

Ankenævnet for Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 102319:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Nordea Pension, Livsforsikringsselskab A/S
Grønjordsvej 10
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har pensionsordning. I klageskema af 23/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Udbetaling af rate- og livsvarig pension.

Jeg har to ratepensioner og en livsvarig pension i Nordea Pension, som alle er tegnet i andre, fortsat eksisterende selskaber.

Jf. pensionsbeskatningsloven kan jeg vælge antal årlige udbetalingsterminer.

Da Nordea Pension opererer med over 60 kr. pr. udbetaling, og da den livsvarige pension kun udbetales med 2.900 kr. pr. år, og den ene af ratepensionerne udbetales med 11.100 kr. år, ønsker jeg naturligvis at få udbetalt beløbene én gang om året.

Dertil kommer, at Nordea Pension i praksis giver negativt afkast af saldiene.

Nordea Pension oplyser, at årlige udbetalinger ikke er mulighed de tilbyder, og heller ikke en mulighed, de er forpligtet at tilbyde, i.e. de vil ikke rette sig efter en afgørelse fra jer, da dette nævn er et en konstruktion, som har karakter af vinduespynt og unødigt omkostning og tidsrøver på vejen til en domstol.

Dette er helt grotesk, da Nordea Pension i realiteten har taget besiddelse af min opsparing og hæver lystigt derfra for at dække deres astronomiske omkostninger - som forhåbentligt stopper, når de har opsuget hele opsparingen - men jeg er langt fra sikker. De vil - ligesom [bank] - muligvis kunne finde på at forsætte med at trække omkostninger fra opsparingen, selv efter at de har tømt den, ved at oprette en lånekonto i mit navn.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

De årlige omkostninger til udbetaling af de årlige pensionsudbetalinger svarer til én månedlig pensionsudbetaling.

Det ville – ved månedlige udbetalinger – svare til ca. 5 kr. pr. elektronisk overførsel, hvilket er rigeligt til at dække de faktisk omkostninger.

Alternativt overføres pensionerne – uden modregning – til et selskab, som varetager kundernes interesser."

Selskabet har den 11/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at Selskabet ikke har imødekommet hans ønske om, at månedlig udbetaling at ratepension og livsvarig livrente ændres til årlig udbetaling, samt at han skal betale et månedligt gebyr i udbetalingsperioden.

Forsikringens virkemåde og forsikringsbetingelser

Klager har tidligere haft 2 forsikringspolicer, der i forbindelse med overgangen til nyt IT-system blev samlet på 1 police, men holdt adskilt med hver sin pakke.

Klager har én livsvarig livrente, to ratepensioner og to kapitalpensioner, alle investeret i gennemsnitsrente (klassisk opsparing).

For den livsvarig livrente og den ene ratepension Forsikringsbetingelser 5716-12, der fremlægges som Bilag A, mens for den anden gælder forsikringsbetingelser 6583-8, der fremlægges som Bilag B.

Bestemmelsen om udbetaling er identiske i forsikringsbetingelserne.

5716-12

Stk. 4 Ved pensionering med klassisk opsparing udbetales det aftalte beløb. Hertil kommer eventuel bonus.

6583-8 § 7

Stk. 4 Ved pensionering med klassisk opsparing udbetales det aftalte beløb. Hertil kommer eventuel bonus.

Sagsfremstilling

Klager kontakter selskabet den 30. juli 2024 via mail, der fremlægges som Bilag C.

Det fremgår af mailen, at han ønsker at starte udbetaling af sin pensionsordning, fordi han mangler 35.000 kr. om året til dækning af sine samlede udgifter.

Klager gør opmærksom på, at han har fået oplyst, at løbende pensioner, herunder ratepensioner, modregnes i folkepensions tillægspension, hvorfor han har behov for rådgivning i forhold til at starte udbetaling op.

Selskabet besvarer klagers mail den 2. august 2024. Mailen fremlægges som Bilag D. I mailen tilbydes klager at få et tilbud på pensionsudbetaling, samt at få et rådgivningsmøde vedrørende hans udbetaling.

Samme dag sender selskabet et tilbud på delvis udbetaling af pensionsordningen til klager. Tilbuddet vedlægges som Bilag E. Tilbuddet indeholder udbetaling af den livsvarige livrente, den ene ratepension samt begge kapitalpensioner. Det fremgår af side 2 i tilbuddet, at udbetalingen sker månedlig og, at klager skal betale et udbetalingsgebyr hver måned.

Klager vender herefter tilbage den 27. august 2024, hvor han takkede for det tilsendte materiale. Mailen fremlægges som Bilag F.

Klager oplyser, at han har nogle rettelser til det udbetalingstilbud, som han har modtaget. Det fremgår bl.a., at han ønsker sin livrente og sin ratepension udbetalt færrest mulige gange om året, for raten er det én gang om året.

Selskabet og kunden har herefter telefonisk kontakt den 29. august 2024. Selskabet meddeler klager, at vi desværre ikke kan imødekomme hans ønske om årlig udbetaling.

Herefter modtager Selskabets Klageansvarlige den 6. september 2024 en klage, der vedlægges som Bilag G. Klager gentager i klagen bl.a. sit ønske om at få udbetalt sine ratepensioner og sin livrente en gang årligt. Endvidere ønsker han alene at betale 1/12 af det årlige udbetalingsgebyr.

Den 18. september 2024 rykker klager for svar på sin klage, hvor han samtidig vedhæfter et link til BDO's hjemmesiden, hvor det fremgår, at man selv kan vælge, hvor ofte man vil have løbende pensionsudbetalinger udbetalt. Klagers mail fremlægges som Bilag H.

Den 23. september 2024 besvarer Selskabet klagen ved mail, der fremlægges som Bilag I.

Det fremgår af besvarelsen, at uanset at der i henhold til pensionsbeskatningsloven (PBL) er mulighed for udbetaling i færre terminer end 12 om året på ratepensioner og livsvarige livrenter, er det dog ikke en mulighed, som vi tilbyder, og heller ikke en mulighed, som vi er forpligtet at tilbyde. Det er derfor på nuværende tidspunkt heller ikke noget, der er planlagt at blive muligt fremover.

Derfor fastholder selskabet afslaget til klager. Endvidere får klager også afslag på nedsættelse af de faste omkostninger i forbindelse med udbetaling.

Herefter klages til Ankenævnet for Forsikring.

Anbringender/konklusion

Indledningsvis skal det meddeles, at selskabet som altid har respekt for Ankenævnet for Forsikrings kendelser, og klagers beskrivelse af selskabets holdning til Ankenævnet, kan selskabet ikke genkende og må stå helt for klagers egen regning.

I henhold til reglerne i Pensionsbeskatningsloven er der mulighed for, at både ratepensioner og livsvarige livrente kan udbetales månedligt, men også med færre udbetalingsterminer over et kalenderår, dog skal der som minimum ske mindst én årlig udbetaling.

Det følger derimod ikke af PBL eller af anden lovgivning, at livsforsikringsselskaber har pligt til at tilbyde kunderne alle disse betalingsmuligheder- og ej heller at kunderne har ret til at få dem.

Det fremgår heller ikke af forsikringsbetingelserne fremlagt i bilag A og B, at Klager selv kan vælge udbetalingsterminer for udbetaling af ratepension og livsvarig livrente.

Selskabet tilbyder ikke udbetaling af ratepension eller livrente i færre terminer end 12 om året – dvs. månedlig udbetaling. Hvis selskabet fremover skal tilbyde andre udbetalingsterminer, vil det kræve systemmæssig udvikling, der ikke står i forhold til de meget få kunder, der måtte ønske dette.

Selskabet har stor forståelse for, at klager er i en situation, hvor det er ønskeligt for ham at få sin pensionsordning udbetalt i et større årligt beløb, men det vil kræve en IT-udvikling, som Klager ikke kan kræve, at Selskabet foretager for at opfylde hans behov.

Klager betaler, ligesom alle øvrige kunder, et administrationsgebyr for at have sin pensionsordning hos selskabet. På nuværende tidspunkt betaler Klager 69 kr. om måneden.

I forbindelse med påbegyndelse af udbetaling bortfalder det nuværende administrationsgebyr, og i stedet pålægges Klager ét udbetalingsgebyr på 69 kr. om måneden. Det er dette gebyr, som klager vil have nedsat til 69 kr. om året.

Klager skal således fortsat betale det samme i omkostninger, men gebyret har skiftet navn. Gebyret dækker fortsat over IT- og administrationsomkostninger, hvorfor Selskabet finder, at det er rimeligt, at det opkræves hver måned.

Gebyrerne fremgår af Selskabets hjemmeside.

Gebyr	Uddybning	Sats
Månedligt gebyr i forbindelse med administration af alle former for løbende pensionsopsparing	Gælder ikke for pension med gennemsnitsrente via arbejdsgiver/firma.	69 kr.
Månedligt gebyr i forbindelse med administration af indbetalingsfri pensionsaftale	Hvis du stopper indbetalingerne til din pensionsopsparing og dermed ændrer den til en 'indbetalingsfri aftale', betaler du fortsat administrationsgebyr, indtil du bliver pensioneret.	69kr.
Udbetalingsgebyr – ved løbende udbetaling fra pensionsopsparing	Du betaler et månedligt gebyr af udbetalinger fra din pensionsopsparing.	69 kr.

Hertil skal tilføjes, at gebyret er anmeldt til Finanstilsynet, der ikke har reageret over størrelsen. Endvidere henvises til, at det månedlige gebyr er på samme niveau som øvrige selskaber i branchen.

På denne baggrund finder Selskabet, at det er berettiget fortsat at opkræve det månedlige gebyr. Der henvises bl.a. til ankenævnskendelse 80.839."

Klageren har i brev af 2/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Nordeas svarskrift beskriver, så vidt jeg ser ved en hurtig gennemlæsning, korrekthændelsesforløbet indtil nu.

Men når det kommer til argumentationen for deres ageren opstår der problemer.

1. Mulighed for andet end månedlige udbetalinger

- a. IT-systemer specificeret af kompetente personer inden for de seneste 40 år ville have forudset, at også muligheden for andre udbetalingsintervaller ville kunne forekomme og derfor sørget for at gøre denne mulighed parameterstyret, hvorfor der ikke ville være behov for ændringer i systemet, såfremt denne mulighed skulle benyttes.

Jeg tillader mig den antagelse, at Nordeas systemer er af yngre dato, og at en valgfri udbetalingsperiode ikke ville kræve udviklingsomkostninger, hvorved argumentet om omkostninger ignoreres.

...

2. Gebyr ved udbetaling

- a. Det er ikke korrekt, når Nordea skriver, at deres gebyrpolitik vedr. udbetalinger er på linje med andre selskaber i branchen.

Jeg har p.t. modtaget gebyrfrie udbetalinger fra [andre pensionsselskaber].

Uanset at disse selskaber kun tilbyder månedlige udbetalinger, beregner de sig ikke gebyr for disse.

Desuden viser en stikprøve på diverse hjemmesider, at langt de fleste pengeinstitutter ikke beregner sig gebyr ved overførsler til andre pengeinstitutter. Enkelt tager et gebyr på 1-2 kr. pr. transaktion.

3. Omkostninger ved udbetaling

- a. Et gebyr på 69 kr. pr. udbetaling kan kun forklares med, at Nordea udnytter den særlige situation, at de som opbevarer af kunders opsparing selv kan bestemme størrelsen af gebyret, idet kunder ikke ville kunne flytte pensionsopsparingen til et andet selskab uden af miste hvad de måtte have tilgode i bonustilskrivninger.
- b. Der er tilfælde, hvor den slags adfærd har medført betydelige økonomiske sanktioner. Konkret har jeg i Nordea en forsikring med livsvarig udbetaling af 2.900 kr. pr. år. Det sættes yderligere i relief af, at Nordea ikke har tilskrevet afkast af saldoen på p.t. 51.000 kr., dvs. at opsparingen reelt fungerer som nedsparing, da Nordea efterhånden anvender saldoen til egen fordel.

4. Finanstilsynet

- a. Det virker lidt desperat at tage Finanstilsynets ikke-reageren til indtægt for, at Nordeas politik på dette område er accepteret. Finanstilsynet interesserer sig ikke for privatkunders forhold i den finansielle sektor, medmindre der kunne være mistanke om ulovlige forhold af en betragtelig økonomisk størrelsesorden, som også gerne måtte give anledning til positiv omtale i medierne.

5. Kapitalpension

- a. Som omtalt i et bilag fra Nordea, er jeg også ejer af to kapitalpensioner hos Nordea. Jeg har bedt om at få disse pensioner udbetalt hurtigst muligt. Nordea har efterspurgt kopi af

pas og/eller kørekort, og jeg har for længst meddelt Nordea, at jeg ikke er i besiddelse af nogen af delene. Derefter har jeg intet hørt fra Nordea.

Det kan opfattes som om Nordea vil hæve mest mulig administrationsgebyr, samtidigt med at Nordea ikke forrenter midlerne til min fordel, eftersom at afkastet er under 20 kr. pr. år.

Det er vil ikke muligt, at Nordea sammenkæder udbetaling af kapitalpension med denne sag?

6. Ankenævnet

- a. Indtil det modsatte er bevist, fastholder jeg min opfattelse af Nordeas forhold til Ankenævnet.
- b. Det undrede mig meget, at Nordea's navn slet ikke fandtes under sager i nævnet database.
Mange andre finansielle selskabers navne dukkede op, men ikke en af Danmarks – og Nordens – største selskaber. Med den markedsandel er det dybt besynderligt, at der ikke var nogen sager overhovedet.
- c. To gange har jeg oplevet, at 'beskeder' under skrivning er forsvundet efter at have anvendt tid på at formulere disse. Det viser sig, at det er en time-out på MitId, som uden varsel afbryder sessionen. Det er stærkt kritisabelt, da det sker uden varsel, og at nævnet ikke gemmer mindst seneste kopi af 'beskeder'. Stort set alle andre sider med MitId advarrer (nogle meget kortvarigt) om time-out, og nogle gemmer sågar data.

Jeres ikke-løsning er ikke god nok."

Selskabet har i brev af 21/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fastholder sine bemærkninger i indlæg af 11. oktober 2024 og fastholder, at klager ikke har krav på at få udbetaling fra sine løbende forsikringer én gang årligt.

Selskabet noterer, at der er enighed om hændelsesforløbet.

Selskabet fastholder, at ændring af udbetalingsforløb kræver IT-udvikling, som ikke kan kræves af selskabet, da der ikke er tale om et lovkrav.

Klager betaler hver måned administrationsomkostninger på 69 kr. (2024) for at have sin pensionsordning i selskabet. Selskabet tager ikke særskilte omkostninger for udbetaling.

Klagers bemærkninger om Finanstilsynet står for klagers egen regning.

Vedrørende klagers ønske om udbetaling af sine kapitalpensioner. Selskabet sendte den 2. august 2024 klager tilbud på udbetaling fra hans pensionsordning, der også indeholdt udbetaling af kapitalpension, jf. bilag E.

Herefter ønsker klager rettelser til dokumenterne, hvilket medfører den efterfølgende korrespondance og henvendelse til ankenævnet.

Selskabet kan ikke se, at vi har modtaget den underskrevet erklæringen retur om, at klager ønsker at starte udbetaling af sine kapitalpensioner, hvilket er en forudsætning for at starte udbetalingen op.

Vi har anmodet om dokumentation i forbindelse med, at udbetaling skal ske til anden konto end NemKonto, jf. Nordea Pensions regler om forebyggelse mod hvidvask og terrorfinansiering. Klager har klaget over dokumentationskravet, men har ikke oplyst, at han ikke er besiddelse af pas eller kørekort.

Hvis klager ikke er besiddelse af billeddokumentation, finder vi naturligvis en anden dokumentation således, at klager kan få sine kapitalpensioner udbetalt.

Selskabet fremsender klager et tilbud på udbetaling af kapitalpensioner sideløbende med nærværende sag således, at udbetaling sker uafhængig af denne sag."

Klageren har i brev af 20/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Først bemærkes, at jeg ikke har efterspurgt endnu et udbetalingstilbud fra Nordea – i øvrigt er det ganske kendetegnende for branchen, at det at få sine egne penge udbetalt kaldes et 'tilbud'. Et mere retvisende ordvalg ville være 'forslag', idet det lidt bedre ville afspejle det forhold, at selskaber fremstiller deres forslag til hvordan udbetaling kan foregå. Der kunne gerne være listet flere muligheder.

Samtidigt bør skrivelser af den art meget tydeligt afspejle det forhold, at selskabet midlertidigt har kundens ejendom i varetægt.

Nordeas tilgang virker helt modsat: Det er Nordea, som gør kunder en tjeneste ved at tilbyde at betale opsparingen tilbage til ejeren.

Men nu sidder jeg med nyt 'tilbud', som for det første er formuleret i en meget mindre bestemmende, kategorisk tone, hvilket jeg gerne kvitterer for.

...

Når Nordea har designet et system, hvor der ikke er taget højde for flere udbetalingsfrekvenser, kan man gøre sig mange tanker, uanset om der måttet have været krav om dette på ibrugtagningstidspunktet, da det ville langt det billigste tidspunkt, at tage højde for fremtidige ændringer i lovgivning mv.

Nordeas påstand om, at forskellige udbetalingsfrekvenser ville kræve nyudvikling er desværre lidt af falliterklæring.

Retfærdigvis skal nævnes, at også andre selskabers it-systemer lider af samme mangel, men de har valgt ikke at opkræve gebyrer for hver udbetaling.

Som noget nyt, indeholder det seneste 'tilbud' formuleringen: **'Selskabet tager ikke særskilte omkostninger for udbetaling.'**

Det vil være en fuldt tilfredsstillende alternativ til én årlig udbetaling, som jeg i øvrigt kun bragte frem for at reducere de tidligere annoncerede omkostninger på 69 kr. pr. udbetaling.

En af de mest anstødelige forhold er den totalt uacceptable forrentning, som Nordea har valgt at forrente opsparinger med: INGEN. I det lys kan det ikke gå hurtigt nok med at få udbetalt opsparing.

Så vidt jeg kan se, udestår nu kun et marginalt forhold: Min beholdning af plastkort indskrænker sig til Rejekort, Coop, Visa, Kgl. Teater, og Ældresagen, og omfatter derfor ikke Sundhedskort i fysisk form (forlagt). Mangel på sidstnævnte er intet problem ved kontakt til sundhedssektoren og andre offentlige myndigheder, som alle kan skanne mit digitale sundhedskort.

Som det vil være bekendt koster en ny plastversion af sundhedskort mindst 325 kr., hvilket er et problem, når folkepension og tillægspension efter skat udgør ca. 11.000 pr. md. til alle udgifter! tåå

Kernepunktet ved bestilling af en plastversion af sundhedskort er at foretage login på en særlig side ved hjælp af MitId. Præcis den samme verifikation kan opnås ved at logge ind med MitId på en hvilken som helst anden hjemmeside, som understøttes af OIOSAML – som Nordea uden tvivl også råder over.

Fra MitId modtages bl.a. Cpr.nr. i kvitteringsdatastømmen – voila problemet er løst for alle og I ville kunne undgå unødige arkivering af irrelevante kopier af irrelevante data.

Til slut vil jeg blot gentage, at udbetaling af kapitalpension skal ske til den tidligere nævnte konto, som jeg til overflod har fremsendt dokumentation for ejerskab af (og som I til enhver tid kan rekvirere kopi af), samt at udbetalinger af ratepension skal ske til NemKonto.

Fremsender Nordea et udbetalingsforlag efter ovenstående udgangspunkter, vil jeg underskrive."

Selskabet har i brev af 15/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fastholder sine bemærkninger i indlæg af 11. oktober 2024 og 21. november 2024 samt fastholder, at klager ikke har krav på at få udbetaling fra sine løbende forsikringer én gang årligt.

Klagers seneste indlæg giver anledning til følgende bemærkninger:

Klager beskriver i sit indlæg af 4. november 2024, at han har to kapitalpensioner hos selskabet, som han har bedt om udbetaling på, men hvor han skal aflevere dokumentation i forbindelse med udbetaling til anden konto end NemKonto.

Udbetaling af kapitalpensionerne har ikke tidligere været en del af klagen, men var omfattet af de oprindelige udbetalingsmuligheder. For at sikre, at udbetalingerne fra kapitalpensionerne ikke skulle afvente afgørelse i nærværende sag, har klager modtaget et nyt brev om udbetaling.

Der er internt givet dispensation til at fravige forretningsregler vedr. dokumentation for udbetaling til anden konto end NemKonto således, at klager ikke skal aflevere kopi af billedlegitimation. Klager skal dog bekræfte, at han ønsker udbetaling, ved at returnere bagerste side i brevet til selskabet.

Klager skal returnere bagerste side i udbetalingsbrevet, hvorefter udbetaling vil ske til klagers konto i ... banken, som han tidligere har fremsendt dokumentation for.

Klager har kommenteret på forrentningen af sin pensionsordning. Klagers depot er placeret i gennemsnitsrente. Klager vil få udbetalt sine garanterede ydelser med eventuel tilskrivning af bonus.

Pensionsydelse fastsættes ud fra selskabets beregningsgrundlag, der indeholder forudsætninger om grundlagsrente, forsikringsrisiko og omkostninger. Hvis der bliver et overskud i forhold til forudsætningerne i beregningsgrundlaget, bliver det fordelt til kunderne og det kalder vi i daglig tale bonus. Det kan f.eks. ske, hvis man opnår et afkast, der er større end den forudsatte grundlagsrente.

Klagers øvrige bemærkninger ses ikke at tilføre sagen nye oplysninger og giver derfor ikke anledning til øvrige bemærkninger.

Det vurderes, at sagen er klar til behandling for nævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 30/7 2024:

"Jeg har nogle pensionsordninger, som vistnok oprindeligt blev tegnet i andre selskaber, men nu er de altså hos jer.

De består af to kapitalpensioner, to ratepensioner og én livsvarig pension – tilsammen er der ikke tale om store summer, men alligevel.

I dag har jeg kun folkepension og næsten fuld tillægspension som indkomstgrundlag, og der mangler i størrelsesordenen 35k om året til alle udgifter – herunder udgifter til terminer, ejendomsskatter o.l. om året.

Det gik fint indtil min hustru døde sidste år (efter ... års samliv), og en styrelse ikke fandt, at jeg ikke var berettiget til at modtage hendes tjenestemandspension. Det funderer jeg at klage over, men jeg ved ikke hvordan.

Som jeg har forstået systemet, vil indtægter fra løbende pensioner ud over at blive beskattet og modregnes i tillægspension. En hurtig hovedregning giver som resultat, at løbende pensionsudbetalinger vil beløbe sig til ca. 130k over for reduktion af tillægspensionen på 120k.

Set på den måde, har det været helt forfæjlet at placere pensionsindbetalinger i ratepension o.l.

Som jeg har forstået det, spiller udbetalinger fra kapitalpensioner ikke ind på pensionstillæggets størrelse.

Jeg har behov for rådgivning om hvordan den ovennævnte problematik håndteres bedst muligt."

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 2/8 2024:

"Hvis du ønsker udbetaling af dine pensioner, kan vi godt sende dig et tilbud på dette.

Hvis du derimod ønsker at få et seniorrådgivningsmøde omkring din pensionsordning og evt. hvordan udbetalingerne vil se ud, så er dette også en mulighed.

Hvad der angår tjenestemandspensionen, kan vi som selskab ikke hjælpe dig. Du skal tage kontakt til pågældende selskab vedrørende dette, da vi ikke har mulighed for at hjælpe dig.

Du bedes skrive tilbage hvad du ønsker i forbindelse med din pensionsordning i Nordea Pension.

Har du yderligere spørgsmål, er du velkommen til at kontakte mig."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev af 2/8 2024:

"Jeg sender her en beregning på din udbetaling af en del af din pension med udbetalingsstart 1. september 2024.

Hvad skal du være opmærksom på?

Der er nogle forhold, du skal være opmærksom på, eller som du skal tage stilling til i forbindelse med udbetaling af din pension. Det kan du læse mere om herunder:

Hvis du ønsker din pension udbetalt nu, beder vi dig:

- Udfylde, underskrive og returnere vedlagte udbetalingserklæring til os

Mail dokumenterne til ... og skriv 'Udbetaling' i emnefeltet eller send med posten med Att: Udbetaling.

Hvis vi ikke hører fra dig

Hvis vi ikke hører fra dig senest 14 dage før 1. september 2024, udbetaler vi ikke din pension. I stedet fortsætter din aftale som hidtil frem til aftalt udløbstidspunkt.

Har du spørgsmål?

Du er altid velkommen til at kontakte os, hvis du har brug for hjælp. Se kontaktoplysninger øverst i højre hjørne.

...

Herunder ser du en foreløbig beregning af dine pensionsudbetalinger.

Skattepligtig månedlig udbetaling før skat

	Udbetalingsperiode	Forventet udbetaling
^Livsvarig pension - Gennemsnitsrente	Så længe du lever	239,84 kr.
Ratepension - Gennemsnitsrente	10 år	939,28 kr.

Afgiftspligtig engangsudbetaling

	Forventet engangsudbetaling i alt
Kapitalpension - Gennemsnitsrente	112.565,53 kr.
Kapitalpension - Gennemsnitsrente	49.984,31 kr.
Afgift til staten	65.000,00 kr.
Engangsudbetaling i alt efter afgift til staten	97.549,84 kr.

Værd at vide om udbetalingen

- Vi udbetaler til din NemKonto
- Vi gør først værdien af din opsparing endeligt op i forbindelse med udbetalingen, og beløbene kan derfor ændre sig. For eksempel er der i beregningen ikke fratrasket pensionsafkastskat (PAL).
- Dine månedlige udbetalinger sker forud hver måned
- Du skal betale et udbetalingsgebyr for dine månedlige udbetalinger. Læs mere om Nordea Pensions gebyrer på nordeapension.dk/pensionsgebyrer.

Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 27/8 2024:

"Jeg har nogle rettelser/tilføjelser til dokumentet:

Alle udbetalinger skal foretages til den konto, som fremgår af det vedlagte dokument fra [klagerens bank] og IKKE til NemKonto.

Ratepension: Skal udbetales ad så få gange som muligt; så vidt jeg forstår er minimum én gang om året.

Livsvarig pension: Skal udbetales ad så få gange som muligt. Jeg er ikke bekendt med en lovpligtigt frekvens.

De to kapitalpensioner adskiller sig ud over størrelsen også ved, at den mindste af pensionerne er privattegnet, og dermed underlagt andre beskatningsregler end arbejdsrelaterede pensioner.

Så vidt jeg kan se, afspejler den forventede månedlige udbetaling fra ratepension, at mit ønske om ikke at igangsætte udbetaling fra den største af de to ratepensioner.

Ser frem til at modtage revideret dokument, som jeg kan underskrive."

Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 6/9 2024:

"Jeg ønsker at få udbetalt bl.a. ratepension fra flere forsikringer i Nordea Pension, som oprindeligt blev tegnet i andre selskaber.

For nogle dage siden fremsendte jeg en kort liste over ønsker i forbindelse med udbetalingen, bl.a. at beløbene skal overføres til en anden dansk bankkonto end NemKonto. Til det formål havde [klagerens bank] sendt et slags ejerskabsbevis, som jeg vedlagde.

Af jeres medarbejder har jeg i dag fået at oplyst, at det er en betingelse for udbetaling til en ikke-NemKonto, at jeg indsender billedlegitimation, skønt at NemKonto og den ønskede konto føres i samme afdeling af [klagerens bank], og som derfor bedst kan dokumentere min identitet.

I flere andre pensionselskaber har jeg lignende ordninger, og alle har accepteret ejerbeviset fra [klagerens bank].

Hvorfor den forskel?

Ankenævnet for Forsikring

12.

102319

For det andet ønsker jeg, at udbetalinger fra ratepensioner foretages ad så få gange om året som overhovedet muligt, da I beregner jeg et fantasibeløb for hver udbetaling. Så vidt jeg har kunnet læse mig til, kan man nøjes med én årlig udbetaling fra ratepensioner.

Igen lader jeres medarbejder mig vide, at jeres IT-system ikke kan håndtere årlige udbetalinger, hvilket jeg dog stiller mig lidt tvivlende over for.

Under alle omstændigheder ønsker jeg ikke at påtage mig større omkostninger end hvad der svarer til én udbetaling pr. år.

Hvis I af designmæssige fejl har konstrueret et system, som ikke kan udbetale ratepension samlet én gang om året, så vil en simpel løsning være, at hver udbetaling kun pålægges en omkostning, som svarer til 1/12 af en ordinær omkostning – det burde være mere end rigeligt til at dække de faktiske, marginale omkostninger.

Af uforståelige årsager har I samlet fem forskellige forsikringer under samme nr.: ..."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 5716-12 fra oktober 2023:

"7 Pensionsopsparing og mindstedødsdækning (risikolivsforsikring)

...

Stk. 4. Ved pensionering med Klassisk Opsparing udbetales det aftalte beløb. Hertil kommer eventuel bonus."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne 6583-8 fra september 2023:

"7 Pensionsopsparing og mindstedødsdækning (risikolivsforsikring)

...

Stk. 4. Ved pensionering med Klassisk Opsparing udbetales det aftalte beløb. Hertil kommer eventuel bonus."

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning med én livsvarig livrente, to ratepensioner og to kapitalpensioner. Den 30/7 2024 bad klageren om rådgivning om udbetaling. Selskabet fremsendte den 2/8 2024 tilbud om delvis udbetaling med blandt andet månedlige udbetalinger for livrenten og den ene ratepension, hvor klageren blev orienteret om et månedligt udbetalingsgebyr. Den 27/8 2024 oplyste klageren, at han ønskede livrenten og ratepensionen udbetalt færrest mulige gange om året. Selskabet meddelte, at selskabet ikke kunne imødekomme ønsket om færre årlige udbetalinger.

Klageren ønsker udbetaling én gang årligt, eller at omkostningerne til pensionsudbetalinger kun svarer til én måneds udbetaling årligt. Klageren har oplyst, at "det ville – ved månedlige udbeta-

linger – svare til ca. 5 kr. pr. elektronisk overførsel, hvilket er rigeligt til at dække de faktisk omkostninger. Alternativt overføres pensionerne – uden modregning – til et selskab, som varetager kundernes interesser".

Klageren har anført, at han efter pensionsbeskatningsloven kan vælge antal årlige udbetalinger, og at han kun ønsker udbetaling en gang årligt på grund af pensionernes størrelse. Klageren har anført, at selskabet "i realiteten har taget besiddelse af min opsparing og hæver lystigt derfra for at dække deres astronomiske omkostninger – som forhåbentligt stopper, når de har opslugt hele opsparingen – men jeg er langt fra sikker". Klageren har bestridt, at selskabets gebyr i forbindelse med udbetalinger er på linje med andre selskaber i branchen, da han har modtaget gebyrfrie udbetalinger fra andre pensionsselskaber. Selskabet udnytter muligheden for selv at fastsætte gebyrets størrelse, idet kunderne ikke kan flytte pensionsopsparingen uden at miste bonustilskrivninger. Klageren antager, at selskabets system er af yngre dato, og at en valgfri udbetalingsperiode ikke vil kræve udviklingsomkostninger.

Klageren har oplyst om problemer med udbetalingen af kapitalpensionerne, herunder blandt andet, at selskabet har efterspurgt kopi af pas eller kørekort, som han ikke er i besiddelse af. Klageren ønsker udbetaling hurtigst muligt.

Selskabet har anført, at der i henhold til reglerne i pensionsbeskatningsloven er mulighed for både månedlig udbetaling eller færre udbetalingsterminer, men at der som minimum skal ske én årlig udbetaling. Selskabet har anført, at pensionsbeskatningsloven eller anden lovgivning ikke indeholder en pligt til at tilbyde kunderne disse udbetalingsmuligheder. Selskabet tilbyder kun månedlige udbetalinger. Selskabet har anført, at ændring af udbetalingsterminer vil kræve en IT-udvikling, og at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at klageren selv kan vælge udbetalingsterminer. Selskabet har oplyst, at klageren skal betale et udbetalingsgebyr på 69 kr. om måneden. Gebyret fremgår af selskabets hjemmeside og er anmeldt til Finanstilsynet, der ifølge selskabet ikke har reageret over størrelsen. Selskabet har oplyst, at det månedlige gebyr er på samme niveau som øvrige selskaber i branchen. Selskabet har oplyst, at klagerens "depot

er placeret i gennemsnitsrente. Klager vil få udbetalt sine garanterede ydelser med eventuel tilskrivning af bonus. Pensionsydelse fastsættes ud fra selskabets beregningsgrundlag, der indeholder forudsætninger om grundlagsrente, forsikringsrisiko og omkostninger. Hvis der bliver et overskud i forhold til forudsætningerne i beregningsgrundlaget, bliver det fordelt til kunderne og det kalder vi i daglig tale bonus. Det kan f.eks. ske, hvis man opnår et afkast, der er større end den forudsatte grundlagsrente".

Selskabet har oplyst, at klageren har modtaget et nyt brev om udbetalingerne af kapitalpensionerne, så disse udbetalinger ikke skal afvente nævnets afgørelse. Selskabet har oplyst, at der er givet dispensation til at fravige forretningsregler vedrørende dokumentation for udbetaling til anden konto end NemKonto, men at klageren dog skal bekræfte, at han ønsker udbetaling, ved at returnere bagerste side i brevet til selskabet.

Det fremgår af selskabets brev af 2/8 2024, at "jeg sender her en beregning på din udbetaling af en del af din pension med udbetalingsstart 1. september 2024. ... Du skal betale et udbetalingsgebyr for dine månedlige udbetalinger. Læs mere om Nordea Pensions gebyrer på nordeapension.dk/pensionsgebyrer".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilbyde klageren, at der kun sker udbetaling fra klagerens ratepension og livrente én gang om året, idet der ikke ses at være et lovkrav herom. Nævnet har ikke grundlag for at pålægge selskabet at overføre klagerens pensioner til en anden pensionsudbyder "uden modregning". Nævnet har ikke grundlag for at kritisere størrelsen af det månedlige udbetalingsgebyr, som selskabet opkræver.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at pensionsbeskatningsloven eller anden lovgivning ikke ses at give klageren en ret til alene at få pensionsudbetaling én gang årligt fra selskabet. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at selskabet ikke tilbyder udbetaling med færre terminer end 12 om året.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102319

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet er berettiget til at beregne et månedligt udbetalingsgebyr. Nævnet henviser til sag 80.126. For så vidt angår gebyrets størrelse har nævnet ikke grundlag for at statuere, at beløbet er af en sådan størrelse, at det vil kunne tilsidesættes som urimeligt efter aftalelovens § 36 eller § 38c.

Nævnet bemærker, at gebyret efter det oplyste er anmeldt til Finanstilsynet, som fører tilsyn med, at pensionsselskabernes forvalter kundernes midler forsvarligt og efter gældende regler, herunder at selskaberne bruger realistiske og lovlige forudsætninger ved beregning af ydelser mv.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand