

Rapport fra den eksterne klageansvarlige i PenSam for 2016

PenSam Holding A/S

Juli 2018

Konklusion

Total set et beskedent antal klager i 2016 over PenSam selskaberne på i alt 35 . Der var ingen klager over PenSam Holding som sådan, men kun over enkeltsselskaber i koncernen.

De forrige år var klagerne:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PenSam i alt	38	47	32	45	41	35

I 2016 var ca. 80 %. af det samlede antal sager en klage over afgørelsen og 20 %. over processen. I 2015 var de tilsvarende tal 70/30 %.

I PenSam Liv var der stort set lige mange klager over afgørelse (6) og proces (5), mens der i PenSam Forsikring stort set udelukkende var klager over afgørelsen (20), og ingen klager over processen, men en enkelt klage (1) over betjeningen. I PenSam Bank var 1 klage over afgørelsen, og 2 klager over processen.

Konklusion

Klager til den klageansvarlige understreger, at sagsbehandlingen i PenSam ligger på et højt niveau. Dette understreges af, at det samlede antal klager i PenSam er faldet fra små 3.000 i 2008 til ca. 500 i 2016.

Ved kritisk sygdom bliver en række tilfælde anmeldt med utilstrækkelige oplysninger og fører derfor til afslag, der ændres under klagebehandlingen, når de fuldstændige oplysninger kommer frem.

Der har endnu kun været få klager over egentlige skadeforsikringer (2014: 1 – 2015: 3 – 2016: 1).

Trods de få klager til den klageansvarlige er sagerne alligevel et repræsentativt udtryk for den almindelige sagsbehandling.

Sammenfatning

I PenSam Liv angik 3 klager direkte eller indirekte retten til ydelser, og i alle tilfælde vedrørende retten til førtidspension. De øvrige klager angik enkeltstående spørgsmål om ophør af risikodækning, genkøb, overførsel og tekniske spørgsmål (adgang til E-mail i E-boks, mulighed for individuel investering og adgang til at vælge andet pensionsforsikringsselskab). I 1 sag om ydelse fik kunden medhold i klagen, idet en ekspeditionsfejl i kommunen kom kunden til gode.

I PenSam Forsikring angik klagerne navnlig fastsættelse af méngrad (7) og ret til erstatning ved kritisk sygdom (13), men der var også en enkelt klage vedrørende traditionel skadeforsikring. I 2 sager vedrørende kritisk sygdom og 3 sager vedrørende ménerstatning fik kunden medhold i klagen.

I PenSam Bank var der 2 klager over afgørelsen, hvor kunden fik medhold og fik bevilget et overtræk, og 1 klage over bankens kundebetjening, som beroede på en misforståelse og hvor bankens ekspedition havde krydset kundens klage.

Der er kun få klager over forsinkelse og kun en enkelt klage over personlig betjening.

I 2016 gav en klage til den klageansvarlige anledning til ændring af afgørelsen i ca. 35 % af sagerne, hvilket er lidt flere end niveauet i både 2014 og 2015.

Antal henvendelser til den klageansvarlige fordelt pr. selskab

Der har i alt været 35 henvendelser til den klageansvarlige.

Totalt set et beskedent antal klager i 2016, fordelt nogenlunde mellem selskaberne som i 2015.

Der er ikke noget mønster i antallet af klager, som har ligget mellem 25 (2010) og 47 (2012) i de seneste 5 år. Der er heller ikke noget enkelt forhold, som har givet anledning til specielt mange klager.

Henvendelser fordelt pr. selskab	Antal klager i 2015	Antal klager i 2016
PenSam Liv	14	11
PenSam Forsikring	24	21
PenSam Bank	3	3
I alt	41	35

Henvendelserne er sket ad følgende kanaler

De fleste klager i alle selskaber kommer med e-mail til den klageansvarlige på klageansvarlig@pensam.dk. En del klagere henvender sig imidlertid forinden til den klageansvarlige pr. telefon, hvilket skønsmæssigt sker i ca. 25 % af sagerne. I de fleste tilfælde søges vejledning om, hvorledes der skal klages og eventuelle formelle krav, men enkelte søger også vejledning om det i det hele taget er værd at klage. Den klageansvarlige er meget påpasselig med hverken at stille et bestemt resultat i udsigt i tilfælde af klage, eller afskrække fra klage uanset det forekommer tvivlsomt, om en klage kan ændre på resultatet.

Kanal	2015	2016
Pr. telefon	3	0
Pr. post	4	4
Via e-mail	33	30
Personlig henvendelse	1	1

Kommentarer til henvendelserne

Der er stadig kun få klager til den klageansvarlige, der fremsættes pr. telefon, og ingen klage er i 2016 ekspederet alene på grundlag af den telefoniske henvendelse. Det bemærkes dog, at der er en del klager, navnlig vedrørende kritisk sygdom, men også på andre områder, der som anført ovenfor er begyndt med en telefonisk henvendelse, men efter aftale med den klageansvarlige fulgt op af en skriftlig klage med nærmere detaljer, hvor klager kunne præcisere klagegrunden. I 2016 er alle telefonsamtaler fulgt op pr. e-mail eller post.

Klagernes indhold

Klagens indhold handlede om:	2016 I alt	PenSam Liv	PenSam Forsikring	PenSam Bank
Afgørelsen (produktet/servicen)	27	6	20	2
Processen (sagsbehandlingen)	7	5	0	1
Person (en medarbejder)	1	0	1	0

I 2010 klagede ca. 80 % over afgørelsen og ca. 20 % over processen. I 2011 og 2012 var der stort set lige mange klager over afgørelsen og over processen, navnlig i relation til pensionsoverblik og overførsler. Disse klager forsvandt i løbet af 2012, og i 2013 var der igen ca. 80 %, der klagede over afgørelsen.

I 2014 er der igen en større andel, der klager over processen, nemlig ca. 1/3, mens tallet i 2015 var ca. 27 % og i 2016 ca. 20 %. Noget tyder på, at der er et nogenlunde fast antal klager over afgørelsen, hvilket også er tilfældet i 2015 og 2016, mens udsvinget i antal klager beror på, om der er noget i processen, der giver anledning til utilfredshed, fx reglerne for genkøb af pensionsopsparing eller opretholdelse af risikoforsikring, og tidligere overførsler/udbetalinger eller adgang til pensionsoverblik. Når disse forhold rettes, falder det samlede antal klager, og der kommer igen en overvægt af klager over afgørelsen.

I PenSam Forsikring klages stort set udelukkende over afgørelsen, hvilket er naturligt, da klagerne drejer sig om fastsættelse af ménggrad og om ret til erstatning for kritisk sygdom, mens der i PenSam Liv også – og i nogle år i højere grad – også klages over processen. I 2016 var fordelingen mellem klager over afgørelse og proces i PenSam Liv 55/45.

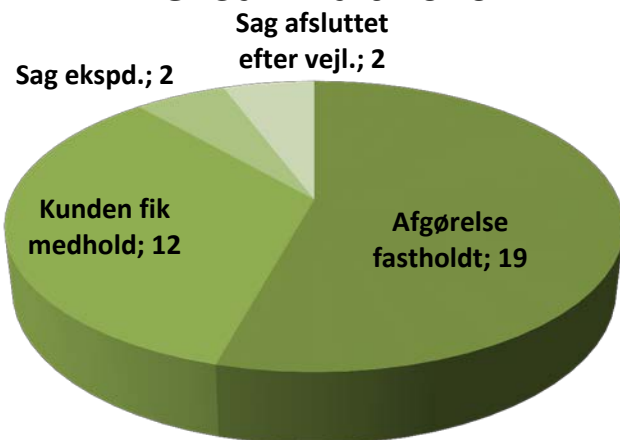
Det materielle indhold

Det materielle indhold i klagerne fordeler sig sådan:	2015	2016
Fastsættelse af méngrad	5	7
Kritisk sygdom	12	13
PenSam førtidspension	3	3
Privat skadeforsikring	3	1
Forældelse	0	0
Pensionsoverblik	4	0
Udbetalinger / overførsler	2	3
Dækningsomfang (policevilkår)	4	1
Forståelse af kommunikation fra selskabet	4	0
Sagsbehandlingstid (manglende svar)	2	1
Rådgivning	2	0
Proces og andre emner	6	7
Bank	3	3

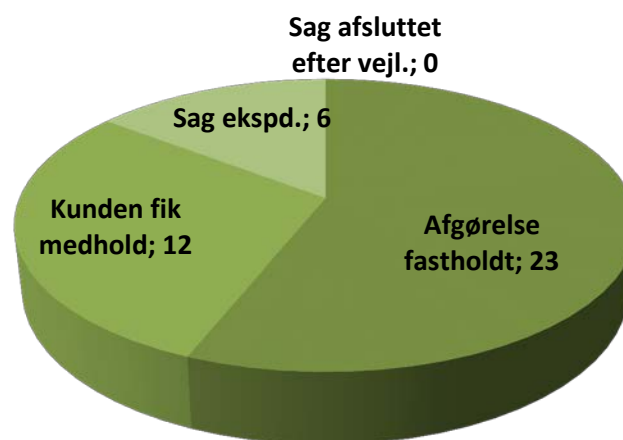
En klage kan angå flere forhold og derfor være placeret i flere emnekredse, hvorfor det samlede antal i dette skema er større end årets klageantal.

Resultat af afsluttede sager

PenSam i alt 2016



PenSam i alt 2015



I ca. 60 % af klagerne har PenSam fastholdt den oprindelige afgørelse. Det er på niveau med 2014 og 2015, hvor tallene var 55 % og 56 %.

35 % af klagerne (12 klager) fik medhold i klagen i 2016. Det drejer sig om 3 sager om ménerstatning og 3 om kritisk sygdom. 1 sag angik retten til førtidspension. I 1 sag var der uberettiget opkrævet gebyr for opsigelse af skadeforsikring, 1 tilfælde angik pensionsoverførsel uden gebyr og 1 klage adgang til genkøb. 2 klager over banken gav kunden medhold, den ene om adgang til overtræk og den anden hvor tilsagte fordelsvilkår blev genindført.

Nogle sager i kategorien klager over processen afgøres ved at PenSam ekspederer sagen. Disse sager rubriceres hverken som medhold til PenSam eller til kunden. De udgjorde ca. 15 % i 2015 og 6 % i 2016. De sidste sager er tilfælde, hvor sagen blot afsluttes efter vejledning, ofte hvor der foreligger en misforståelse hos kunden. Også de udgjorde 6 % i 2016 (ingen sager rubriceret i denne gruppe i 2015). Procentsatserne er afrundede.