

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102996:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i brev af 30/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klage over Danica Pension som nægter udbetaling af pension for 11 måneder af 2025!

For mange år siden er der oprettet ratepensioner hos Baltica, senere Danica Pension. Ved tegningen af disse blev der lovet rigtig gode renter, en god bonus med deraf følgende en rigtig god udbetaling når pensionen skulle udbetales!

Det skal siges at undervejs har jeg ikke brugt tid på at sætte mig ind i den verden, som virker rimelig uoverskuelig for ganske almindelige mennesker, derfor har jeg hele vejen igennem haft tillid til at der ville komme gode penge når jeg blev pensionist. Jeg er så pensionist i dag, ... år gammel, jeg har i de år det har været overskueligt at komme ind på netpension i Danica, kigget en gang om året og blot set at det kommende år så ville jeg få det og det udbetalt, det kan man ligesom forholde sig til, ikke noget snak om Bonus mm, det kommer nok til sidst når det hele er ved at udløbe, selve udbetalingsbeløbet er jo fastsat for mere end 10 år siden, men med en orientering om at beløbet nok ændres undervejs der der jo er inflation med mere.

Udbetalingsbeløbet har ikke ændret sig i de 10 år, så en gang til, så kommer bonus nok til sidst.

BILAG 1

Jeg får mail fra Danica pension d. 11. december 2024 at nu kan jeg gå ind på min netpension for at se hvad udbetalingerne nu vil være i det kommende år, samt at jeg skal huske at indberette til mit forskudsskema!! (forsættes)

BILAG 2

(fortsat) – Fint det gør jeg så og som det ses på bilag 2 her står klart og tydeligt at jeg i år 2025 vil forvente at få udbetalt kr. 53.873,-!! Ingen forbehold overhovedet!! (forsættes)

Ankenævnet for Forsikring

2.

102996

BILAG 3

(fortsat) – Så kommer vi lige over nytår, den 7. januar, så kommer der endnu et brev fra Danica som det ses, med at nu er mine udbetalinger ophørt, den sidste betaling og det er for januar er udbetalt, SLUT!!! (fortsættes)

BILAG 4

Jeg ser mig i den grad nødsaget til at spørge Danica om det er en tidlig aprilspøg, det er jo trods alt kun januar vi er nået til, og når man har sendt en opgørelse over udbetalinger ja så er det da en garanti for at det så også holder, ellers er vi da vist lidt for langt ude, når man i dette tilfælde som en stor koncern har sagt at sådan betaler vi i det kommende år, så må man også stå ved dette! (fortsættes)

BILAG 5

Her kommer så et svar fra Danica som henviser til hvornår pensionerne er tegnet og hvor mange gange vi har udskudt udbetalingerne osv. Tillige undskylder man så med at det var for at orientere om at udbetalingerne ville have været det anførte, men nu er jeg jo kun dækket ind i januar, dvs. det er 1/12 del jeg skal have og så slut! Det står ingen steder.

Opsummering

I mine øjne helt galt:

En så stor virksomhed som Danica Pension skal da som minimum kommunikere ud så ens kunder, som man trods alt lever af, kan 1: forstå hvad man vil fortælle, og 2: absolut regne 100 pct med hvad der kommunikeres ud.

Jeg har fået et brev i netpension som fortæller at jeg kan forvente at få 53.873 udbetalt i pension i år 2025 – og det forventer jeg på nuværende udbetalt som absolut minimum. Man kan ikke den ene dag sige et og den anden dag noget andet. Det er i den grad utroværdigt."

I brev af 25/2 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen vedrører en ratepension hos Danica for hvilken det tydeligt har været kommunikeret til klager, at udbetalingen ville ske over 10 år fra 1. februar 2015.

Af udbetalingstilbud fra november 2014, der indgår i det af klager fremlagte bilag 5, fremgår således at der ved udbetalingsstart 1. februar 2015 vil ske udbetaling indtil 1. februar 2025:

Sådan er du dækket fremover

Når din pension bliver udbetalt

Årlig udbetaling indtil 01.02.2025 (■ år)

Heraf er den garanterede årlige udbetaling 53.873 kroner.

Udbetaling
i kroner

53.873

Ankenævnet for Forsikring

3.

102996

Som bilag A fremlægges korrespondancen, hvorved klager bekræfter iværksættelse af udbetalingen pr. februar 2015. Af Danicas svar herpå fremgår: *'Som aftalt udbetaler vi dine tre ratepensioner over 10 år fra februar 2015'*.

Det er selvfølgelig beklageligt, hvis dele af Danicas standardkommunikation efterfølgende har kunnet bringe klager i tvivl om sine rettigheder. Uanset vurderingen af den af klager fremhævede standardkommunikation indebærer denne ikke et løfte til klager om udbetaling i længere tid end ratepensionen berettiger til. Klager har da imidlertid også, jf. ovenstående, vidst at udbetalingen ville ophøre i februar 2025.

Klager har ikke lidt et tab. Danica har honoreret sine forpligtelser – og populært sagt har klager fået den udbetaling, som han har betalt for.

Det rejste krav afvises."

Klageren har i brev af 13/3 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"I dette svarskrift ifb. med Danicas seneste brev til Ankenævnet kan jeg kun svare at det er trist at man anser den kommunikation man laver med en kunde ikke er til at stole på.

Et så stort selskab kan ikke bagatellisere sin egen kommunikation som sekundær i forhold til et kundeforhold man har haft i mange år, det er jo det man gør i ovennævnte brev. Jeg kan kun gentage at nedenstående tidligere fremsendte bilag burde stå ved magt.

Mit bilag 1

Mit bilag 2

(BILAG 1

Jeg får mail fra Danica pension d. 11 december 2024 at nu kan jeg gå ind på min netpension for at se hvad udbetalingerne nu vil være i det kommende år, samt at jeg skal huske at indberette til mit forskudsskema!! (fortsættes)

BILAG 2

(fortsat) – Fint det gør jeg så og som det ses på bilag 2 her står klart og tydeligt at jeg i år 2025 vil forvente at få udbetalt kr. 53.873,-!! ingen forbehold overhovedet!!)

Hvis ikke et selskab vedstår sig at den udsendte mail er til at regne med, så ved jeg ikke hvem man kan stole på. Jeg forventer klart at man med den til mig sendte kommunikation skal udbetale hvad der står i mit bilag 2.

Jeg står gerne til rådighed hvis dette ønskes for yderligere, min påstand er stadig at et så stort selskab holder sig til de informationer man sender ud til sine kunder, og lever op til de reklamer vi i øjeblikket ser på tv: 'Danica.....et liv i balance'???"

Ankenævnet for Forsikring

4.

102996

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Selskabet har i brev af november 2014 til klageren bl.a. anført:

"Udbetaling af din pension

Vi skriver for at meddele dig, at du kan få udbetalt din pension den 1. februar 2015.

Vi vedlægger en udbetalingsoversigt.

Vil du se, hvor meget du præcist får udbetalt, kan du følge med i dine løbende udbetalinger i netpension, som du logger på med NemID fra danicapension.dk.

Du kan se beløbet under 'Din udbetaling' den næstsidsste hverdag i måneden, før du får udbetalingen.

Vil du vente med udbetalingen?

Vi kan udsætte udbetalingen, så længe du opfylder betingelserne. Fortryder du udsættelsen, kan du altid få din pension udbetalt, når du ønsker det. Hvis du udsætter udbetalingen, sender vi en dækningsoversigt senest to måneder efter den 1. februar 2015.

...

Hvad skal du gøre?

Hvis du ønsker at få udbetalt din pension nu, eller du ønsker at vente flere år med den, skal du udfylde og sende os det vedlagte svarkort senest tre uger før udbetalingen begynder. Hvis vi ikke hører fra dig, udsætter vi din pension i et år.

...

Udbetalingsoversigt

Her får du et overblik over, hvordan din pension ser ud den 1. februar 2015, hvis du starter udbetaling. Du kan læse mere om din pension i netpension.

Dette får du udbetalt den 1. februar 2015

Månedlig udbetaling fra den 1. februar 2015

Den månedlige udbetaling er

Kroner

4.489,40

Der skal betales indkomstskat af de månedlige udbetalinger.

Sådan er du dækket fremover

Udbetaling
i kroner

Når din pension bliver udbetalt

Årlig udbetaling indtil 01.02.2025 (■ år)

Heraf er den garanterede årlige udbetaling 53.873 kroner.

53.873

Øvrige oplysninger

Sådan fastlægger vi de årlige udbetalinger

Dine udbetalinger bliver reguleret med bonus og kontostyrkelse hvert år i januar måned. Udbetalingerne kan stige eller falde som følge af ændring af kontostyrkelse. Vi beregner udbetalingerne størrelse en gang om året efter de regler, der er anmeldt til Finanstilsynet.

Garanterede udbetalinger og kontostyrkelse

En del af din udbetaling er garanteret. Det betyder, at din udbetaling aldrig kan blive mindre end den garanterede udbetaling. Den del af udbetalingen, der ikke er garanteret (kontostyrkelse), kan nedsættes. En væsentlig årsag til en eventuel nedsættelse af udbetalingen kan være, at kontorenten bliver lavere, end vi forudsatte, da vi beregnede de garanterede udbetalinger."

Af klagerens mail af 7/12 2014 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vedr policenr: ...,

iflg Jeres brev af november d.å. accepterer jeg hermed at udbetaling påbegyndes d. 28/2-2015, og indsættes på min nemkonto

Police nr: ...

Også iflg Jeres brev af samme accepterer jeg at udbetaling påbegyndes d. 1/2-2015, og indsættes på min nemkonto.

police nr: ...

Også her iflg Jeres brev af november 2014, accepterer jeg at udbetaling påbegyndes d. 1/2-2015, og indsættes på min nemkonto.

Fælles for ovennævnte 3 policer gælder at der skal benyttes bikort fra Skat, samt at mit CPR nr er: [FJERNET]."

Selskabet har i mail af 10/12 2014 til klageren bl.a. anført:

"Tak for din bekræftelse.

Som aftalt udbetaler vi dine tre ratepensioner over 10 år fra februar 2015. Udbetalingerne for februar er til disposition på din NemKonto henholdsvis den 30. januar 2015 og den 27. februar 2015, idet den 1. ikke er en bankdag.

Såfremt du ønsker en samlet udbetaling for alle tre ratepensioner pr. den 1. i måneden, kan du blot meddele os dette ved besvarelse af denne mail. I så fald får én samlet udbetaling pr. 30. januar (for februar måned) og én samlet udbetaling igen den 27. februar (for marts måned).

Vi anvender din trækprocent (bikort) i forbindelse med udbetalingerne."

Af selskabets mail af 11/12 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Nu kan du se, hvad du får udbetalt fra din pensionsordning fra den 1. januar 2025.

Ankenævnet for Forsikring

6.

102996

Du skal bare gå til www.danicapension.dk/netpension og logge på netpension med MitID. Så kan du se, hvad du får udbetalt hver måned næste år.

Husk eventuelt at indberette dine udbetalinger på din forskudsopgørelse."

Af screenshot fra selskabets netpension fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"

Næste års udbetalinger

Du har mulighed for at se din udbetaling for januar 2025, i december måned 2024. Du skal betale personlig indkomstskat af dine skattepligtige udbetalinger. Et par dage før d. 30. december 2024 kan du se din udbetaling efter skat under 'Dine udbetalinger'.

Forventet årlig udbetaling

53.873 kr./årligt

Din forventede årlige udbetaling i 2025 før skat.

"

I brev fra januar 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Din udbetaling ophører

Din udbetaling på 4.489,50 kroner om måneden før skat ophører den 1. februar 2025. Det betyder, at du har modtaget din sidste udbetaling, da din pension er forudbetalt.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at ringe til os på ..."

Klageren har den 14/1 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Dette skriv grundet mystisk besked fra jer at min pension er ophørt????

Vedlagt er jeres skriv at nu kan min pension for det kommende år ses på jeres hjemmeside (se bilag). Denne logger jeg ind på den 29.12.2024 og der orienteres jeg om at jeg vil få udbetalt Kr: 53.873 i kalenderåret 2025, (se bilag) det passer også nogenlunde med mine forventninger, så langt så godt. Her i dag ser jeg så brev i e-boks pension ophører så at sige med omgående virkning. Nu er det jo ikke den 1. april, så havde jeg taget det som en aprilsnar, det kan jeg så ikke gøre i dag den 14. januar, men venligst bekræft at dette er en fejl, en meget stor fejl."

Selskabet har i brev af 24/1 2025 til klageren bl.a. anført:

"Du har fået din sidste rateudbetaling

Tak for din mail fra den 14. januar 2025.

Det er rigtigt, at din ratepension udløber den 1. februar 2025, og at du har fået den sidste udbetaling i slutningen af december måned 2024 (udbetaling for januar måned).

Ankenævnet for Forsikring

7.

102996

Du har sendt os et skærmprent fra netpension, hvor der står, at *'[din] forventede årlige udbetaling i 2025'* er på 53.875 kroner. Da din pensionsordning ophører pr. 1. februar 2025, udbetaler vi dog kun 1/12 af den årlige udbetaling, svarende til 4.489,50 kroner. Jeg beklager, hvis formuleringen i netpension har givet indtryk af, at du ville få udbetaling for et helt år.

Din pensionsordning udløb oprindeligt den 1. februar 2010. Du har imidlertid valgt at udsætte udbetalingen hvert år frem til den 1. februar 2015. Den 11. november 2014 sendte vi et udløbstilbud til dig, hvor det fremgik, at den årlige udbetaling var 53.875 kroner *'indtil 01.02.2025'*. Den 7. december 2014 sendte du besked til os i netpension: *'[...] iflg Jeres brev af samme [november 2014] accepterer jeg at udbetaling påbegyndes d. 1/2-2015, og indsættes på min nemkonto.'* Det er således ikke en fejl, at din udbetaling er ophørt. Du har fået udbetalt din ratepension i 10 år, nøjagtigt som aftalt.

Jeg sender en kopi af vores udløbstilbud fra november 2014 samt din accept fra december 2014 sammen med dette brev."

Nævnet udtaler:

Klageren har ratepension, der har været under udbetaling siden 1/2 2015. Pensionen har udgjort 53.873 kr. om året, som er udbetalt med 1/12 (4.489,50 kr.) om måneden. Klageren er utilfreds med, at selskabet har meddelt, at udbetalingen for januar 2025 er sidste udbetaling.

Klageren har anført, at han den 11/12 2024 fik en mail fra selskabet om, at han i netpension kunne se sine udbetalinger for det kommende år, og at han skulle huske at indberette udbetalingerne på forskudsopgørelsen. Den 29/12 2024 loggede han ind på sin netpension og kunne se, at han ville få udbetalt 53.873 kr. i 2025. Klageren har anført, at han må kunne regne med, hvad selskabet kommunikerer ud. Klageren har anført, at udbetalingsbeløbet ikke har ændret sig i de 10 år, hvorfor han regnede med, at bonus nok kom til sidst, idet han ved tegningen af pensionerne blev lovet gode renter og god bonus.

Selskabet har anført, at ratepensionen udløb den 1/2 2025. Selskabet har anført, at det tydeligt har været kommunikeret til klageren, at udbetalingen ville ske over 10 år fra 1/2 2015. Dette fremgår af udbetalingstilbuddet fra november 2014 og af bekræftelsesmail af 10/12 2014.

Det fremgår af selskabets udbetalingstilbud fra november 2014: "Årlig udbetaling indtil 01.02.2025 ... 53.873 kroner ... Dine udbetalinger bliver reguleret med bonus og kontostyrkelse hvert år i januar måned. ... Vi beregner udbetalingernes størrelse en gang om året efter de regler, der er anmeldt til Finanstilsynet."

Det fremgår af screenshot fra selskabets netpension: "Næste års udbetalinger. Du har mulighed for at se din udbetaling for januar 2025, i december måned 2024. ... Et par dage før d. 30. december 2024 kan du se din udbetaling efter skat under 'Dine udbetalinger'. Forventet årlig udbetaling 53.873 kr./årligt. Din forventede årlige udbetaling i 2025 før skat."

Nævnet bemærker, at selskabets oplysninger på netpension om "Næste års udbetalinger" med fordel kan indeholde information eller et forbehold om udløbstidspunktet for klagerens ratepension, når selskabet vælger at oplyse de forventede, løbende udbetalinger som et årligt beløb. Selskabet har da også oplyst, at "Det er selvfølgelig beklageligt, hvis dele af Danicas standardkommunikation efterfølgende har kunnet bringe klager i tvivl om sine rettigheder. Uanset vurderingen af den af klager fremhævede standardkommunikation indebærer denne ikke et løfte til klager om udbetaling i længere tid end ratepensionen berettiger til".

Trods dette finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale ratepension til klageren efter 1/2 2025.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af aftalen fra 2014 om udbetaling af ratepensionen, at ratepensionen udbetales over 10 år fra 1/2 2015. Det er derfor klagerens og selskabets aftale, at udbetalingerne løber frem til 1/2 2025. Oplysningen på netpension kan ikke i sig selv føre til, at klageren kan kræve udbetalinger efter det aftalte udløbstidspunkt og derved samlet modtage større pension, end hans opsparing har berettiget til.

Nævnet bemærker, at det er sædvanligt, at eventuel bonus anvendes til at opskrive pensionsudbetalingerne og ikke til at forlænge udbetalingsperioden. Bonus er ikke garanteret, og tilskrivning af bonus er sædvanligvis afhængig af, at selskabet opnår et løbende afkast, der over-

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102996

stiger den indregnede grundlagsrente for den pågældende pensionsordning. Som sagen forligger oplyst, har nævnet ikke grundlag for at antage, at selskabets beregning af bonus er forkert.

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