601/00

Den 11. september 2000 blev i sag nr. 51.852:

xxxxx xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxx xxxxxxxx xx
xxxxx xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxxxx xxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Danica
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har livsforsikringer i Danica, klager over selskabets rådgivning og fremgangsmåde ved tegningen af de omhandlede forsikringer, over forsikringernes indhold samt over selskabets opkrævning af omkostninger.

Klagerne har i klagen til nævnet bl.a. anført: "Tillad os at ridse hændelsesforløbet op med kort beskrivelse af de involverede pensionstegnere: **E.C.K.**, 52 år, reelt enlig (fraseparet) syg, invalideret og førtidspensioneret pga. arbejdsskade. … Fik i 1997, efter lang juridisk tvist, udbetalt en arbejdsskadeerstatning på 260.000 kr. Hun havde desuden 60.000 kr. plus en kapitalpens. i Den Danske Bank på ca. 59.000 kr. Hun er enlig mor til L. **L.C.K.**, 20 år, førtidspensioneret, pga. alvorlig hjerneskade, 100% uarbejdsdygtig, og har derfor brug for fuldtidshjælp til medicinering og støtte til alle praktiske gøremål. … Havde dog i 1998 en opsparet kapital på i alt 10.000 kr., som B.V. rådede ham til at indsætte i Danica, … **N.C.K.**, 50 år, gift med E., men reelt enlig (frasepareret). Førtidspensioneret pga. flere hjerneblødninger. Havde i 1997 en kapitalpension i Den Danske Bank på ca. 17.000 kr. Vi ønskede den bedst mulige placering af E.'s kapital. Sikker investering, sikkert udbytte og lave omkostninger, da hun, bortset fra en lille kapitalpension, kun har en ganske lille offentlig folkepension at se hen til. … Det var egent-

lig kun E.'s økonomiske fremtid, som skulle planlægges, men B.V. ønskede at give hele familien et tilbud: Efter at B.V. var blevet sat meget grundigt ind i E.'s og L.'s økonomiske situation, gav han os et samlet tilbud: 'Markedets højeste rente, en engangsudgift på 3% af nye indbetalinger og ingen andre udgifter af nogen som helst art,' (skattevæsenet skulle naturligvis til sin tid have deres del) hvis:

a. E. placerede sine 320.000 kr. på en ratepension.
b. overflyttede sin kapitalpension fra Den Danske Bank til Danica, med åben mulighed for om ønsket at indsætte mere kapital.
c. L. oprettede en kapitalpension med helt åben mulighed for at indsætte kapital. En mulighed, som han kun kunne bruge i foråret 1998, hvor han ikke fik professionel træning og derfor havde en opsparet kapital på 10.000 kr.
d. N. flyttede sin kapitalpension fra Den Danske Bank til Danica og bandt sig for en fast årlig indbetaling på 32.000 kr.

B.V. ville én gang årligt komme og hente den kapital, som vi hver især ønskede at indbetale. Vi skulle ikke modtage giro-opkrævninger. Vi accepterede ovennævnte tilbud, og vores bekendte, V.E. og R.T., som var til stede, og dermed vidner på B.V.'s tilbud, blev interesserede og ønskede kapitalpensioner på samme vilkår: '3% éngangsafgift på nye indbetalinger og ingen andre udgifter af nogen som helst art.' (se bilag B). B.V. havde et lille 'blanco-arbejdspapir' (en begæring) som vi lige hurtigt skulle underskrive. 'Bare en bekræftelse på mit løfte til jer', som han sagde. Han nægtede at give os kopi, for det rigtige papir ville komme senere når vores kapitaler var blevet overført fra Den Danske Bank, sagde han. (Overførslerne fra Den Danske Bank, skulle if. B.V. nærmest være omkostningsfrie, hvilket, som det senere skulle vise sig, de absolut ikke var). … Fra den 23. nov. 1998 – den 23. januar 1999 oplevede vi det værste helvede af utryghed: E. blev opkrævet 33.100 kr. plus 16.000 kr., altså i alt 49.100 kr. Hun havde jo på B.V.'s opfordring anbragt hele sin formue i Danica og havde naturligvis ikke 49.100 kr. at undvære af sin ganske lille brøk-førtidspension. … L. blev opkrævet 10.000 kr. Penge, som han naturligvis ikke havde. Han skulle jo betale sin botræning, medicin og støtte m.m. … Danica tog i alt 3.792 kr. i ændringsgebyr fra E.'s og L.'s konti. Gebyrer, som naturligvis aldrig bør være E.'s og L.'s udgift. Vi har mange mange gange forgæves ringet og skrevet efter opgørelser over vores konti, bedt om orden af roderiet, samt bedt om kopi af det lille 'blanco-arbejdspapir', som B.V. fik os til at underskrive. Lidt efter lidt lykkedes det at få udregninger og oversigter, hvoraf vi klart kunne se, at der blev opkrævet geby-

rer, som jo ikke var aftalt med B.V. Disse gebyrer forlanger vi tilbagebetalt. … Endelig i april d.å. lykkedes det os at rekvirere de 'blanco-begæringer', som B.V. efter vores underskrift havde udfyldt. Vi kunne konstatere, at E.'s og L.'s begæringer ikke alene er udfyldt forkert, men at begæringerne også, qua blanco-felter, rummer mulighed for endnu grovere misbrug end det, som vi er blevet udsat for. Alle fejl synes at skyldes, at B.V. ikke har udfyldt begæringerne som aftalt, - medens vi var til stede, men bagefter, et andet sted. Vi har efterfølgende igen og igen forgæves rejst krav om, at Danica opfylder det løfte, som B.V. har givet os, samt tilbagebetaling af de 3.792 kr., som Danica uretmæssigt har trukket på E.'s og L.'s konti. … Vi må kræve, at Danica ikke blot tilbagebetaler de gebyrer, som uretmæssigt er opkrævet, men også betaler samtlige udgifter ved overflytning af E.'s rate- og kapitalpensioner samt L.'s og N.'s kapitalpensioner til andet pengeinstitut."

Selskabet har i skrivelse af 21/12 1999 til nævnet bl.a. anført: "På et møde den 15. december 1997 mellem familien C.K. og Danicas assurandør underskriver E.C.K. to begæringer (bilag 1 og 2) om oprettelse af Danica Kronepensioner, der skal etableres som henholdsvis rate- og kapitalpensioner. … Samtidig underskriver ægtefællen N.C.K. en begæring (bilag 3) ligeledes om oprettelse af en Danica Kronepension, der skal etableres som en kapitalpension med et indskud på 32.200 kr., en § 41-overførsel på 17.000 kr. fra pengeinstitut samt en årlig præmie på 33.000 kr. I brev af 27. december 1997 (bilag 4) ønsker N.C.K. nogle mindre justeringer af aftalen, som effektueres. På et nyt møde mellem parterne den 2. februar 1998 ønsker E.C.K. at oprette en præmiebetalt kapitalpension med en årlig præmie på 16.000 kr. Kapitalpensionen skal tilknyttes den allerede oprettede indskudsbetalte Danica Kronepension i rater (bilag 5). Samtidig ønsker parrets søn L.C.K. ligeledes at oprette en Danica Kronepension. Han underskriver derfor begæring om kapitalpension med årlig præmie på 10.000 kr. (bilag 6). Danicas assurandør husker tydeligt, at N.C.K. ved denne lejlighed råder sønnen til at oprette pensionen, selvom han er førtidspensionist, da det er en sikker og god investering med et højt afkast. Omkring tegningssituationerne har Danicas assurandør videre forklaret, at hverken V.E. eller R.K.T. var til stede ved møderne den 15. december 1997 eller den 2. februar 1998. Deres forsikringer er etableret ved en personlig henvendelse på assurandørens kontor den 31. december 1997. … I breve af 29. januar 1999 (bilag 10) meddeler familien C.K., at E.'s og L.'s pensionsordninger skal ændres til præmiefri ordninger, da

de selv vil styre hvornår og hvilke beløb, der skal indbetales på ordningerne, ligesom N. ønsker, at fremtidige indbetalinger bliver afhentet hos ham. Den 1. marts 1999 (bilag 11) klager familien C.K. til såvel Danicas assurandør som Danica direktion over, at der er trukket omkostninger på forsikringerne. Samtidig klager E. over, at hendes forsikringer ikke er opdelt således, at kapitalpensioner og ratepensioner er på hver sin forsikring. I svar af 17. marts 1999 fra Danicas administrerende direktør (bilag 12) oplyser vi, at omkostningerne er i overensstemmelse med Danicas forretningsregler og skyldes, at pensionsordningerne er blevet omskrevet til præmiefri ordninger. … Familien C.K. klager nu til Ankenævnet dels over pensionsaftalernes indhold og dels over de fratrukne omkostninger. Derudover anmoder de om omkostningsfri overførsel til andet pensionsinstitut. Det er fortsat Danicas opfattelse, at de pensionsordninger, der er etableret, er i fuld overensstemmelse med familien C.K.'s ønsker som anført i de underskrevne begæringer. Dette understøttes blandt andet af, at præmierne for 1998 er blevet betalt. Endvidere afviser vi, at familien C.K. af Danicas assurandør er blevet lovet 3% som eneste omkostning i hele pensionsordningens løbetid, idet vores assurandør har oplyst, at parterne er blevet rådgivet om hvilke omkostninger og gebyrer, der bliver trukket ved indskud, præmiebetaling samt omskrivning til præmiefri ordninger. Omkostninger og gebyrer er fastsat i Danicas omkostnings- og bonusregulativ, der er anmeldt til Finanstilsynet, hvorfor vi er berettiget til at fratrække disse. Endelig kan vi ikke imødekomme familien C.K.'s ønske om omkostningsfri overførsel af pensionsordningerne til andet pensionsinstitut, da Danica ifølge koncessionen er forpligtet til at fratrække omkostninger ved overførsel af pensionsordninger til andet pensionsinstitut."

Klagerne er heroverfor i skrivelse af 7/1 2000 til nævnet bl.a. fremkommet med følgende bemærkninger: "Det er uforskammet frækt af Danicas assurandør B.V. at benægte, at V.E. og R.T. var til stede ved møderne den 15. dec. 1997 og den 2. feb. 1998. Både V.E. og R.T. kan til enhver tid bekræfte deres tilstedeværelse og bevidne, at de har overværet B.V.'s tilbud til familien C.K. … 'Sikker og god investering med et højt afkast.' Det er ikke en fars ord til sin hjerneskadede søn, som slet ikke forstår, hvad der foregår. Nej, - ordene er hentet fra sælgerens egen terminologi. … E. oprettede den 15. dec. 1997, i vidners nærvær, en ratepension på i alt 320.000 kr., der skulle skattefradrages med 32.000 kr. årligt i 10 år. En helt præcis og enkel aftale. Et klart rundt beløb, som ingen andre end B.V. har problemer med at 'huske'. E.'s kapitalpension fra Den Danske

Bank skulle overflyttes. Det præcise beløb kendtes ikke. Alle beløb og rubriceringer er, som på alle andre aftaler, efter underskrivning, påført af B.V. Det var bestemt ikke E.'s ønske, men til hendes undren, at underskuddet på 320.000 kr. blev opdelt i 287.800 kr. plus 32.200 kr. (sidstnævnte beløb fandt vi langt senere ud af var lavet til præmie på en aldrig aftalt blandet kapital- og ratepensionskonto. Beløbene figurerede ingen steder i papirerne, som B.V. narrede E. til at underskrive. … E. blev den 2. feb. 1998 med løfte om store skattebesparelser, at B.V., narret til at indbetale sin sidste reserve på 16.000 kr. Men det var også her en klar aftale, at det ikke var en fast årlig indbetaling. B.V. kendte helt præcist E.'s indkomst. E. er enlig mor med en ganske lille skattepligtig offentlig brøkpension på 78.924 kr. … Vi er populært sagt blevet 'godt tørret.' Vores simple ønske er, at komme ud af Danicas klo uden økonomiske tab, for geninvestering i andet pensionsselskab, samt forsøge af få sat en stopper for Danicas/B.V.'s koncept, så andre ikke fremover kommer i samme ulykkelige situation, som den vi er havnet i. Vi ser da også gerne, om muligt, at Danica blev pålagt at udrede en erstatning til os, som følge af deres fremgangsmåde i denne sag. Der er måske noget der hedder rådgiveransvar i forsikringsbranchen, ligesom i bankverdenen."

Nævnets sekretariat har herefter anmodet selskabet oplyse, om og i givet fald hvornår og hvordan klagerne er blevet oplyst om fortrydelsesretten.

Selskabet har i skrivelse af 5/5 2000 til nævnet besvaret henvendelsen således: "Til Deres brev af 26. april 2000 skal vi meddele Dem, at Danica efter at have foretaget den egentlige antagelse af en ny forsikring altid sammen med dækningsoversigten og forsikringsbetingelserne fremsender de særlige oplysninger om fortrydelsesretten som et særligt bilag. Til Deres orientering vedlægger jeg et sådant bilag."

Klagerne har herefter i skrivelse af 10/5 2000 til nævnet anført: "Det er i dag første gang, at vi ser Danicas vedlagte bilag om fortrydelsesret. Vi er kristne mennesker og kan med hånden på Bibelen erklære, at Danica aldrig, hverken mundtligt eller skriftligt, har oplyst os om nogen fortrydelsesret. Hvis vi havde haft kendskab til fortrydelsesretten, ville vi bestemt have benyttet os af den, og kunne dermed have undgået hele den tarvelige nedværdigende behandling, som Danica har givet os."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagens omfattende akter og finder herefter, at forsikringernes indhold er i overensstemmelse med de udfyldte og underskrevne begæringer.

Nævnet har bemærket sig, at parterne er uenige om, hvordan tegningen er foregået, hvorvidt assurandøren har lovet, at omkostningerne ikke ville overstige 3% i alt, og hvorvidt klagerne er informeret om fortrydelsesretten.

Det kan derfor ikke udelukkes, at en nærmere bevisførelse for en domstol om disse forhold kan begrunde et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jørgen Nørgaard