

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99578:

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 25/3 2023 bl.a. anført:

"To dage før 1. marts 2023 hvor jeg skulle modtage min første månedlige pensionsudbetaling fra PFA som nyslået folkepensionist undrer jeg mig over at jeg intet har hørt fra PFA og kontakter dem telefonisk. Jeg får besked på at jeg skulle have henvendt mig for jeg får ikke nogen pension uden at bede om det! Jeg fortæller at der jo netop på 'Mit Pension', som jeg vedhæfter kopi af, står at jeg får udbetalt min pension når jeg fylder 67 år.

Svaret er at jeg kan læse i min pensionsoversigt at jeg skal rette henvendelse. Jeg fortæller at sådan en har jeg ikke fået og det bekræfter PFA at jeg ikke har fået siden 2019 hvor PFA omlagde deres it-system. Det er en fejl oplyser PFA men vil ikke udbetale min pension for marts måned alligevel.

Ved en efterfølgende klage til PFA og yderligere anmodning om revurdering oplyser PFA at jeg kunne have simuleret min pension og derved fundet ud af at jeg skulle søge om min pension. Jeg kunne også ifølge PFA have bestilt oplysninger hos PFA for at finde ud af at jeg skulle søge om pension.

Jeg oplever at PFA forventer at jeg bør vide at jeg skal søge om min pension for når der står jeg får udbetalt pension når jeg fylder 67 år så har jeg ingen grund til betvivle det og dermed får ingen impuls til grave unaturligt i det.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At jeg får min pension på ca. 8.500 kr. for marts måned 2023."

I brev af 3/5 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikrede har en pensionsordning med opsparing i gennemsnitsrente.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt forsikredes livrente automatisk skulle være blevet igangsat den 1. marts 2023 i forbindelse med, at forsikrede fyldte 67 år.

Forsikrede gør gældende, at udbetalingen automatisk skulle have været igangsat pr. 1. marts 2023.

PFA gør gældende, at udbetalingen ikke igangsættes automatisk, og at forsikrede skal indgå en skriftlig aftale med PFA omkring udbetalingsstart.

Sagsfremstilling

Forsikrede tegnede sin pensionsordning i PFA i 1994.

I februar 2023 blev policen ændret til en fripolice, da der ikke længere blev indbetalt til ordningen.

Den 1. november 2019 overgik ordningen til ny IT-plattform og forsikrede fik i den forbindelse tilsendt en ny pensionsoversigt i e-Boks. Pensionsoversigten fremlægges som bilag 1.

Det fremgår på side 1 i pensionsoversigten, at

'Når du vil have udbetalt din pension

Ønsker du rådgivning om udbetaling af din pension, så ring til vores rådgivningscenter. Her kan du også høre, hvordan PFA kan hjælpe dig med fx forsikringer og økonomi i seniortilværelsen.

Vær opmærksom på, at du skal kontakte os, når du ønsker, at din udbetaling skal begynde.'

Forsikrede kontaktede PFA den 27. februar 2023 med spørgsmål om udbetalingsstart. Forsikrede fik i den forbindelse oplyst, at han tidligst kunne starte udbetaling den 1. april 2023, og der blev sendt en aftale om udbetalingsstart samme dag, som forsikrede accepterede.

Forsikrede klagede til PFA den 28. februar 2023 over, at hans udbetaling ikke kunne igangsættes pr. 1. marts 2023. Forsikredes klage af 28. februar 2023 fremlægges som bilag 2.

PFA besvarede klagen den 6. marts 2023. Klagesvaret fremlægges som bilag 3. Der blev i klagesvaret henvist til pensionsoversigten fra 2019, hvor det fremgik, at udbetalingen ikke startede automatisk, og til PFAs hjemmeside, hvor det fremgår, at PFA skal kontaktes senest to måneder før pensionering, for på den måde at være sikker på, at udbetalingen kan igangsættes på det ønskede tidspunkt. Skærmbillede fra PFAs hjemmeside fremlægges som bilag 4.

Korrespondance i perioden 6. marts 2023 til 9. marts 2023 mellem forsikrede og PFAs klageansvarlige fremlægges som bilag 5.

Beskedtråd af 13. marts 2023 mellem forsikrede og den klageansvarlige fremlægges som bilag 6.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'

Forsikrede gør gældende, at hans udbetaling automatisk skulle igangsættes den 1. marts 2023. PFA skal hertil bemærke, at forsikrede først accepterede PFAs tilbud om start på udbetaling den 27. februar 2023 med udbetalingsstart den 1. april 2023.

Opstart af udbetalinger sker ikke automatisk, men kræver en skriftlig aftale. PFA har orienteret forsikrede om, at udbetalingen ikke igangsættes automatisk i brev af 5. november 2019, som er sendt i e-Boks.

Det fremgår ligeledes af PFAs hjemmeside, at PFA skal kontaktes to måneder før pensionering. Dette skyldes at PFA har en ekspeditionstid. Da forsikrede kontaktede PFA den 27. februar 2023 var ekspeditionen af udbetalingerne pr. 1. marts 2023 allerede lavet, og PFA kunne derfor tidligst tilbyde, at forsikrede kunne starte udbetaling pr. 1. april 2023.

PFA skal endvidere bemærke, at det ikke er ualmindeligt at nogle pensionsmodtagere vælger at udskyde udbetalingen af bestemte pensioner til et senere tidspunkt. Baggrunden for dette kan bl.a. være at forsikrede fortsat er på arbejdsmarkedet, skattefordele eller en højere ydelse på et senere tidspunkt.

PFA foretager en omberegning af ydelserne på grundlag af pensionsordningens levetidsforudsætninger, når den forsikrede igangsætter udbetalinger fra sin livsvarige livrente på et senere tidspunkt end det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt. Den forsikrede modtager dermed højere ydelser, der ud fra en aktuarmæssig beregning modsvarer det senere udbetalingstidspunkt.

Der er ikke tale om en fejl, når forsikrede ikke har modtaget pensionsoversigter som post siden 2019, da ordningen har været tilgængelig på Mit PFA.

Forsikrede har vedlagt et skærmbillede fra Mit PFA med overskriften '*Dine udbetalinger fra du fylder 67 år (01.03.2023).*' Billedet er fra PFA's udbetalingsplan, hvor forsikrede får vist en prognose for årlige udbetalinger. Under udbetalingsplanen har forsikrede mulighed for at tilpasse sin udbetalingsplan og vælge at se en prognose for alder 68 år, 69 år osv. Visningen er derfor ikke et udtryk for, hvornår udbetalingen starter, men blot et prognoseværktøj, som viser en prognose for udbetalingens størrelse ved pensionering ved de aldre, som forsikrede ønsker en visning af.

Konklusion

PFA skal fastholde, at udbetalingen af forsikredes pension tidligst kunne ske pr. 1. april 2023 efter skriftlig aftale herom, og at udbetaling af pension ikke igangsættes automatisk, sådan som det fremgår af PFAs hjemmeside og forsikredes pensionsoversigt."

Klageren har den 9/5 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg ringer til PFA 27. februar 2023 og i tilknytning til min klage bliver jeg orienteret om at jeg kunne have set i pensionsoversigten at jeg skulle rette henvendelse for at få udbetalt min pension. Da jeg oplyser at sådan en har jeg ikke fået, bliver der sagt at det er en fejl! PFA er med andre ord ikke enige om hvorvidt der er tale om en fejl. Jeg mener ikke det er naturligt at søge i en pensionsoversigt fra 2019 for at finde ud af at jeg skal søge om at få pensionen udbetalt når jeg kan læse af medsendte bilag at den udbetales når jeg fylder 67 år 1. marts 2023. Hvis jeg havde et øn-

ske om at udsætte min pensionsudbetaling havde det været relevant at simulere hvad det ville betyde, men det havde jeg intet ønske om.

Jeg fastholder min klage om at jeg er blevet vildledt til at tro at jeg intet skulle foretage mig.

Supplerende kan jeg oplyse at jeg ... var førtidspensionist og at jeg i en anden pension hos [andet selskab] ikke skulle søge og ej heller søge om at få min folkepension, det er kørt helt automatisk. Endelig kunne PFA nemt have tilføjet at min pension udbetales ved 67 år 1. marts 2023, men det kræver henvendelse til PFA to måneder forud. Så havde der være rene linjer.

...

Jeg er ikke rutineret i det her, men PFA argumenterer for at jeg skulle have læst bilag 1 fra 2019. Af bilag 1 fremgår at jeg skal henvende mig når jeg ønske min pension udbetalt og det har jeg jo også gjort! Her står ikke noget om to måneder før og jeg henvender mig 27. februar 2023. Så det ønsker jeg at tilføje til min klage udover alt andet."

Selskabet har i brev af 23/5 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA skal henvise til tidligere besvarelse af 3. maj 2023, men kort bemærke, at det kan have store økonomiske konsekvenser, såfremt PFA automatisk igangsætter udbetalinger uden kunders samtykke, da der kan være nogle skattemæssige konsekvenser ved dette. Herunder muligheden for at indbetale til alderspension.

PFA skal endvidere bemærke, at en pensionsopsparing ikke fungerer på samme måde, som en bankkonto, og at der må forventes en vis ekspeditionstid. PFA forsøger altid at imødekomme at starte pensionsudbetalinger efter kunders ønskes, såfremt henvendelsen modtages inden for rimelig tid, så PFA kan nå at foretage ekspeditionen."

Nævnets sekretariat har den 1/6 2023 til selskabet bl.a. anført:

"2) Kan selskabet oplyse, hvilken vejledning selskabet sædvanligvis yder, når udbetalingstidspunktet for en kundes livrente nærmer sig, og om klageren har fået den eventuelle vejledning, som selskabet sædvanligvis yder?

3) Kan selskabet oplyse, om der af klagerens MitPFA fremgår oplysninger om, at klageren skulle kontakte selskabet for at få påbegyndt udbetalinger fra livrenten? Fremgår det i givet fald af MitPFA, at klageren skal kontakte selskabet senest 2 måneder før det ønskede udbetalingstidspunkt?"

I mail af 8/6 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"2) Kunder med samme alder og samme type pensionsordning som forsikrede, har modtaget besked om, at PFA skal kontaktes, når udbetalingen ønskes igangsat i forbindelse med en tilsendt pensionsoversigt. Denne er tilsendt som fysisk post eller i e-Boks. Derudover vil kunder som henvender sig i forbindelse med rådgivning, også få oplyst, at de skal kontakte PFA inden det ønskede tidspunkt for udbetalingsstart.

3) Det fremgår af Mit PFA, at: *'Hvis du gerne vil ændre udbetalingsforholdene eller sætte dine pensionsudbetalinger i gang, skal du kontakte PFA's rådgivningscenter eller det pågældende pensionselskab'*. Jeg har vedhæftet skærmpoint fra Mit PFA.

PFA skal til dette bemærke, at forsikredes udbetalinger er forudbetalte, og at PFA har oplyst forsikrede om, at PFA skal kontaktes inden udbetalingen skal begynde. Det forhold, at forsikrede venter med at kontakte PFA til, dagen inden udbetalingen tidligst kunne igangsættes, resulterer i at PFA ikke kan nå at igangsætte udbetalingen til dagen efter.

Det er PFA's antagelse, at det må være forventeligt, at PFA har en ekspeditionstid på mere end én hverdag. Som oplyst i indlæg af 23. maj 2023, så forsøger PFA altid at imødekomme at starte pensionsudbetalinger efter kundens ønske, såfremt henvendelsen modtages inden for rimelig tid, så PFA kan nå at foretage ekspeditionen."

Klageren har den 9/6 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Til PFAs bemærkninger dateret 9. juni kan jeg oplyse at det skærmbillede som helt automatisk kom frem på MitPFA uden jeg gjorde noget som helst var det skærmpoint jeg fra start vedhæftede min klage. ... At jeg 1. marts 2023 ved 67 år fik min pension udbetalt. At PFA i en 4 gammel pensionsoversigt oplyser at jeg skal kontakte dem er ikke ordentlig kundeservice.

Derfor bliver jeg vildledt til at tro at jeg intet skal gøre. Min pension er etableret igennem min overenskomst i ... og jeg ingen indflydelse haft på vilkårene. Det er aftalt på overenskomstvilkår."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder et skærmbillede fremlagt af klageren fra selskabets hjemmeside med overskriften "Dine udbetalinger fra du fylder 67 år". Af selskabets brev af 5/11 2019 med pensionsoversigt af samme dato fremgår bl.a.:

"Din pensionsordning er flyttet til ny IT-plattform

Din pensionsordning, ..., er den 1. november 2019 blevet flyttet til en mere moderne IT-plattform, og du har i den forbindelse fået et nyt kundenummer - ...

Flytningen sker for at gøre administrationen mere effektiv, så du altid har nem og hurtig adgang til dine oplysninger. Du skal ikke selv gøre noget, men vær dog opmærksom på, at der kan være ord og begreber, som er blevet opdateret.

Her kan du læse mere

Vi har vedlagt en pensionsoversigt og et faktaark, hvor du kan finde flere oplysninger om, hvad flytningen betyder. Du kan også få et opdateret overblik på mitpfa.dk, hvor du altid kan følge din opsparing.

Når du vil have udbetalt din pension

Ønsker du rådgivning om udbetaling af din pension, så ring til vores rådgivningscenter. Her kan du også høre, hvordan PFA kan hjælpe dig med fx forsikringer og økonomi i seniortilværelsen.

Vær opmærksom på, at du skal kontakte os, når du ønsker, at din udbetaling skal begynde.

...

Læs alt om din ordning på
mitpfa.dk

Pensionsoversigt | Din opsparing pr. 5.11.2019

Indbetaling

Der er ikke aftalt en løbende indbetaling til din ordning.

Investering

PFA Gennemsnitsrente

Du har opsparing placeret i PFA Gennemsnitsrente

Ja

Pension

Udbetalingen af din pension starter ikke automatisk. Du skal derfor kontakte os, når du ønsker at starte udbetalingen af din pension.

Tidligere police

Livsvarig livspension, udbetaling fra den 1. marts 2023, efter du er fyldt
Årlig tariffudbetaling fra 1. marts 2023

67 år
96.625 kr.

Der gælder nogle bestemte forudsætninger for de oplyste beløb, som du kan læse mere om i pensionsbeviset på mitpfa.dk. Beløbene er ikke en prognose.

På mitpfa.dk kan du se, hvor meget du kan få udbetalt, når du går på pension.

Klageren har i mail af 28/2 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg kontaktede jer 27. februar med en undren over at jeg intet havde hørt om udbetaling fra min pension 1. marts 2023 i forbindelse med at jeg fyldt 67 år og det fremgår af MitPFA at på det tidspunkt udbetales min første pensionsydelse.

Beskeden var at jeg skulle bede om at få udbetalt min pension! Men det strider mod det som kan at udbetalingen starter 1. marts. Så var svaret at det kunne jeg læse af min pensionsoversigt, men svaret var også at jeg fejlagtigt ikke havde modtaget nogen pensionsoversigt i flere år og det blev beklaget, men svaret var at jeg hjalp mig ikke. Jeg havde tabt den første månedspension uanset jeg protester. Derfor min klage. Hvordan skulle jeg vide det når sidste pensionsoversigt er fra 2019? Jeg henvender mig dog før 1. marts og beder om min pension, men svaret ingen pension før 1. april. Det opleves ganske uretfærdigt. Jeg beder om en fornyet afgørelse."

I mail af 6/3 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Det er helt korrekt, når du har fået oplyst, at udbetalingen ikke starter automatisk.

Det er meget forskelligt, hvornår vores kunder ønsker at starte udbetaling. Der er nogle som starter tidligere og nogle som bliver ekstra tid på arbejdsmarkedet. Det kræver derfor en underskrevet udbetalingsaftale før vi kan igangsætte udbetalingen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99578

Vi har oplyst om dette i den pensionsoversigt, som du også henviser til, og som er sendt i e-Boks. Derudover fremgår det af PFA's hjemmeside, at vores kunder skal kontakte PFA seneste to måneder før pensionering, for på den måde at være sikker på, at vi kan nå at sætte udbetalingen i gang til det ønskede tidspunkt.

Jeg kan se, at vi har modtaget aftalen fra dig, og din udbetaling vil blive igangsat pr. 1. april 2023."

Af mail af 6/3 2023 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Du svarer ikke konkret på mine klagepunkter eller du svarer udenom.

Se bilag fra min pension som ifølge din afgørelse i såkaldte er vildledende. Du svarer heller ikke på at PFA har formentlig i forbindelse med en omlægning af IT systemet har undladt at sende en pensionsoversigt og at jeg derfor er dårligt orienteret. At henvise til jeres hjemmeside er vildledende når I tilbyder Mit Pension."

Selskabet har i mail af 9/3 2023 til klageren bl.a. anført:

"På Mit PFA under 'udbetalingsplan', har du mulighed for at tilpasse dine udbetalinger og på den måde få vist en prognose.

På det billede som du har vedhæftet har du valgt udbetaling ved alder 67 år. Du kunne også have valgt at få en prognose for din udbetaling ved alder 68 år, 69 år osv.

Du har haft mulighed for at tilgå Mit PFA og bestille de oplysninger, som vi ikke tidligere kunne vise online. De ville, såfremt du havde bestilt dem, være blevet sendt til dig med posten eller i e-Boks.

For at PFA kan igangsætte en udbetaling, så kræver det, at der er indgået en aftale herom. Jeg fastholder derfor mit tidligere svar."

I mail af 9/3 2023 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg oplever ikke at du forsøger at sætte dig ind i de klagepunkter jeg kommer med. Istedet opfinder du forskellige løsninger som kun er mulige hvis jeg er i din verden. Jeg er en helt almindelig kunde der forholder mig umiddelbart til det som står på Mit PFA, at min pension udbetales når jeg fylder 67 år fra 1. marts 2023 og det er ikke sket. Jeg har intet andet grundlag haft for at tænke eller tro noget andet. Derfor insisterer på at det sker."

Hertil har selskabet i mail af 13/3 2023 til klageren bl.a. anført:

"Jeg beklager, at jeg ikke har mulighed for at imødekomme dit ønske om udbetaling pr. 1. marts 2023.

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

99578

Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at Ankenævnet tidligere har taget stilling til om en livrente kan igangsættes med tilbagevirkende kraft. Du kan læse kendelsen på Ankenævnets hjemmeside. Sagen har nummer 98372."

Af skærbillede af selskabets hjemmeside fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

Sådan får du din opsparing udbetalt



Kontakt PFA senest to måneder før du vil pensioneres. Så har du pengene til rådighed på det tidspunkt, hvor du går på pension.

Ring til 70 12 50 00 , så sender vi dig herefter dokumentet 'Aftale om udbetaling af pension'.



Udfyld og indsend dokumentet til PFA for at igangsætte udbetalingen.



Dine penge bliver udbetalt til din NemKonto.

Er du i tvivl om hvilken konto, der er din NemKonto, skal du kontakte dit pengeinstitut.

Af skærbillede fra klagerens MitPFA fremgår bl.a.:

Udbetalingsplan

Her kan du se en prognose for dine fremtidige årlige rådighedsbeløb – angivet i nutidskroner efter skat. I beløbene indgår udbetalinger fra dine pensionsordninger samt andre øvrige beløb. Hvis du har valgt at medregne oplysninger fra PensionsInfo samt folkepension fra det offentlige, så er disse også indregnet. Prognosen er desuden baseret på de oplysninger, som du har indtastet under [Dine oplysninger](#).

Du kan roligt lege med tallene i din udbetalingsplan og trykke på "Gem dine valg", da det kun er simuleringer. De aftalte udbetalingsforhold for din(e) pensionsordning(er) i PFA fremgår under "Aftalte udbetalinger" nedenunder. Hvis du gerne vil ændre udbetalingsforholdene eller sætte dine pensionsudbetalinger i gang, skal du tage fat i PFA's rådgivningscenter eller det pågældende pensionsselskab.

Du skal være klar over, at prognosen indeholder betydelig usikkerhed og ikke er bindende. Der er nemlig forskellige risici forbundet med de elementer, der indgår i prognosen for dine fremtidige rådighedsbeløb.

Læs mere under [forudsætningerne for pensionstallet og udbetalingsplanen](#)

! Vi anbefaler, at du henter dine oplysninger fra PensionsInfo. Du kan hente dem via [Dine oplysninger](#).

Tilpas din udbetalingsplan

Du kan her justere din udbetalingsalder og indtaste dit behov. På den måde kan du se, hvor langt pengene rækker i grafen og tabellen.

Jeg vil gå på pension som årig og ønsker om måneden efter skat.

Nævnet udtaler:

Klageren er omfattet af en livsvarig livrentepension i selskabet, som giver ret til månedlige udbetalinger fra 1/3 2023 ved klagerens 67. år. Mandag den 27/2 2023 kontaktede han selskabet

telefonisk angående udbetalinger fra pensionen. Selskabet oplyste, at klageren tidligst kunne starte udbetaling den 1/4 2023, og selskabet sendte samme dag en aftale om udbetalingsstart pr. 1/4 2023, hvilket klageren accepterede.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler hans pension på ca. 8.500 kr. for marts 2023. Klageren har anført, at det fremgår af skærbilledet, som han møder på MitPFA efter login på selskabets hjemmeside, at han får udbetalinger, fra han fylder 67 år (1/3 2023), hvilket han derfor forventede ville ske automatisk. Klageren har anført, at selskabet burde have vejledt ham, hvis der var et krav om, at der først skulle laves skriftlig aftale om udbetaling. Det kan selskabet ikke blot gå ud fra, at man er klar over. Det udgør ikke tilstrækkelig vejledning, at en sådan oplysning fremgår af en dækningsoversigt fra 2019 – 4 år tidligere. Klageren har anført, at han henvendte sig om udbetaling inden den 1/3 2023, og at der i dækningsoversigten fra 2019 ikke står noget om, at der gælder en særlig frist for, hvornår en anmodning om udbetaling senest skal være fremsat.

Selskabet har anført, at udbetaling af en livrente ikke kan igangsættes automatisk, og at forsikrede skal indgå en skriftlig aftale om udbetalingsstart. Det er ikke ualmindeligt, at en kunde vælger at udskyde udbetalingen af en pension. Klageren har først den 27/2 2023 indgået aftale om udbetaling, og på dette tidspunkt kunne det ikke længere nås at blive effektueret med udbetalinger fra 1/3 2023, men først fra 1/4 2023. Af selskabets hjemmeside fremgår det, at selskabet skal kontaktes to måneder før pensionering, og klageren må også kunne forvente, at der er en vis ekspeditionstid. Selskabet har anført, at det fremgår af selskabets dækningsoversigt fra 2019, at klageren skal kontakte selskabet, når han ønsker udbetaling fra pensionen. Det er ikke en fejl, at klageren ikke har modtaget dækningsoversigter siden 2019, idet hans ordning har været tilgængelig på MitPFA. Det skærbillede fra MitPFA, som klageren henviser til, er et prognoseværktøj, der viser udbetalingsens størrelse ved forskellige aldre. Det er ikke udtryk for, hvornår udbetalingen starter. Det fremgår også af MitPFA, at selskabet skal kontaktes, hvis klageren vil sætte pensionsudbetalingerne i gang. Selskabet har anført, at klageren som følge af det udskudte udbetalingstidspunkt modtager højere ydelser.

Af selskabets brev af 5/11 2019 med pensionsoversigt af samme dato fremgår det, at "Når du vil have udbetalt din pension. Ønsker du rådgivning om udbetaling af din pension, så ring til vores rådgivningscenter. ... Vær opmærksom på, at du skal kontakte os, når du ønsker, at din udbetaling skal begynde."

Af et skærbillede fra MitPFA fremlagt af klageren fremgår det, at "Dine udbetalinger fra du fylder 67 år (01.03.2023). Din prognose for årlige udbetalinger af pension og frie midler er efter skat – og angivet i nutidskroner. Hvis du klikker på et år på grafen kan du se din forventede udbetaling for det pågældende år".

Af et skærbillede fra MitPFA fremlagt af selskabet fremgår det: "Udbetalingsplan. ... De aftalte udbetalingsforhold for din(e) pensionsordning(er) i PFA fremgår under 'Aftalte udbetalinger' nedenunder. Hvis du gerne vil ændre udbetalingsforholdene eller sætte dine pensionsudbetalinger i gang, skal du tage fat i PFA's rådgivningscenter eller det pågældende pensionsselskab."

Af skærbillede fra selskabets hjemmeside fremlagt af selskabet fremgår det, at "Sådan får du din opsparing udbetalt. Kontakt PFA senest to måneder før du vil pensioneres. Så har du penge til rådighed på det tidspunkt, hvor du går på pension. Ring til ..., så sender vi dig herefter dokumentet 'Aftale om udbetaling af pension'."

Nævnet bemærker, at selskabet foretager omberegning af ydelserne på grundlag af pensionsordningens levetidsforudsætninger, når den forsikrede igangsætter udbetalinger fra sin livsvarige livrente på et senere tidspunkt end det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt. Den forsikrede modtager dermed højere ydelser, der ud fra en aktuarmæssig beregning modsvarer det senere udbetalingstidspunkt.

Nævnet finder på den baggrund og efter en samlet vurdering, at der ikke er fornødent grundlag for at pålægge selskabet – med tilbagevirkende kraft – at foretage udbetalinger af livrenten til klageren for marts 2023.

Ankenævnet for Forsikring

11.

99578

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren først har kontaktet selskabet den 27/2 2023 angående udbetaling fra pensionen. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet med henvisning til almindelig ekspeditionstid herefter meddelte, at selskabet ikke kunne opstarte udbetalinger fra 1/3 2023, men først fra 1/4 2023. Klageren har derpå underskrevet en aftale om udbetalinger fra 1/4 2023.

Nævnet har også lagt vægt på, at der i dækningsoversigten fra 2019 på selskabets hjemmeside og på MitPFA findes oplysninger om, at selskabet skal kontaktes, hvis klageren ønsker udbetalinger fra pensionen.

Nævnet bemærker dog, at det må lægges til grund, at selskabet ikke kort tid før den 1/3 2023 skriftligt orienterede klageren om, at han aktivt skulle igangsætte udbetalingen fra livrenten. Der er tale om en enkel – men ganske central – information, som ikke nødvendiggør, at der afholdes rådgivningsmøde med klageren.

Nævnet finder – som i sag 98372 – at det er kritisabelt, at selskabet ikke har sendt klageren et brev med sådan orientering. Dette kan dog ikke i sig selv føre til et andet udfald af sagen, idet det må lægges til grund, at der er sket en korrekt aktuarmæssig beregning af udbetalingens størrelse, der modsvarer det senere udbetalingstidspunkt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand