

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 99810:

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. I klageskema af 8/5 203 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udbetaling af den Tab af erhvervsevneforsikring som [klageren] var dækket af på henvendelsestidspunktet.

...

Vi er uenige med PFA i klagesvar. Vi henviser i klagen til internt notat af den 14/9-21 hvor [klageren] henvender sig til PFA helbredssikring vedr. psykologhjælp og her bliver der ved samtale og notat redegjort for hvor syg [klageren] er. [Klageren] får afslag.

Vi mener at når man er så syg og kontakter PFA burde PFA have vejledt om muligheder, især Tab af erhvervsevneforsikring, vilkår og muligheder, som [klageren] ikke havde kendskab til.

Er der ikke vejledningspligt i en sådan situation? Vi synes også at man af etiske grunde skulle have vejledt. Det er og var af stor betydning for [klageren], og [klagerens] fremtidsmuligheder, og [klageren] var på henvendelsestidspunktet forsikret, og åbenlyst så syg, at hun ikke kunne danne sig overblikket selv."

Selskabet har i brev af 30/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Parternes overordnede synspunkter

Klager er utilfreds over, at PFA har afvist at behandle hendes eventuelle krav om udbetaling ved tab af erhvervsevne. PFA henviser til, at klager ikke har anmeldt sit krav rettidigt i henhold til de dagældende pensionsvilkår.

Aftalegrundlaget

Klagerens ordning blev oprettet den 1. februar 2021 gennem hendes tidligere ansættelse hos [arbejdsgiver].

Dækningen omfattede bl.a. udbetaling af erhvervsevneforsikring og indbetalingssikring, såfremt forsikredes helbredsmæssige erhvervsevne som følge af sygdom eller ulykkestilfælde nedsattes med mindst halvdelen og forsikrede indtjening nedsattes med mindst 10 procent.

Der var en karenperiode på tre måneder. Der henvises til aftalegrundlag i form af pensionsbevis (**bilag A**) og pensionsvilkår af 1. august 2021 (**bilag B**).

Af pensionsvilkårene fremgår bl.a. (bilag B):

'3.6. Anmeldelse

En begivenhed, som kan give ret til udbetaling, skal anmeldes til PFA Pension på en måde, som fastsættes af PFA Pension.

Ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling.

[...]

6.1.5. Anmeldelse af nedsættelse af erhvervsevne

Den forsikrede skal indsende en ansøgning, og den behandlede læge skal udstede og indsende en attest. [...]

Ordningen gik den 1. januar 2022 i fripolice som følge af manglede indbetalinger fra klagers tidligere arbejdsgiver.

Sagsfremstilling

Klager ansøger den 12. september 2021 om psykologhjælp via sin Helbredssikring i PFA. PFA afviser den 14. september 2021 dækning af psykologbehandlinger med henvisning til, at behovet for behandlingerne er opstået inden hendes Helbredssikring trådte i kraft. Klager oplyser ved samtalen med Helbredssikring bl.a.: 'Jeg er sygemeldt d. 6/4 ved egen læge grundet stress/dep.'. Ved opkald til klager har sagsbehandleren noteret, at klager oplyser, at 'hun har fået HS fra job siden 1/2/21 og de ikke har haft HS tidl. F er nu fyret (ved ikke hvornår sidst dag er)', (klagers bilag).

Ved udgangen af september 2021 ophører indbetalinger til klagers ordningen og PFA fremsender derfor den 27. november 2021 fratrædelsesbrev til klager. I brevet anføres bl.a. (**bilag C**):

'Indbetaling til din pensionsordning er stoppet – men det er dine fordele i PFA ikke

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at din indbetaling er stoppet og gerne vil hjælpe dig med at finde ud af, hvad der nu skal ske med din ordning. Nedenfor kan du få et hurtigt overblik over, hvad der gælder i din situation, og på næste side kan du læse mere om dine muligheder og fordele i PFA: Vi har også vedlagt en oversigt over din ordning.

Din indbetaling er stoppet. Er det fordi...

[...]

Du er blevet syg eller gået på orlov? Ring straks 70 12 50 00, så du ikke mister dine forsikringer. Det gælder også, hvis du allerede er i gang med at søge om udbetaling fra os på grund af sygdom.

Kontakt os og få en anbefaling, der matcher dine behov

Du har dine forsikring indtil den 1. januar 2022, hvor de bortfalder, hvis du ikke gør noget. Ønsker du fortsat at være forsikret, er det derfor vigtigt, at du kontakter os, gerne så hurtigt som muligt. Hvis vi ikke hører fra dig inden den nævnte dato, vil du få en indbetalingsfri ordning, som består af din opsparing.

[...]

Mere om dine muligheder og fordele i PFA

Du kan her få overblik over dine muligheder, hvis du er fratrådt uden nyt job, eller du har fået et nyt job, hvor der ikke er en aftale med PFA. [...]

Du har disse muligheder, hvis du er fratrådt uden nyt job:

- Du kan selv fortsætte indbetalingen. På den måde fortsætter du med at spare op og være forsikret, selvom du i en tid står uden for arbejdsmarkedet.

[...]

Det kan være klogt at bevare dine forsikringer.

Der kan ske ændringer med priser og vilkår, uanset hvilken mulighed du vælger. Det er dog ofte en god ide at bevare dine forsikringer, indtil din situation er afklaret. [...]

PFA hører ikke fra klager og selskabet fremsender den 4. januar 2022 brev til klager, hvori bl.a. anføres:

'Der er sket ændringer i din pensionsordning

Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. januar 2022 er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet. Du kan senest ansøge om udbetaling fra en forsikrings seks måneder efter, at forsikringen er ophørt. Efter denne frist mister du din ret til udbetaling.

Du får her en ny pensionsoversigt, som giver dig et hurtigt overblik over, hvordan din ordning ser ud nu.

[...]

Du er velkommen til at ringe til os

Har du spørgsmål til brevet, kan du ringe til vores rådgivningscenter på 70 12 50 00.'

Vedlagt brevet foreligger desuden pensionsoversigt over forsikredes ordning pr. 4. januar 2022. Af oversigten fremgår der ikke dækning ved tab af erhvervsevne. Herudover fremsender PFA pensionsbevis (**bilag E**) og pensionsvilkår (**bilag F**) for klagers indbetalingsfri ordning. Heraf fremgår heller ikke dækning ved tab af erhvervsevne. I vilkårenes punkt 3.4 er bestemmelsen om anmeldelse og anmeldelsesfristens gengivet på ny.

Den 5. januar 2023 modtager PFA fuldmagt fra nærværende fuldmagtshaver og en fagforening, som ønsker at repræsentere klager i forhold til 'om jeg er dækket af en arbejdsskade forsikring via min ansættelse hos [arbejdspladsens navn]' (**bilag G**).

Den 29. marts 2023 meddeler PFA klager, at hendes dækning ved tab af erhvervsevne er bortfaldet den 1. januar 2022 og at hun senest inden den 30. juni 2022 skulle have ansøgt om udbetaling (bilag H).

Klagers repræsentant klager den 16. april 2023 over PFA's afvisning af klagers eventuelle krav om tab af erhvervsevne (klagers bilag) og PFA fastholder i klagesvar af 26. april 2023, at selskabet har været berettiget til at afvise klagers eventuelle krav om tab af erhvervsevne med henvisning til, at hun skulle have anmeldt sin skade senest den 30. juni 2022.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Begrundelse for PFA's afgørelse

Det følger af klagers pensionsvilkår, at hun skal anmelde sit tab af erhvervsevne inden for seks måneder efter forsikringens ophør.

Klagers ordning ophørte den 1. januar 2022. Såfremt hun skulle have været berettiget til eventuel udbetaling ved tab af erhvervsevne i henhold til ordningen, skulle hun senest den 30. juni 2022 have indgivet en ansøgning om tab af erhvervsevne.

Klagers fuldmagtshaver henvender sig den 5. januar 2023 og den 29. marts 2023 meddeler PFA klager, at hendes forsikring ved tab af erhvervsevne er bortfaldet den 1. januar 2022, og at hun senest den 30. juni 2022 skulle have ansøgt om udbetaling ved tab af erhvervsevne.

På baggrund af ovenstående er det PFA's vurdering, at klager ikke har anmeldt tab af erhvervsevne rettidigt i henhold til sine pensionsvilkår. Hun har derfor mistet retten til at søge om udbetaling ved tab af erhvervsevne i henhold til sine tidligere gældende ordning.

PFA har derfor ikke forholdt os til, hvorvidt klager kunne have været berettiget til eventuelle udbetalinger ved tab af erhvervsevne.

Det er endvidere PFA's vurdering, at selskabet efter klagers ansøgning om helbredssikring i september 2021, hvor klagers ordning stadig var i kraft, har vejledt og informeret hende tilstrækkeligt vedrørende anmeldelsesfristen. Selskabet har således både ved brev af 27. november 2021 og ved brev af 4. januar 2022 orienteret klager om virkningen af indbetalingsstoppet og anmeldelsesfristen ligesom, at selskabet i brev af 27. [november] 2021 har givet forsikrede fyldestgørende information om hendes muligheder for at videreføre sin pensionsordning, hvilket forsikrede ikke har reageret på.

Konklusion

PFA fastholder på baggrund af det anførte, at klager ikke har anmeldt sit eventuelle krav om dækning for tab af erhvervsevne inden udløb af anmeldelsesfristen den 30. juni 2022."

Klagerens repræsentant har i besked af 27/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"... jeg fastholder anken hvor jeg henviser til det interne notat fra pfa , der dokumenterer, at pfa rådgiverne har været bekendt med omfanget af [klagerens] sygdom på henvendelsestidspunktet

Ankenævnet for Forsikring

5.

99810

og hvor [klageren] var forsikret. Jeg mener at rådgiverne burde have vejledt hende i at ansøge om tab af erhvervsevne i hendes situation.

[Klageren] gik ned med stress i voldsom grad i april 21 og det må jo være en naturlig ting for rådgiverne at rådgive deres kunder på bedste vis. Her mener jeg at pfa har svigtet, og bør stå ved deres manglende rådgivning og medmenneskelig forståelse og især fordi [klageren] var forsikret på henvendelsestidspunktet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af klagerens anmeldelse til PFA Helbredsikring den 12/9 2021 fremgår bl.a.:

"Vælg årsag

Stress/udbrændthed

Vælg uddybende årsag

Arbejdspres

...

Dine symptomer

Hvornår begyndte dine gener/symptomer?

03.08.2020

Beskriv med dine egne ord dine gener/symptomer så præcist som muligt

Jeg blev sygemeldt d.6/4 ved egen læge grundet stress/dep. Jeg kunne lige pludselig intet. Mine symptomer var træthed, rysten, lyde, larm, ingen overblik, tankemylder, fraværende, initiativ forladt alt der bare var noget man gør, kunne jeg lige pludselig ikke. Jeg sov det meste af mine dage væk, og alligevel føles mine vågne timer som om tiden var i stå. Jeg påbegyndte/får medicinsk behandling til dag og nat. Har haft en krisepsykolog i mit nedbrud og går på nuværende tidspunkt ved [psykolog], som jeg er rigtig glad for og tryk ved

Hvornår har du første gang været ved lægen med dine gener/symptomer?

16.03.2021"

Af selskabets telefonnotat af samtale med klageren den 14/9 2021 fremgår bl.a.:

"opkald til F der oplyser, at hun har fået HS fra job siden 1/2/21 og de ikke har haft HS tidl.

F er nu fyret (ved ikke hvornår sidste dag er)

F oplyser, at hun var hos EL i august 2020, hvor hun fik henv.

F brugte ikke henv.

Midt i marts brød F sammen og fik krisepsykolog

F kom herefter til psykolog og efter 3-4 mdr. er de nået frem til at det nok er arbejdsrel. stress

F har været til psykolog 5+7 gange (ikke ydernr. psykolog)

F får forskellig medicin fra EL - argumetin og dulaxetin (siden påske)

Info om at HS ikke kan dække for psykolog da behovet er opstået før HS er tegnet, idet F fra EL har fået henv. i august 2020, men at F ikke valgte at gå i beh.

F har fået hjælp til psykolog via ÆF HS, hvor hun har fået 12 kons

afslår dækning grundet behovet er opstået før HS er tegnet"

Af selskabets brev af 27/11 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Indbetalingen til din pensionsordning er stoppet - men det er dine fordele i PFA ikke

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at din indbetaling er stoppet og gerne vil hjælpe dig med at finde ud af, hvad der nu skal ske med din ordning. Nedenfor kan du få et hurtigt overblik over, hvad der gælder i din situation, og på næste side kan du læse mere om dine muligheder og fordele i PFA. Vi har også vedlagt en oversigt over din ordning.

Din indbetaling er stoppet. Er det fordi...



Kontakt os og få en anbefaling, der matcher dine behov

Du har dine forsikringer indtil den 1. januar 2022, hvor de bortfalder, hvis du ikke gør noget. Ønsker du fortsat at være forsikret, er det derfor vigtigt, at du kontakter os, gerne så hurtigt som muligt. Hvis vi ikke hører fra dig inden den nævnte dato vil du få en indbetalingsfri ordning, som består af din opsparing.

Du kan ringe til os på 70 12 50 00, så vi kan hjælpe dig med at finde den rigtige løsning. Husk også, at du altid kan få overblik over din opsparing og dine forsikringer på mitpfa.dk.

...

Mere om dine muligheder og fordele i PFA

...

Du har disse muligheder, hvis du er fratrådt uden nyt job:

- Du kan selv fortsætte indbetalingen. På den måde fortsætter du med at spare op og være forsikret, selvom du i en tid står uden for arbejdsmarkedet.
- Du kan få en ordning med indbetalingspause. På den måde fortsætter du med at være forsikret, da betaling for forsikringer og administration i perioden bliver trukket fra din opsparing.

- Du kan få en indbetalingsfri ordning. En indbetalingsfri ordning består af din opsparing, og betalingen for administrationen bliver trukket i din opsparing. Det kan være en god løsning, hvis du har fået forsikringer i et andet selskab.
- Du kan supplere med en PFA Helbredssikring, som du så skal indbetale særskilt til.

...

Derfor kan det være klogt at bevare dine forsikringer

Der kan ske ændringer med priser og vilkår, uanset hvilken mulighed du vælger. Det er dog ofte en god ide at bevare dine forsikringer, indtil din situation er afklaret. For mister du først dine forsikringer i PFA, kan du nemlig blive bedt om at afgive oplysninger om dit helbred hos os eller hos dit nye selskab – og har du tidligere haft problemer med dit helbred, kan det påvirke de dækninger, du kan få."

Af selskabets brev af 4/1 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Der er sket ændringer i din pensionsordning

Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. januar 2022 er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet.

Du kan senest ansøge om udbetaling fra en forsikring seks måneder efter, at forsikringen er ophørt. Efter denne frist mister du din ret til udbetaling.

Du får her en ny pensionsoversigt, som giver et hurtigt overblik over, hvordan din ordning ser ud nu.

Få overblik på mitpfa.dk

Log på mitpfa.dk og få overblik over din opsparing og de præcise forhold, der gælder for dig. Du kan også se dit Pensionstal og få en forsmag på din fremtid.

Du er velkommen til at ringe til os

Har du spørgsmål til brevet, kan du ringe til vores rådgivningscenter på 70 12 50 00."

Af pensionsvilkårene fremgår bl.a.:

"3.6. Anmeldelse

En begivenhed, som kan give ret til udbetaling, skal anmeldes til PFA Pension på en måde, som fastsættes af PFA Pension.

Ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for PFA Pension inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

8.

99810

Klageren kontaktede selskabet den 5/1 2023 for at høre, hvorledes hun var dækket gennem sin tidligere ansættelse, som ophørte i 2021. Selskabet svarede klageren den 29/3 2023, at hun havde haft en tab af erhvervsevneforsikring. Forsikringen var bortfaldet den 1/1 2022, og klageren skulle have ansøgt om udbetaling senest den 30/6 2022. Efter den dato kunne der ikke længere ansøges om udbetaling.

Klageren ønsker udbetaling for tab af erhvervsevne. Hun har henvist til, at hun henvendte sig til selskabet for psykologhjælp over helbredssikringen og havde den 14/9 2021 en samtale med selskabet, hvor der blev redegjort for, hvor syg hun var. Hun har anført, at selskabet dengang burde have vejledt hende om muligheder, især forsikringen ved tab af erhvervsevneforsikring, som hun ikke havde kendskab til. Hun var på henvendelsestidspunktet forsikret og åbenlyst så syg, at hun ikke kunne danne sig overblikket selv.

Selskabet har afvist at behandle klagerens eventuelle krav om udbetaling ved tab af erhvervsevne med henvisning til, at klageren ikke har anmeldt sit krav rettidigt i henhold til pensionsvilkårene. Selskabet har desuden anført, at selskabet efter klagerens henvendelse til helbredssikringen og på et tidspunkt, hvor hendes ordning fortsat var i kraft, har vejledt og informeret hende tilstrækkeligt om anmeldelsesfristen. Indbetalingerne fra klagerens arbejdsgiver stoppede den 1/10 2021, og selskabet har ved breve af 27/11 2021 og 4/1 2022 orienteret klageren om virkningen af indbetalingsstoppet og anmeldelsesfristen.

Af klagerens anmeldelse af 12/9 2021 til helbredssikringen fremgår det, at hun "blev sygemeldt d.6/4 ved egen læge grundet stress/dep. Jeg kunne lige pludselig intet. Mine symptomer var træthed, rysten, lyde, larm, ingen overblik, tankemylder, fraværende, initiativ forladt alt der bare var noget man gør, kunne jeg lige pludselig ikke".

Af selskabets telefonnotat af 14/8 2021 af samtale med klageren fremgår det, at klageren "er nu fyret (ved ikke hvornår sidste dag er) ... Midt i marts brød [hun] sammen og fik krisepsykolog

Ankenævnet for Forsikring

9.

99810

Hun kom herefter til psykolog og efter 3-4 mdr. er de nået frem til at det nok er arbejdsrel. stress ... [Hun] får forskellig medicin fra EL - argumetin og dulaxetin (siden påske)".

Af selskabets brev af 27/11 2021 til klageren fremgår det, at " Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at din indbetaling er stoppet og gerne vil hjælpe dig med at finde ud af, hvad der nu skal ske med din ordning ... Vi har også vedlagt en oversigt over din ordning ... Din indbetaling er stoppet. Er det fordi ... Du er blevet syg eller gået på orlov? Ring straks 70 12 50 00, så du ikke mister dine forsikringer. Det gælder også, hvis du allerede er i gang med at søge om udbetaling fra os på grund af sygdom ... Du har dine forsikringer indtil den 1. januar 2022, hvor de bortfalder, hvis du ikke gør noget".

Af selskabets brev af 4/1 2022 til klageren fremgår det, at " Vi skriver til dig, fordi din pensionsordning den 1. januar 2022 er blevet ændret til en indbetalingsfri pensionsordning. Det betyder, at der ikke længere bliver indbetalt til din pensionsordning, og at de forsikringer, der hørte til pensionsordningen, er stoppet. Du kan senest ansøge om udbetaling fra en forsikring seks måneder efter, at forsikringen er ophørt. Efter denne frist mister du din ret til udbetaling".

Det følger af pensionsvilkårenes punkt 3.6, at "Ved ophør af en forsikring skal en begivenhed, der kan give ret til udbetaling, anmeldes over for [selskabet] inden seks måneder efter forsikringens ophør. Ved udløbet af denne frist bortfalder retten til udbetaling".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet med henvisning til pensionsvilkårene har afvist at behandle klagerens eventuelle krav om udbetaling ved tab af erhvervsevne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens forsikringer bortfaldt den 1/1 2022, og at klageren skulle have ansøgt om udbetaling senest den 30/6 2022, jf. pensionsvilkårenes punkt 3.6. Nævnet bemærker, at anmeldelsesfristen i forsikringsbetingelserne er i overensstemmelse med bestemmelsen i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 6.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99810

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet mangelfuld vejledning eller rådgivning. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at behandle en ansøgning fra klageren om dækning for tab af erhvervsevne og at udbetale eventuelle helbredsbetingsede ydelser på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens henvendelse til selskabet i september 2021 vedrørte psykologhjælp over helbredssikringen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet den 27/11 2021 – da indbetalingerne fra klagerens arbejdsgiver var ophørt – sendte klageren et brev bilagt en oversigt over hendes ordning. Klageren blev i brevet blandt andet opfordret til at kontakte selskabet, hvis hun var syg, og at dette også gjaldt, hvis hun allerede var i gang med at søge om udbetaling fra selskabet på grund af sygdom.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren – der har oplyst, at hun ikke havde overblik over forsikringsdækningerne på sin pensionsordning – på baggrund af selskabets brev af 27/11 2021 har haft umiddelbar anledning til at henvende sig til selskabet for at høre, hvordan hun var dækket i forhold til sin aktuelle sygdomsmeddelelse.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i brev af 4/1 2022 til klageren om bortfald af forsikringerne har orienteret klageren om efteranmeldelsesfristen på seks måneder.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

99810

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written on a light blue rectangular background.

Peter Thønnings