

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. marts 2023 blev i sag nr. 99267:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 20/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg indgiver hermed en klage over den rådgivning jeg har modtaget fra PFA ifm. ændring af min pensionsordning i sommeren 2022. I denne konkrete sag er omdrejningspunktet for rådgivningen behovet for helbredserklæring ved skift af pensionsordning og hvorfor jeg henvender mig til PFA til at begynde med.

Sagen drejer sig om, at jeg mener at PFA's rådgivning ikke tilstrækkeligt har sikret, at jeg som lægmand modtager tydelig, præcis og let gennemskuelig information omkring betydningsfulde emner som i dette tilfælde vedrører behov for helbredserklæring og vigtige korte tidsfrister.

Jeg vil bede Ankenævnet for Forsikring om nøje at gennemgå og vurdere rådgivningsforløbet på mitPFA i beskedtråden med titlen 'Fortsættelse af indbetaling' der starter 29/6 2022, samt efterfølgende korrespondancer på mitPFA med PFA's Kundetillidsrepræsentanter og PFA's Klageafdeling (beskedtråden med titlen 'Din henvendelse af 24. oktober 2022') mhp. at vurdere PFA's beslutning om ikke at ville tilbyde en ordning via Ledernes uden behov for helbredserklæring. Jeg vedhæfter desuden mit første brev til PFA's kundetillidsrepræsentanter indsendt 24/10-2022, da det ikke er tilgængelig på mitPFA.

Jeg fremlægger i de ovennævnte mitPFA beskedtråde, samt i brevet til PFA's kundetillidsrepræsentanter 24/10-2022, mine argumenter for, hvorfor jeg mener, at jeg har fået utilstrækkelig rådgivning.

Jeg håber meget at I grundigt vil gennemgå og vurdere denne sag, der indeholder nogle detaljerede tidsmæssige og formuleringsmæssige forhold i de beskedtekster, der er i korrespondancen på mitPFA i tidspunktet omkring 29/6-2022 og fremefter. I er velkomne til at kontakte mig for at tale om sagen og stille uddybende spørgsmål.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mit eneste ønske er at tegne en pensionsordning via Ledernes uden behov for helbredserklæring, da jeg gennem hele forløbet har handlet i god tro ift. at udskyde beslutningen om en sådan mulighed."

I brev af 9/2 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager har police ...16 i PFA. Policen blev oprettet den 1. maj 2015 via Klagers ansættelse hos [arbejdsgiver]. Efter at Klager fratrådte sin stilling hos [arbejdsgiver], er forsikringen først videreført af Klager som en PFA Plus Privat ordning med indbetalingspause på baggrund af aftale af 29. juni 2022. Da denne aftale ophørte den 1. januar 2023, er policen videreført som en PFA Plus Privat ordning med indbetaling og dækning ved Tab af Erhvervsevne.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Klager mener, at PFA's rådgivning var mangelfuld, da det ikke var tydeligt for Klager, at der var en frist for, hvor længe Klager kunne få LederPension uden at aflevere helbredsoplysninger.

Klager mener derfor, at han skal have mulighed for at få LederPension, uden at aflevere helbredsoplysninger.

PFA fastholder, at fristen for accept af tilbuddet om LederPension uden helbredsoplysninger er overskredet, og at Klager derfor skal aflevere tilfredsstillende helbredsoplysninger for at få LederPension.

PFA har ydet fyldestgørende rådgivning, og tydeliggjort fristen for Klager i det fremsendte tilbud om LederPension.

Sagsfremstilling

For at illustrere forløbet, har PFA valgt at beskrive dette i kronologisk rækkefølge.

Ultimo marts 2022

Indbetalingerne til police ...16 ophørte, da Klager fratrådte sin stilling hos [arbejdsgiver].

Den 2. april 2022

PFA sendte et brev til Klager. Det fremgik af brevet, at Klager ville beholde sine forsikringsdækninger frem til den 1. juli 2022, hvorefter de ville bortfalde, hvis Klager ikke havde henvendt sig til PFA inden denne dato.

Den 14. juni 2022

PFA modtog en fuldmagtserklæring, hvor Klager gav [pensionsmægler] fuldmagt til at undersøge forskellige produkter. Fuldmagtserklæringen fremlægges som Bilag 1.

Den 29. juni 2022

Klager henvendte sig telefonisk til PFA, og oplyste, at han var interesseret i at få LederPension.

Kort efter ringede [pensionsmægler] til PFA og oplyste, at Klager ønskede at videreføre forsikringsdækningerne som en PFA Plus Privat ordning med indbetalingspause.

PFA Rådgiveren skrev derefter til Klager, at han skulle være opmærksom på, at *'din PFA Erhvervsevne forsikring ændres fra 50 procent til 2/3, før den kan udbetales. Dertil er det ikke muligt at fortsætte Kritisk sygdom og Helbredssikring, dette nævnte din mægler dog at du har hos [andet selskab].'*

Klager fik i samme moment tilsendt et tilbud om en PFA Plus Privat ordning med indbetalingspause.

Herefter skrev Klager og spurgte PFA: *'Hvis det ender med at jeg beholder min pensionsordning hos PFA via aftalen som du nævnte med Ledernes Hovedorganisation, vil jeg så kunne gå tilbage til PFA Erhvervsevneforsikring med dækning fra 50 % nedsat erhvervsevne uden at skulle afgive helbredsoplysninger? Altså, ligesom den ordning jeg har haft i mit gamle job frem til 31. marts 2022?'*

Rådgiveren svarede at *'Ja, du vil ikke skulle aflevere helbredserklæring, du får en erklæring om erhvervsevne sammen med den aftale, som jeg fremsender (...)'*

Klager fik derefter tilsendt et tilbud om LederPension med tilhørende erklæring om erhvervsevne. Klager kunne få LederPension mod 'Erklæring om erhvervsevne – ved tilbud om LederPension' (s. 6 i tilbuddet).

Det fremgik af s. 2 og s. 6 i tilbuddet, at dette var gældende til den 20. juli 2022.

På s. 2 i tilbuddet fremgik det desuden: *'Du kan altid kontakte os igen, hvis du ønsker at oprette Lederpension, men du skal være opmærksom på, at du på dette tidspunkt skal afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger.'*

Tilbud om LederPension af 29. juni 2022 fremlægges som Bilag 2.

Klager var efterfølgende telefonisk i dialog med PFA, hvor Klager oplyste, at han ønskede at gå videre med LederPension.

Klager indsendte dog herefter underskrevet aftale om PFA Plus Privat med indbetalingspause.

Den 1. juli 2022

PFA bekræftede modtagelsen af den underskrevne aftale om PFA Plus Privat med indbetalingspause og bekræftede i samme besked til Klager, at *'Du har altså ikke valgt at gå videre med muligheden via Lederne'*.

Den 20. juli 2022

Tilbud om LederPension ophørte i henhold til s. 2 og s. 6 i tilbud om LederPension af 29. juni 2022.

Den 14. oktober 2022

Klager henvendte sig til PFA, da han ønskede at ændre sin ordning til LederPension, og gerne med tilbagevirkende kraft.

Den 17. oktober 2022

PFA skrev til Klager, at han ikke havde mulighed for at indtræde i LederPension med tilbagevirkende kraft. PFA oplyste Klager, at han havde mulighed for at indtræde i LederPension, hvis han kunne aflevere tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Supplerende bemærkninger

PFA skal bemærke, at Klager har modtaget løbende rådgivning om tilbud på to ordninger, og at denne rådgivning efter PFA's opfattelse ikke har været mangelfuld.

Det er korrekt, at Klager som en del af den løbende dialog mellem PFA, Klager og Klagers pensionsmægler fik oplyst at det ikke ville kræve helbredsoplysninger at videreføre ordningen via LederPension. Denne oplysning blev dog givet i direkte forbindelse med dialogen om videreførelse og PFA's fremsendelse af et konkret tilbud om LederPension til Klager.

Det er PFA's opfattelse, at det fremgår tydeligt af tilbuddet fremsendt til Klager den 29. juni 2022, at der var acceptfrist den 20. juli 2022, og at tilbuddet herefter ville være bortfaldet, og at Klager ville blive bedt om at afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger, hvis Klager på et tidspunkt efter den i tilbuddet fastsatte frist, ønskede at oprette LederPension.

Tilbud om LederPension af 29. juni 2022 fremlægges som Bilag 2.

Der forelå ydermere en personlig mæglerfuldmagt til [pensionsmægler]. [Pensionsmægler] har været i dialog med PFA og må derfor må derfor antages at have haft kendskab til og rådgivet Klager om fordele og ulemper ved henholdsvis tilbuddene om PFA Plus Privat og LederPension.

Dette forhold ændrer dog ikke på, at Klager, efter PFA's opfattelse, har modtaget fyldestgørende rådgivning fra PFA vedrørende de fremsendte tilbud.

PFA skal for en god ordens skyld gøre opmærksom på, at Klager på nuværende tidspunkt har en gældende aftale på police ...16 om PFA Plus Privat med dækning ved Tab af Erhvervsevne.

Konklusion

PFA fastholder, at fristen for at Klager kunne få LederPension uden at Klager skulle aflevere helbredsoplysninger er overskredet den 21. juli 2022. Da Klager ikke accepterede tilbuddet inden denne frist, skal Klager aflevere helbredsoplysninger, hvis han ønsker LederPension.

PFA har ikke ydet mangelfuld rådgivning, og da der forelå en personlig mæglerfuldmagt må [pensionsmægler] antages at have haft kendskab til og rådgivet Klager om fordele og ulemper ved henholdsvis PFA Plus Privat og LederPension."

Klageren har i brev af 20/2 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA's sagsfremstilling i dokumentet 'Indlæg 9.2.2023' beskriver i kronologisk rækkefølge udvalgte dele af forløbet. Der er dog ikke lagt vægt på alle detaljer og tidsmæssige forhold i beskedkorrespondancen med PFA's pensionsrådgiver. Beskedkorrespondancerne på mitPFA er heller ikke stillet til rådighed for Ankenævnet i de bilag som er uploadet af PFA.

I stedet er der uploadet diverse bilag omkring pensionsbeviser og pensionsvilkår for nuværende og tidligere ordninger (bilag 3-8) samt fuldmagtserklæring (bilag 1). Disse bilag betragter jeg som mindre relevante for sagen.

Bilag 2 ('Tilbud om LederPension af 29. juni 2022') er af stor relevans for sagen, men skal ses i sammenhæng med den rådgivning og information jeg modtager i beskedteksterne på mitPFA (samt telefonisk) af PFA's pensionsrådgiver.

Kernen i sagen er netop, at jeg ikke mener at det er tilstrækkeligt, at tidsfristen for tilbud om LederPension uden behov for helbredserklæring kun fremgår af dette bilag når det stilles til rådighed for mig på den måde det er sket i en vedhæftelse på mitPFA. Jeg spørger netop direkte ind til behovet for helbredserklæring i beskedkorrespondancen på mitPFA og bliver ikke på nogen måde gjort opmærksom på den korte tidsfrist i bilag 2.

Som beskrevet af PFA (side 3 i 'Indlæg 9.2.2023'), er jeg udover beskedkorrespondancerne også telefonisk i kontakt med PFA's pensionsrådgiver, hvor jeg netop gør opmærksom på at jeg ønsker at gå videre med LederPension, men har behov for mere tid for at vurdere mine muligheder tilstrækkeligt. I den forbindelse bliver jeg heller ikke af PFA's pensionsrådgiver gjort opmærksom på den korte tidsfrist der er for tilbud om LederPension uden behov for helbredserklæring.

PFA's sagsfremstilling i dokumentet 'Indlæg 9.2.2023' lægger vægt på at jeg også har modtaget rådgivning via [pensionsmægler]. Det er netop for at undersøge mine muligheder så godt som overhovedet muligt, at jeg også henvender mig til PFA, da jeg ikke stiller mig tilfreds med kun at modtage rådgivning fra [pensionsmægler]. Dette gør jeg også PFA's pensionsrådgiver opmærksom på i den telefonsamtale vi har inden dialogen fortsætter i beskedkorrespondancen på mitPFA."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 29/6 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi kan tilbyde dig en ordning i LederPension

Tak for samtalen.

Vi kan tilbyde dig en ordning i LederPension med private indbetalinger.

LederPension er en særlig mulighed i PFA Pension for dig, som er eller bliver medlem i foreningerne Lederne, PRO eller Virksom. Ændring til LederPension betyder, at du får en ny pensionsordning med nye vilkår og priser.

Vi har vedlagt Tilbud om LederPension, hvor du kan læse mere om dine indbetalinger og forsikringer i ordningen, og vi vedlægger desuden en vejledning til tilbuddet. Vi beder dig gennemlæse, underskrive og sende tilbuddet til os, eventuelt sammen med erklæring om erhvervsevne:

1. Digitalt ved at logge på mitpfa.dk, og herefter klikke på: Beskeder -> Ny besked -> Min Pension -> Opsparing
2. Sende den med almindelig post til PFA Pension, ...

Du skal indsende erklæringen om erhvervsevne, hvis den gælder for dig

Sammen med tilbuddet vedlægger vi også en erklæring om erhvervsevne, og beder dig tage stilling til, om du er omfattet af ét eller flere af punkterne på erklæringen på tidspunktet, du sender tilbuddet til os.

Hvis du er omfattet af erklæringen, er det vigtigt, at du udfylder og sender erklæringen sammen med tilbuddet, så vi kan sikre, at din ordning i LederPension bliver oprettet på rigtigt grundlag og med de rigtige forsikringer.

Hvis du ikke sender erklæringen, selvom et eller flere punkter gælder for dig, vil din ordning blive oprettet på forkert grundlag med den konsekvens, at du risikerer at betale for forsikringer, som du senere ikke kan gøre brug af. Det følger også af gældende lov, at du har pligt til at give PFA Pension korrekte og fyldestgørende oplysninger.

Det er kun nødvendigt at indsende erklæringen, hvis den gælder for dig, så hvis du ikke er omfattet af ét eller flere punkter på erklæringen, skal du kun returnere tilbuddet.

Hvad sker der, når vi har modtaget det underskrevne tilbud?

Hvis du ikke er omfattet af erklæring om erhvervsevne, vil du modtage en ny pensionsoversigt fra os, når vi har modtaget tilbuddet og ordningen i LederPension er oprettet. Du vil også få adgang til et nyt pensionsbevis og nye pensionsvilkår på mitpfa.dk.

Er du omfattet af erklæringen om erhvervsevne, vil vi kontakte dig, når vi har vurderet dine oplysninger.

Vi har brug for det underskrevne tilbud senest den 20. juli 2022

Det er vigtigt, at vi modtager alle siderne i tilbuddet fra dig senest den 20. juli 2022. Hvis du er omfattet af erklæring om erhvervsevne, har vi også brug for at modtage den underskrevne erklæring fra dig sammen med tilbuddet.

Hvis vi ikke modtager tilbuddet og den eventuelle erklæring om erhvervsevne inden denne dato, vil din nuværende ordning blive ændret til en indbetalingsfri ordning uden forsikringer, som vil gælde fra den 1. juli 2022. Ordningen koster et årligt administrationsgebyr. Du kan altid kontakte os igen, hvis du ønsker at oprette LederPension, men du skal være opmærksom på, at du på dette tidspunkt skal afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Du er velkommen til at ringe til os

Har du spørgsmål til brevet, kan du ringe til vores rådgivningscenter på ..."

Af mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

29/6 2022 kl. 12:59. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Tak for en behagelig samtale. Du kan se prisoverslag for ordning via Ledernes som er vedhæftet.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99267

[Vedhæftet fil: Prisoverslag.pdf]"

29/6 2022 kl. 13:30. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Lidt efter vi havde talt, fik jeg din mægler igennem for en snak. Han oplyste mig, at jeg skulle fremsende en forlænget indbetalingspause aftale til dig. Han ville kontakte dig efterfølgende.

Men du skal være opmærksom på, din PFA Erhvervsevne forsikring ændres fra 50 procent til 2/3, før den kan udbetales. Dertil er det ikke muligt at fortsætte Kritisk sygdom og Helbredssikring, dette nævnte din mægler dog at du har hos [andet selskab].

Jeg sender dig her en aftale om forlænget indbetalingspause i seks måneder.

Hvis du fortsat ønsker at gøre brug af tilbuddet om forlænget indbetalingspause, vil jeg bede dig skrive den vedhæftede aftale under. Du kan returnere den til os enten ved at indsende hele aftalen ved at vedhæfte aftalen i denne besked i en scannet version med din fysiske underskrift eller sende aftalen med posten.

[Vedhæftede filer: Aftale - mægler henvisning.pdf; Faktaark - PFA Erhvervsevne, løbende udbetaling.pdf; standardinformation.pdf; Standardinformation om integration af bæredygtighedsrisici og produktkategorisering.pdf]"

29/6 2022 kl. 14:43. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Hvis det ender med at jeg beholder min pensionsordning hos PFA via aftalen som du nævnte med Ledernes Hovedorganisation, vil jeg så kunne gå tilbage til PFA Erhvervsevne forsikring med dækning fra 50 % nedsat erhvervsevne uden at skulle afgive helbredsoplysninger? Altså, ligesom den ordning jeg har haft i mit gamle job frem til 31. marts 2022?"

29/6 2022 kl. 16:36. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Ja, du vil ikke skulle aflevere helbreds erklæring, du får en 'Erklæring om erhvervsevne' sammen med den aftale jeg fremsender. Den skal du kun sende retur til os, hvis du kan sige ja til en af de punkter der er. Jeg har vedhæftet et eksempel.

Kan du ikke sætte kryds i en af felterne, så skal du ikke sende den ind.

[Vedhæftet fil: Erklæring om erhvervsevne.pdf]"

29/6 2022 kl. 14:43. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Tak for svar. Jeg vil ikke kunne sætte kryds i nogle af felterne i 'Erklæring om erhvervsevne'."

29/6 2022 kl. 19:48. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Pensionsordningen bliver som aftalt oprettet som en privattegnet ordning.

Indbetaling

Idet din pensionsordning bliver oprettet som privat, vil du modtage et indbetalingskort, når din sag er færdigbehandlet. Du kan efterfølgende tilmelde betalingen til Betalingsservice.

Vi danner altid indbetalingskort den 10. i hver måned og sender dem slutningen af samme måned.

Modtager vi din aftale retur tæt på den 10. i måneden, vil vi først danne indbetalingskort måneden efter. Du kan derfor opleve at modtage flere indbetalingskort samtidig.

Hvad skal du gøre

Jeg vil bede dig underskrive aftalen ved at printe den ud og skrive under fysisk i ...

...

Blot til information kan du opleve at modtage et brev om, at du ikke længere er dækket. Dette er naturligvis ikke korrekt, hvis du returnerer aftalen indenfor tidsfristen.

...

[Vedhæftet fil: 'Aftale – Lederne.pdf']"

29/6 2022 kl. 19:54. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Hermed underskrevet aftale vedhæftet.

[Vedhæftet fil: Aftale - mægler henvisning [klageren] sign 29jun2022.pdf]"

1/7 2022 kl. 10:10. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Tak for din besked og den vedhæftede aftale om forlænget indbetalingspause. Du har altså ikke valgt at gå videre med muligheden via Lederne.

Jeg bekræfter hermed modtagelsen og sender den videre til rette afdeling.

Vær opmærksom på at kontakte os inden indbetalingspausens udløb, hvis du ønsker at fortsætte dine forsikringer herefter."

1/7 2022 kl. 11:02. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Tak for din besked.

Jeg er gået videre med muligheden via Lederne og er i kontakt med dem. Jeg skal sammen med [pensionsmægler] lige have afklaret hvad der er den optimale løsning."

4/7 2022 kl. 12:42. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Jeg har fået vedhæftede brev fra PFA i e-Boks.

Reflekterer brevet den aftale som jeg underskrev 29/6-2022?

Desuden kan jeg ikke af brevet se min 60-års rettighed, dvs. at jeg kan gå på pension som 60-årig hvis jeg vil?

[Vedhæftet fil: Brev fra PFA Pensionsoversigt.PDF]"

5/7 2022 kl. 8:19. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Du har gjort det som du skulle, aftalen er ikke blevet ekspederet endnu, derfor får du fremsendt det brev. Dette skal du dog se bort fra.

Angående din 60 års ret, så står det ikke i brevet. Men jeg kan bekræfte du har den. Du kan se den, hvis du forsøger at beregne din pension, så har du mulighed for at vælge 60 år, det ville du ikke have, hvis den ikke var på din ordning. Vi skriver ikke om 60 års retten i vores oversigter."

14/10 2022 kl. 16:58. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Jeg har i dag haft møde med min banks pensionsrådgiver ([bank]).

Jeg skriver med det samme til dig, da han understreger at det ikke er det rigtige at have en individuel aftale hos jer (PFA Plus Privat) når jeg har mulighed for at have en pensionsordning via Ledernes (bedre dækning og mindre udgift).

Jeg vil derfor gerne ændre min ordning til Ledernes – og med tilbagevirkende kraft, da han nævnte at det bør være en mulighed, da Ledernes ordning har været i spil fra starten.

Jeg er opmærksom på at dette vil kræve en selvindbetaling på 24.000 kr. om året jf. det tilbud du har fremsendt."

17/10 2022 kl. 8:50. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Det vil ikke være muligt med tilbagevirkende kraft.

Ønsker du ordning via Lederne, så vil det kræve en helbredserklæring. Da vi talte sammen slut juni, var du ikke interesseret i at aflevere helbredserklæring, derfor vil jeg inden jeg fremsender en aftale, høre om du ønsker oprettelse via Lederne?"

...

18/10 2022 kl. 11:41. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Det forstår jeg ikke, da det ikke stemmer med den kommunikation vi havde 29/6 2022, hvor jeg specifikt spørger til dette. Du svarer på det tidspunkt at der ikke vil være behov for en helbredserklæring og nævner ikke noget om en slutdato for den mulighed."

...

19/10 2022 kl. 13:57. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Jeg må holde fast i at jeg spørger dig specifikt til behov for helbredserklæring 29/6 2022 kl. 14.43 ift. hvis det ender med at jeg beholder min pensionsordning hos PFA og går tilbage til en ordning via Ledernes (fra en Privat Plus ordning). Du svarer kl. 16.36 at der ikke vil være behov for en helbredserklæring og nævner ikke noget om en slutdato for den mulighed.

Jeg nævner også efterfølgende at jeg er gået videre med muligheden via Lederne og er i kontakt med dem, og at jeg skal have afklaret hvad der er den optimale løsning (og derfor i den mellem-liggende periode tegner en PFA Plus Privat ordning med indbetalingspause for ikke at stå helt uden en ordning).

Du nævner på intet tidspunkt i vores korrespondance en slutdato for muligheden for en ordning via Lederne uden behov for helbredserklæring – og det er jo netop helbredserklæring der er omdrejningspunktet i vores korrespondance og hvorfor jeg henvender mig til at begynde med.

Den besked du nu henviser til er sendt 29/6 2022 kl. 19.48 og vedrører PFA Plus privattegnet ordning og nævner ikke i teksten noget om vores dialog omkring ordningen via Ledernes. Hvorfor du vedhæfter information omkring Ledernes ordning i den forbindelse forstår jeg ikke. Og beskeden sendes efter at du tidligere på dagen har svaret at der ikke er behov for helbredserklæring.

Jeg har derfor handlet i god tro ift. at udskyde beslutningen om en pensionsordning via Ledernes. Havde det været tydeliggjort i vores korrespondance (hvor jeg netop specifikt spørger ind til hel-

bredserklæring) at der var en slutdato, havde mit grundlag for at udskyde beslutningen været en anden."

19/10 2022 kl. 17:28. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Der er sendt en aftale til dig, hvor der fremgår frister, den er sendt efter den meddelelse du henviser til.

Angående aftale jeg fremsender står der følgende: ***'Det er din hidtidige ordning i PFA Pension, og samarbejdsaftalen mellem Lederne og PFA Pension, som angiver rammerne for din nye ordning i LederPension'.*** Det står under 'Vejledning til Tilbud om LederPension'.

Du skriver til mig, at du ikke kan svare ja til nogle af punkterne, og derved fremsendes aftalen, som du har givet udtryk for du ønsker fremsendt, for at vurdere om du vil have den ordning. I min besked med aftalen, skriver jeg også følgende: ***'Blot til information kan du opleve at modtage et brev om, at du ikke længere er dækket. Dette er naturligvis ikke korrekt, hvis du returnerer aftalen indenfor tidsfristen.'*** Det undrer mig, du her ikke har stillet spørgsmål ved min besked.

Efterfølgende fremsender du underskrevet indbetalingspause, hvori jeg kvitterer med ***'Tak for din besked og den vedhæftede aftale om forlænget indbetalingspause. Du har altså ikke valgt at gå videre med muligheden via Lederne.'*** Her er heller ikke stillet spørgsmål ved besked.

Jeg vil bede dig kommentere ovenstående, herefter vil jeg fremsende til vurdering internt i PFA. Her vil de se på det samlet forløb, og du vil få en tilbagemelding. Jeg kan og må ikke give dig en ordning som medlem hos Lederne uden helbredserklæring, som din ordning står i dag. Derfor skal den vurderes, har jeg ikke informeret dig godt nok igennem forløbet, og det vurderes du skal have aftalen uden helbredserklæring, skal du være opmærksom på der betales med tilbagevirkende kraft."

20/10 2022 kl. 16:08. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"I min sidste besked ovenfor sendt 19/10 2022 kl. 13.57 forholder jeg mig netop til de ting du skitserer.

Du nævner på intet tidspunkt i vores beskedkorrespondance en slutdato for muligheden for en ordning via Lederne uden behov for helbredserklæring - og det er jo netop helbredserklæring der er omdrejningspunktet i vores korrespondance og hvorfor jeg henvender mig til at begynde med.

Det kan ikke passe at så vigtig en oplysning ikke gøre præcist og tydeligt klart for mig i den rådgivning jeg modtager fra PFA og at det kun er en oplysning man kan få hvis man leder i vedhæftelser til vores korrespondance.

Det fremgår kun i den vedhæftelse der er i den besked du sender 29/6 2022 kl. 19.48 som vedrører PFA Plus privattegnet ordning. Du nævner ingenting i den beskedtekst omkring vores dialog omkring ordningen via Ledernes eller at jeg bør være opmærksom på en slutdato ift. spørgsmålet om helbredserklæring. Som skrevet tidligere forstår jeg ikke hvorfor du vedhæfter information omkring Ledernes ordning. Og beskeden sendes efter du tidligere på dagen kl. 16.36 har svaret (på mit specifikke spørgsmål sendt kl. 14.43 omkring behov for helbredserklæring, hvis det ender med at jeg beholder min pensionsordning hos PFA og går tilbage til en ordning via Ledernes (fra

en Privat Plus ordning). Du nævner i denne forbindelse heller ikke noget om en slutdato for den mulighed.

Da du 1/7 2022 kl. 10.10 spørger til om jeg er gået videre med Ledernes svarer jeg netop kl. 11.02 samme dag at: Jeg er gået videre med muligheden via Lederne og er i kontakt med dem. Jeg skal sammen med [pensionsmægler] lige havde afklaret hvad der er den optimale løsning (og derfor i den mellemliggende periode tegner en PFA Plus Privat ordning med indbetalingspause for ikke at stå helt uden en ordning). Den besked svarer du ikke på. Det ville have været en mulighed for at du kunne have pointeret problemstillingen omkring slutdato for en mulighed for en aftale via Lederne uden behov for en helbredserklæring - og ville have været en naturlig del af en rådgivning når netop helbredserklæringsspørgsmålet er omdrejningspunktet fra starten.

Jeg må derfor holde fast i at jeg har handlet i god tro ift. at udskyde beslutningen om en pensionsordning via Ledernes. Havde det været tydeliggjort i vores korrespondance (hvor jeg netop specifikt spørger ind til helbredserklæring) at der var en slutdato, havde mit grundlag for at udskyde beslutningen været en anden."

21/10 2022 kl. 8:53. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Jeg fremsender din besked til anden person i PFA, til at vurdere, om jeg har manglet information i min rådgivning. Jeg bider mærke i, at du kun forholder dig til den skriftlige, og ikke husker tilbage på vores samtale. Hvor jeg også informerer om fristerne, og hvad der er optimalt for dig at gøre. Men i dette tilfælde vil du hellere have din mægler indover, som ikke kender til processen i PFA, hvilket har ført til denne ærgerlige situation.

Jeg vil understrege, jeg ville gerne have lavet en ordning via Lederne, den gang med det samme, og dette var også min anbefaling til dig i telefonen, da fristen var ved at udløbet. Nu har du indbetalingspause, normal proces er aflevering af helbredserklæring, og det er det som jeg skal forholde mig til, medmindre der kommer anden vurdering."

21/10 2022 kl. 11:02. Klageren til selskabets pensionsrådgiver:

"Du beder mig specifikt i din besked fra 19/10 2022 kl. 17.28 om at jeg forholder mig til den skriftlige korrespondance, hvilket jeg gør i mit svar 20/10 2022 kl. 16.07.

Jeg mener ikke, at du på noget tidspunkt i vores telefonsamtale omtaler en slutdato for muligheden for en ordning via Lederne uden behov for helbredserklæring. Ligesom i vores skriftlige korrespondance, er det jo også i telefonsamtalen behovet for en helbredserklæring der er omdrejningspunktet.

Samtidig vil jeg forvente at en så vigtig oplysning naturligvis gøres præcist og tydeligt klart i den skriftlige rådgivning jeg modtager fra dig - og ikke kun i en indledende telefonsamtale (hvis det da skulle have været sket der, hvilket jeg ikke mener det er).

Desuden kan jeg på ingen måde se hvordan en evt. pensionsrådgivning andet steds fra skulle have en rolle ift. at PFA's rådgivning bør sikre at jeg modtager tydelig og præcis information omkring vigtige emner som f.eks. behov for helbredserklæring.

Ankenævnet for Forsikring

12.

99267

Jeg holder derfor stadig fast i at jeg har handlet i god tro ift. at udskyde beslutningen om en pensionsordning via Ledernes og at det på ingen måde er tydeliggjort i vores korrespondance (skriftlig såvel som telefonisk) at der var en slutdato mht. helbredserklæringsspørgsmålet."

24/10 2022 kl. 9:24. Selskabets pensionsrådgiver til klageren:

"Sagen er nu vurderet, hvor korrespondancen er set igennem, samt information der er givet. Vi kan ikke tilbyde ordning via Lederne uden aflevering af helbredsoplysninger."

Klageren har i brev af 28/10 2022 til selskabet kundetillidsrepræsentant bl.a. anført:

"Som aftalt telefonisk har jeg et ønske om at du forholder dig mere specifikt til min besked sendt til [selskabets pensionsrådgiver] 29/6 2022 kl. 14.43 og hans efterfølgende svar.

Beskedteksten er: *'Hvis det ender med at jeg beholder min pensionsordning hos PFA via aftalen som du nævnte med Ledernes Hovedorganisation, vil jeg så kunne gå tilbage til PFA Erhvervsevne forsikring med dækning fra 50 % nedsat erhvervsevne uden at skulle afgive helbredsoplysninger? Altså, ligesom den ordning jeg har haft i mit gamle job frem til 31. marts 2022?'*

Spørgsmålet i min besked er netop foranlediget af [selskabets pensionsrådgivers] besked fra 29/6 kl. 13.30 hvor han gør opmærksom på at PFA Erhvervsevne forsikring ændres fra 50 procent til 2/3 ved at tegne en PFA Plus Privat ordning.

Derfor spørger jeg specifikt til om jeg vil kunne gå tilbage (fra en PFA Plus Privat ordning med 2/3 dækning) til dækning fra 50 % via Ledernes ordning uden at skulle afgive helbredsoplysninger. [Selskabets pensionsrådgiver] svarer efterfølgende kl. 16.36 *'du vil ikke skulle aflevere helbredserklæring'*. Min forståelse er derfor at jeg vil kunne ændre min ordning til Ledernes fra en PFA Plus Privat-ordning ved blot at skulle forholde mig til 'Erklæring om erhvervsevne'.

Han nævner ikke at der er en slutdato for sådan en mulighed og at det er et begrænset tilbud, der kun løber i 3 uger, og at der efterfølgende vil være et krav om helbredserklæring. Dette ville være en naturlig og vigtig oplysning at give, da hele omdrejningspunktet for rådgivningen er behovet for helbredserklæring.

Havde det været tydeliggjort i korrespondancen havde mit grundlag for at udskyde beslutningen været en anden.

I sidste ende er mit ønske blot fremadrettet at kunne overgå til Ledernes ordning med aflevering af 'Erklæring om erhvervsevne'. Dette er hvad jeg baseret på den rådgivning jeg har modtaget fra PFA har forstået helt fra begyndelsen er en mulighed. Som nævnt, har jeg gennem hele forløbet handlet i god tro ift. at udskyde beslutningen og jeg er i bund og grund frustreret og ked af hvor situationen er nu – og ønsker kun at der kan findes en løsning."

Af mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

1/11 2022 kl. 10:39. Selskabets kundetillidsrepræsentant til klageren:

"Det fremgik af tilbuddet om LederPension, at det var gældende til den 20. juli 2022.

Den dialog, som du havde med [selskabets pensionsrådgiver] om hvorvidt du kunne gå tilbage uden at afgive helbredsoplysninger, fandt sted ud fra de forudsætninger og den tidsfrist, som du havde til at acceptere tilbuddet om LederPension.

Jeg kan stadig ikke genkende, at vores rådgivning har været mangelfuld eller misvisende."

2/11 2022 kl. 16:00. Klageren til selskabets kundetillidsrepræsentant:

"Det som du ikke forholder dig til, er at det på ingen måde er tydeliggjort i dialogen med [selskabets pensionsrådgiver] omkring hvorvidt jeg kan gå tilbage til Ledernes ordning uden at afgive helbredsoplysninger, udelukkende er under forudsætninger og en tidsfrist der er i et specifikt tilbud (som jeg ikke har modtaget på det pågældende tidspunkt). Det fremgår ingen steder i beskedteksten i den dialog vi har.

Som nævnt tidligere er det eneste sted det fremgår i en vedhæftelse til en besked jeg først modtager 29/6 kl. 19.48, hvor teksten i selve beskeden ikke med et eneste ord nævner Ledernes ordning, men kun 'privatordning' som jeg derfor formoder henleder til PFA Plus Privat ordningen.

Som det ses af vedhæftede, har jeg på det tidspunkt hvor jeg underskriver aftalen om PFA Plus Privat ordningen ikke haft viden om disse forudsætninger og tidsfristen for at acceptere tilbuddet om Ledernes ordning. Jeg underskriver 29/6 kl. 19.44 og uploader den straks efterfølgende. Min beslutning om at underskrive er baseret på det svar jeg får kl. 16.36 om at der ikke er behov for helbredserklæring hvis jeg vil gå tilbage til Ledernes ordning (og der nævnes ikke noget om en tidsfrist).

Det vil sige, mit grundlag for at udskyde beslutningen om en ordning via Ledernes uden behov for at skulle afgive helbredsoplysninger er taget uden viden om at der var specifikke forudsætninger og en kort tidsfrist, da disse oplysninger ikke er blevet mig oplyst af PFA på den pågældende tidspunkt."

7/11 2022 kl. 13:46. Selskabets kundetillidsrepræsentant til klageren:

"Jeg kan se, at [selskabets pensionsrådgiver] skrev til dig den 29. juni kl. 16:36, at: 'Ja, du vil ikke skulle aflevere helbredserklæring, du får en 'Erklæring om erhvervsevne **'sammen med den aftale jeg fremsender'** (...).

Dermed fik du besked om, at 'Erklæring om erhvervsevne' hang sammen med aftalen om LederPension.

Da [selskabets pensionsrådgiver] senere samme dag kl. 19:48 sender Aftale om LederPension til dig hed dokumentet 'Aftale - Lederne.pdf'.

Det fremgik tydeligt af s. 2 i aftalen, at det var vigtigt, at vi modtog alle sider fra dig senest den 20. juli 2022. Det fremgik også, at 'Hvis vi ikke modtager tilbuddet og den eventuelle erklæring om erhvervsevne inden denne dato, vil din nuværende ordning blive ændret til en indbetalingsfri ordning uden forsikringer, som vil gælde fra den 1. juli 2022'.

Da du kort efter indsender aftale om forlænget indbetalingspause skrev [selskabets pensionsrådgiver] den 1. juli 2022, at du ikke havde valgt at gå videre med LederPension. Du svarede, at du

sammen med Lederne og [pensionsmægler] skulle have afklaret, hvad der var den optimale løsning.

Det fremgik af aftalen, at der var svarfrist den 20. juli 2022. PFA har således oplyst dig om tidsfristen. Du vendte ikke tilbage inden tidsfristen, hvorfor tilbuddet bortfaldt."

Nævnet udtaler:

Klagerens firmapensionspolice blev oprettet i 2015. Ved udgangen af marts 2022 fratrådte klageren, og pensionsindbetalingerne fra arbejdsgiver ophørte. Klageren var forsikringsdækket indbetalingsfrit i 3 måneder. Den 29/6 2022 sendte selskabet dels et tilbud på forlængelse af indbetalingspausen på klagerens PFA Plus, dels et tilbud på en ny pensionsordning i LederPension med private indbetalinger. Tilbuddet på LederPension var ikke betinget af tilfredsstillende helbredsoplysninger, og klageren skulle alene afgive en erklæring om erhvervsevne. Senere den 29/6 2022 underskrev og returnerede klageren tilbuddet på forlængelse af indbetalingspausen på PFA Plus. Den 20/7 2022 sendte selskabet et pensionsbevis på PFA Plus Privat-ordning med indbetalingspause.

Den 14/10 2022 skrev klageren, at han ønskede at ændre sin ordning til en LederPension. Selskabet meddelte, at fristen for at acceptere selskabets tilbud på LederPension udløb den 20/7 2022, hvorfor tilbuddet var bortfaldet. Selskabet oplyste, at LederPension nu krævede afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Klageren ønsker på at kunne tegne en LederPension uden at skulle afgive helbredserklæring. Klageren har anført, at selskabets pensionsrådgiver har ydet mangelfuld rådgivning i mailkorrespondance og telefonsamtaler, som klageren og rådgiveren havde fra 29/6 2022 og fremefter. Pensionsrådgiveren har ikke sørget for at give klar og tydelig information om de vigtige forhold, at tilbuddet på LederPension havde en kort acceptfrist den 20/7 2022, og at klageren ikke efterfølgende ville kunne få en LederPension uden afgivelse af en helbredserklæring. Klageren spurgte ind til behovet for helbredserklæring i mailkorrespondancen og oplyste, at han havde brug for mere tid til at afklare, om en LederPension var den optimale løsning for ham. I den forbindelse gjorde pensionsrådgiveren ikke opmærksom på, at der var en kort tidsfrist for til-

buddet på LederPension uden helbredserklæring. Disse vigtige oplysninger fremgik alene i en vedhæftning til rådgiverens mail. Klageren har anført, at han har været i god tro om, at han kunne forlænge indbetalingspausen og på et senere tidspunkt vælge LederPension uden at skulle afgive helbredsoplysninger.

Selskabet har anført, at selskabet har ydet fyldestgørende rådgivning, og at acceptfristen var tydeliggjort for klageren i det fremsendte tilbud om LederPension.

Af selskabets brev af 29/6 2022 fremgår det, at "Vi kan tilbyde dig en ordning i LederPension med private indbetalinger. ... Vi har vedlagt Tilbud om LederPension, hvor du kan læse mere om dine indbetalinger og forsikringer i ordningen, og vi vedlægger desuden en vejledning til tilbuddet. ... **Du skal indsende erklæringen om erhvervsevne, hvis den gælder for dig.** Sammen med tilbuddet vedlægger vi også en erklæring om erhvervsevne, og beder dig tage stilling til, om du er omfattet af ét eller flere af punkterne på erklæringen på tidspunktet, du sender tilbuddet til os. ... **Vi har brug for det underskrevne tilbud senest den 20. juli 2022.** Det er vigtigt, at vi modtager alle siderne i tilbuddet fra dig senest den 20. juli 2022. Hvis du er omfattet af erklæring om erhvervsevne, har vi også brug for at modtage den underskrevne erklæring fra dig sammen med tilbuddet. Hvis vi ikke modtager tilbuddet og den eventuelle erklæring om erhvervsevne inden denne dato, vil din nuværende ordning blive ændret til en indbetalingsfri ordning uden forsikringer, som vil gælde fra den 1. juli 2022. ... Du kan altid kontakte os igen, hvis du ønsker at oprette LederPension, men du skal være opmærksom på, at du på dette tidspunkt skal afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger."

Af klagerens mail af 29/6 2022 kl. 14.43 til pensionsrådgiveren fremgår det, at "Hvis det ender med at jeg beholder min pensionsordning hos PFA via aftalen som du nævnte med Ledernes Hovedorganisation, vil jeg så kunne gå tilbage til PFA Erhvervsevne forsikring med dækning fra 50 % nedsat erhvervsevne uden at skulle afgive helbredsoplysninger? Altså, ligesom den ordning jeg har haft i mit gamle job frem til 31. marts 2022?" Hertil svarede pensionsrådgiveren den 29/6 2022 kl. 16.36, at "Ja, du vil ikke skulle aflevere helbredserklæring, du får en 'Erklæ-

ring om erhvervsevne' sammen med den aftale jeg fremsender. Den skal du kun sende retur til os, hvis du kan sige ja til en af de punkter der er. Jeg har vedhæftet et eksempel."

Den 29/6 2022 kl. 19.54 sendte klageren den underskrevne aftale om forlængelse af indbetalingspausen. Selskabets pensionsrådgiver anførte den 1/7 2022 kl. 10.10: "Tak for din besked og den vedhæftede aftale om forlænget indbetalingspause. Du har altså ikke valgt at gå videre med muligheden via Lederne." Klageren oplyste herefter den 1/7 2022 kl. 11.02, at "Jeg er gået videre med muligheden via Lederne og er i kontakt med dem. Jeg skal sammen med [pensionsmægler] lige have afklaret hvad der er den optimale løsning."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger det fornødne grundlag for at statuere, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren som følge af mangelfulde forhold ved selskabets vejledning til klageren om LederPension. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet – på almindeligt erstatningsretligt grundlag – at skulle tilbyde klageren en LederPension uden krav om afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er oplysning om acceptfrist og helbredsoplysninger i selskabets relativt korte fremsendelsesbrev af 29/6 2022 med tilbud om LederPension. Af brevet fremgår det således, at "Vi har brug for det underskrevne tilbud senest den 20. juli 2022 ... Hvis vi ikke modtager tilbuddet og den eventuelle erklæring om erhvervsevne inden denne dato, vil din nuværende ordning blive ændret til en indbetalingsfri ordning uden forsikringer, som vil gælde fra den 1. juli 2022 ... Du kan altid kontakte os igen, hvis du ønsker at oprette LederPension, men du skal være opmærksom på, at du på dette tidspunkt skal afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger."

Nævnet har desuden lagt vægt på, at det ikke er godtgjort, at selskabets pensionsrådgiver har svaret forkert eller klart ufyldstgørende på klagerens spørgsmål i mailkorrespondancen. Selskabet har med rimelighed kunnet gå ud fra, at klageren har læst oplysningerne om acceptfrist og helbredsoplysninger i brevet af 29/6 2022, og klageren kommer ikke med oplysninger eller spørgsmål, som kan føre til, at det må anses for ansvarspådragende, at pensionsrådgiveren ikke gentog oplysningerne om acceptfrist og helbredsoplysninger i sine mails til klageren. For så vidt

Ankenævnet for Forsikring

17.

99267

angår telefoniske samtaler mellem klageren og selskabet, foreligger der ikke bevis for det nærmere indhold heraf.

Nævnet bemærker, at klagerens spørgsmål til selskabet den 29/6 2022 kl. 14.43: "Hvis det ender med at jeg beholder min pensionsordning hos PFA via aftalen som du nævnte med Lederes Hovedorganisation, vil jeg så kunne gå tilbage til PFA Erhvervsevne forsikring med dækning fra 50 % nedsat erhvervsevne uden at skulle afgive helbredsoplysninger? Altså, ligesom den ordning jeg har haft i mit gamle job frem til 31. marts 2022?" – ikke klart udtrykker, at klageren spørger til, om han på et fremtidigt tidspunkt vil kunne skifte til LederPension uden afgivelse af helbredsoplysninger, hvis han for nuværende vælger at beholde sin PFA Plus-ordning. På den baggrund kan det ikke anses for mangelfuld vejledning, at pensionsrådgiveren i mail af 29/6 2022 kl. 16.36 tog udgangspunkt i den aktuelle situation og svarede: "Ja, du vil ikke skulle aflevere helbredserklæring, du får en 'Erklæring om erhvervsevne' sammen med den aftale jeg fremsender."

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand