dækkede '*Behandlingskrævende myelomatose/solitært myelom*.' Dette var (selvfølgelig) ansvarspådragende dårlig rådgivning, da selskabet netop havde afvist at dække en – endnu ikke – behandlingskrævende myelomatose/solitært myelom."

Nævnets sekretariat har den 16/5 2023 bedt selskabet om yderligere oplysninger til sagen. Selskabet har i brev af 16/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Bilag 1 og E er tydeligvis to forskellige dokumenter, og klageren har modtaget dem begge. Det jeg oplyser i mit brev af 17. januar 2021 er blot, at det (selvfølgelig) er de samme beløb, der angives ift. hvad klager kunne forvente at få udbetalt fra 1. januar 2022 i rate- og livrenteydelser.

Når der i Bilag 1 ikke er anført et éngangsbeløb til udbetaling pr. 1. januar 2022, skyldes det, at udbetalingen af kapitalpensionen i tilbuddet var forudsat udskudt til 2024, hvilket fremgår af Bilag 1 øverst under '*Øvrige oplysninger*'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget udbetalingsbrev af 4/1 2022 fra nu afdøde forsikringstagers andet pensionsselskab. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets interne mail af 6/8 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg har netop haft møde med [nu afdøde forsikringstager].
Han ønsker tilbud på udbetaling af hans ordninger, med virkning fra 1.1.2022.
[Ordning 1], udbetaling af ratepension og livrente fra 1.1.2022 – sum udskydes
[Ordning 2], udbetaling af livrente fra 1.1.2022.

Vil I lave disse tilbud, lægge dem i kundemappen og give mig besked."
Af nu afdøde forsikringstagers andet pensionsselskabs brev af 11/8 2021 fremgår bl.a.:

"Beregning på udbetaling af din pension

Som aftalt sender vi dig en beregning på, hvad du kan få udbetalt i pension, hvis vi udbetaler fra den 1. januar 2022. Hvis du ønsker at få din pension udbetalt, beder vi dig udfylde og sende os blanketten Supplerende oplysninger og de papirer, som vi beder om på blanketten.

...

Vi gør opmærksom på

Vi beder dig være opmærksom på, at vores udregning er en prognose. Derfor er der ikke tale om et bindende løfte, men om vores forventninger til, hvad du kan få udbetalt i pension.

På grund af livspensionens størrelse, ophæves den som en engangsudbetaling mod 40 procent i afgift til staten.

Vi gør opmærksom på, at invalidedækningen på policen bortfalder, når der udbetales alderspension før det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt."

Af selskabets brev af 8/9 2021 til nu afdøde forsikringstager fremgår bl.a.:

"Tilbud om udbetaling af din pension

Som aftalt sender vi her en oversigt over, hvad du kan få udbetalt og hvor længe, hvis du vil have din pension udbetalt fra den 1. januar 2022.

Udbetalingen påvirker, hvor meget du må indbetale til aldersopsparing

Når du får udbetalt din pension, påvirker det din mulighed for at indbetale ekstra til en aldersopsparing. Du kan læse mere om aldersopsparing, og hvor meget du kan indbetale på www.danicapension.dk/skat.

Vil du sikre din ægtefælle eller samlever?

Du kan sikre, at din ægtefælle eller samlever overtager udbetalingen fra din livsvarige pension, hvis du dør. Det betyder, at de livsvarige udbetalinger til dig bliver mindre end det, du kan se i oversigten. Til gengæld sikrer du din nærmeste en livsvarig udbetaling. Ring til os så sender vi dig en ny oversigt, så du kan se, hvor meget du vil få udbetalt.

Fordele ved at vente

Der kan være fordele ved at vente med udbetalingen. Du bør blandt andet overveje følgende:

- Vi lever generelt længere har du mere behov for pension senere i livet?
- At vente kan give mulighed for større udbetaling.

Hvad skal du gøre?

Ønsker du at få din opsparing udbetalt, skal du inden seks uger sende os

- det udfyldte svarkort

Har du spørgsmål, eller ønsker du kun en del af din pension udbetalt, er du velkommen til at ringe til os på ..."

Af udbetalingsoversigt vedlagt selskabets brev af 8/9 2021 fremgår bl.a.:

"Udbetalingsoversigt

Her får du et overblik over, hvordan din [ordning 1] ser ud den 1. januar 2022, hvis du starter udbetaling. Du kan læse mere om din pension i netpension.

Dette får du udbetalt

Kroner

Månedlig udbetaling fra den 1. januar 2022

Pension før indkomstskat

18.788

Den beregnede udbetaling er vejledende

Værdien af din pension er gjort op ud fra kurserne den 08.09.2021. Du skal være opmærksom på, at værdien kan ændre sig, indtil vi har gennemført de handler, vi skal foretage, for at du kan få pensionen udbetalt.

Udbetalingernes størrelse varierer med investeringsafkastet, og er ikke garanterede.

Sådan er du dækket fremover

Kroner

Udbetaling af din pension

Årlig udbetaling fra ratepension, længst til 1. januar 2022

212.504

Årlig udbetaling fra livsvarig pension

12.952

Ved dødsfald

Årlig udbetaling fra ratepension indtil 1. januar 2022

212.504

Årlig udbetaling indtil 1. januar 2044

12.952

...

Øvrige oplysninger

Din kapitalpension fortsætter til 1. januar 2024.

Se dine udbetalinger i netpension

I netpension kan du løbende følge med i, hvor meget du får udbetalt. Du kan se beløbet under 'Din udbetaling', der ligger under 'Pension og forsikring' og 'oversigt'. Du logger på netpension med NemID fra danicapension.dk.

Sådan fastlægger vi de årlige udbetalinger

Vi fastlægger normalt udbetalingerne fra din pensionsordning en gang om året ud fra de regler, som vi har anmeldt til Finanstilsynet, og de regler, der er beskrevet i faktaarket 'Når du får udbetalt din pension' på danicapension.dk/vilkaar.

Hvis de faktiske forhold afviger fra forudsætningerne, eller hvis vi ændrer forudsætningerne, får det betydning for størrelsen af din udbetaling."

Af svarkort om udbetaling ved pensionering vedlagt selskabets brev af 8/9 2021 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

13.

99172

"Udbetaling

Jeg accepterer Danica Pensions tilbud om udbetaling af min pension fra den 1. januar 2022.

Kontooplysninger

Vi sætter pengene ind på din NemKonto.

Skattekort

Til din udbetaling bruger vi dit bikort, som vi modtager elektronisk fra skattemyndighederne.

Ønsker du i stedet at bruge dit hovedkort, kan du ændre det i netpension, når du har modtaget din første udbetaling.

Du logger på netpension med NemID fra danicapension.dk.

Jeg bekræfter, at jeg er fratrådt arbejdsmarkedet for at gå på pension/efterløn."

Af selskabets mail af 9/9 2021 til nu afdøde forsikringstager fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen.

Jeg har været i dialog med vores udbetalingsafdeling og i det tilbud de sender til dig, forudsætter det at man stopper med at indbetale på pensionsordningen.

Så hvis du ønsker udbetaling og underskrive, vil vi også registrere at der ikke vil blive indbetalt længere på pensionsordningen."

Af selskabets brev af 25/6 2022 til klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Udbetaling af pension fra Danica Pension

Afdøde ... valgte pr. 1. januar 2022, at stoppe for indbetaling på hans pensionsordning hos os og starte udbetaling af pensionen med virkning fra 1. januar 2022.

Når indbetalingen stopper og udbetalingen starter bortfalder gruppelivsforsikringsdækningen. Gruppelivsforsikringsdækningen udgjorde 650.000,00 kroner skattefrit.

Pensionstjekket

Af pensionstjekket fremgår alle de pensionsordninger afdøde havde på det tidspunkt. Det vil sige andre pensionselskabers pensionsordninger også indgår i den samlede engangsudbetaling ved død."

Af selskabets mail af 5/9 2022 til klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Vi har ikke nogen begæring på [ordning 2]. Der er tale om en livsvarig livrente med en månedlig udbetaling på brutto 139,20 kroner pr måned. Der var ikke tilknyttet en ægtefælledækning, dvs. den bortfalder ved [nu afdøde forsikringstagers] død.

På [ordning 1] er alt indtegnning sket via nettet - så vi har ikke en fysisk begæring. Der bliver sendt en bekræftelse til kunden på hans dækninger. Har vedhæftet den."

Ankenævnet for Forsikring

14.

99172

Af pensionsoverblik af 1/2 2017 fremgår bl.a.:

"Kort overblik pr. 01.02.2017

Beløbene er før eventuelle skatter og afgifter.

Udbetaling i kroner

Når din pension bliver udbetalt (prognose i 2017-kroner)

Engangsudbetaling fra kapitalpension 01.01.2024 (67 år)	127.996
Årlig udbetaling fra ratepension i 10 år fra 01.01.2024 (67 år)	197.330
Årlig udbetaling fra livsvarig pension fra 01.01.2024 (67 år)	13.335

Ved dødsfald

Engangsudbetaling fra kapitalpension ved dødsfald inden 01.01.2024 (67 år)	0
Årlig udbetaling fra ratepension i 10 år ved dødsfald inden 01.01.2024 (67 år)	156.167
Årlig udbetaling ved dødsfald inden 01.01.2024, dog tidligst fra 01.01.2024 (67 år)	7.749
Engangsudbetaling ved dødsfald inden 01.01.2024 (67 år)	650.000

Du kan se detaljer og forudsætninger for prognosen i din 'Dækningsoversigt'. Vær opmærksom på, at prognosen ikke er bindende. I netpension på danicapension.dk opdaterer vi løbende dine tal og øvrige oplysninger."

Nævnet udtaler:

Nu afdøde forsikringstager havde pensionsordning hos selskabet. Forsikringstageren fik kræft i januar 2021. Den 6/8 2021 havde forsikringstageren et online rådgivningsmøde med selskabet om muligheden for at starte udbetalingen af sin pension den 1/1 2022. Den 8/9 2021 modtog forsikringstageren et tilbud om udbetaling af pension, og den 9/9 2021 oplyste selskabet, at det var en forudsætning for accept af tilbuddet, at forsikringstageren stoppede med at indbetale til pensionsordningen. Den 10/9 2021 accepterede forsikringstageren tilbuddet. Forsikringstageren døde i maj 2022. Selskabet har afvist at udbetale gruppelivsforsikringsdækningen/engangsudbetalingen ved forsikringstagerens død med henvisning til, at forsikringen ophørte, da klageren begyndte at få udbetalt sin pension.

Klageren (forsikringstagerens ægtefælle) ønsker, at selskabet "tilpligtes at betale kr. 660.000 til klager med tillæg rente efter FAL § 24", idet selskabet "er erstatningsansvarlig overfor klager". Klageren har henvist til kendelse 95369. Klageren har anført, at selskabets rådgivning har været mangelfuld, idet selskabet har pligt til at spørge ind til kundens ønske om at gå på pension før

tid for at kunne yde den korrekte rådgivning. Klageren har anført, "at tilsidesættelse af regler og forskrifter er en klar indikation for, at der skal statueres et erstatningsgrundlag", og at forsikringstageren ikke blev rådgivet om konsekvenserne ved at stoppe indbetalingerne til pensionsordningen på trods af, at selskabet var informeret om forsikringstagerens helbredsmæssige forhold. Klageren har anført, at forsikringstageren ikke ville have startet udbetalingen af sin pension, hvis han var blevet rådgivet korrekt, idet han var klar over, at han ville dø inden for den nærmeste fremtid. Klageren har anført, at selskabet ikke har overholdt reglerne om opsigelse i forsikringsaftaleloven og forsikringsbetingelserne, hvorfor opsigelsen af dødsfaldsdækningen er ugyldig.

Selskabet har anført, at det med tilstrækkelig klarhed er fremgået, at risikodækningerne bortfalder, når pensionsudbetalingen påbegyndes, og der ikke indbetales til ordningen. Selskabet har anført, at forsikringstageren jævnligt orienterede sig om sine pensionsforhold, og at han var bekendt med, at dødsfaldsdækningen var sammensat af en 10-årig rateydelse på ca. 200.000 kr., en ca. 20-årig renteydelse på ca. 10.000 kr. og et engangsbetrag på 650.000 kr. Selskabet har anført, at det på baggrund af selskabets breve fra september 2021 må have stået klart for forsikringstageren, at dødsfaldsdækningen blev reduceret. Engangssummen på 650.000 kr. fremgår ikke af udbetalingstilbuddet fra september 2021. Selskabet har anført, at det er "udokumenteret, at afdøde måtte have ønsket – endsige har tilkendegivet ønske om – at opretholde og betale for yderligere dødsdækning frem til 1. januar 2024. Danicas rådgiver ... ville i givet fald på online-mødet 6. august 2021 have medvirket til at sikre dette – navnlig hvis afdøde havde oplyst, at han var alvorligt syg".

Af intern selskabsmail af 6/8 2021 fremgår det, at "jeg har netop haft møde med [nu afdøde forsikringstager]. Han ønsker tilbud på udbetaling af hans ordninger, med virkning fra 1.1.2022. [Ordning 1], udbetaling af ratepension og livrente fra 1.1.2022 – sum udskydes. [Ordning 2], udbetaling af livrente fra 1.1.2022".

Af brev af 11/8 2021 fra forsikringstagerens andet pensionsselskab fremgår det, at "hvis du ønsker at få din pension udbetalt, beder vi dig udfylde og sende ... Vi gør opmærksom på, at invaliderækningen på policen bortfalder, når der udbetales alderspension før det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt".

Af selskabets tilbud om udbetaling af pension af 8/9 2021 fremgår det, at "som aftalt sender vi her en oversigt over, hvad du kan få udbetalt og hvor længe, hvis du vil have din pension udbetalt fra den 1. januar 2022. ... Der kan være fordele ved at vente med udbetalingen. Du bør blandt andet overveje følgende: Vi lever generelt længere har du mere behov for pension senere i livet? At vente kan give mulighed for større udbetaling".

Af udbetalingsoversigt vedlagt selskabets brev af 8/9 2021 fremgår der ikke en engangsudbetaling på 650.000 kr.

Af selskabets mail af 9/9 2021 fremgår det, at "jeg har været i dialog med vores udbetalingsafdeling og i det tilbud de sender til dig, forudsætter det at man stopper med at indbetale på pensionsordningen. Så hvis du ønsker udbetaling og underskrive, vil vi også registrere at der ikke vil blive indbetalt længere på pensionsordningen".

Efter § 4 i bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører skal selskabet handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at det er kritisabelt, at selskabets tilbud af udbetaling af pension fra september 2021 eller mail af 9/9 2021 ikke indeholder information om, at visse forsikringer – herunder engangsudbetalingen ved død på 650.000 kr. – bortfalder, hvis forsikringstageren påbegynder udbetaling af sin pension.

Ankenævnet for Forsikring

17.

99172

Trods dette forhold finder flertallet efter en samlet konkret vurdering, at det med tilstrækkelig tydelighed er fremgået over for forsikringstageren, at risikodækningerne – herunder engangsudbetalingen ved død på 650.000 kr. – bortfalder, hvis han begynder at få sin pension udbetalt.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringstageren i september 2021 modtog en udbetalingsoversigt, som ikke indeholdt oplysning om engangsudbetaling på 650.000 kr. Udbetalingsoversigten indeholdt overskriften **Ved dødsfald** og angav herefter to beløb – et beløb på 212.504 kr. angivet som årlig udbetaling fra ratepension og et beløb på 12.952 kr. angivet som årlig udbetaling.

Der er også lagt vægt på, at det er almindeligt forekommende, at visse forsikringsdækningerne bortfalder, når pensionsudbetalingerne påbegyndes, og der af den grund ikke indbetales til en pensionsordning.

Flertallet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved rådgivningen i august og september 2021 var bekendt med, hvor lang levetid forsikringstageren måtte forvente at have. Der er derfor ikke grundlag for at statuere, at forsikringstagerens beslutning for selskabet måtte fremstå som åbenbar uhensigtsmæssig.

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

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder mindretallet, at forsikringstageren ikke modtog den fornødne og konkrete information fra selskabet om konsekvenserne af, at han valgte at få udbetalt sin pension før tid. Selskabet har derfor pådraget sig et erstatningsansvar som følge af mangelfuld information og skal efter mindretallets opfattelse på erstatningsretligt grundlag udbetale 650.000 kr. til klageren svarende til engangssummen ved forsikringstagerens død, som bortfaldt, da forsikringstageren begyndte at få udbetalt sin pension.

Ankenævnet for Forsikring

18.

99172

Der er blandt andet lagt vægt på, at selskabets breve fra september 2021 ikke indeholdt den nødvendige information, og at forsikringstageren selv skulle udlede af den vedlagte udbetalingsoversigt, at engangsbeløbet ved dødsfald var bortfaldet, når han begyndte at få sin pension udbetalt.

Det bemærkes, at bortfald af forsikringsdækninger er et så centralt forhold, at selskabet i sine breve burde have fremhævet dette over for forsikringstageren.

Mindretallet har videre lagt vægt på, at der ikke er grundlag for at antage, at forsikringstageren – der var forbruger – havde en sådan særlig indsigt med pensionsprodukter, at han af den grund burde have indset, at risikodækningerne bortfaldt, når han gik på pension.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen