634/01

Den 3. december 2001 blev i sag nr. 55.580:

xxx xxxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Codan Forsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikring i Codan Forsikring, klager over størrelsen af den udbetalte kapitalforsikringssum.

Klageren har fremlagt en prognose for sin forsikring, hvoraf bl.a. fremgår: "***Forsikringens udvikling*** Deres prognose er udarbejdet i overensstemmelse med den aftale, som De har indgået med Selskabet om betaling, forsikringsdækning og regulering – som beskrevet i policen.

År pr. 1.1	Årlig indbetaling	Samlet sum ved død	-heraf sum fra kapitalpension	-heraf konvert årlig rate
2000	33.299	485.019	478.785	703
...	...	...	...	...

...
Med en inflation, som vist i skemaet på bagsiden, svarer dette i 1999-kroner til:

År pr. 1.1	Årlig indbetaling	Samlet sum ved død	-heraf sum fra kapitalpension	-heraf konvert årlig rate
2000	32.801	477.790	471.648	693
...	...	...	...	...

...
Opsparingens udvikling
Hvis både de samfundsmæssige og de selskabsmæssige prognoseforudsætninger, der er anført på bagsiden, bliver opfyldt, vil opsparingen udvikle sig således:

2. 55.580

År pr. 1.1	Depot	Depot i nutids-kroner	Tilbagekøbsværdi (før evt. skat/afgift)
2000	317.295	312.565	312.841
...	...	...	...
2005	536.753	478.907	535.339

"

Klageren opsagde sin forsikring, og ved skrivelse af 19/7 2000 fik han fra selskabet fremsendt en check på 191.980 kr. Beløbet er i skrivelsen opgjort således:

"**Tilbagekøbsværdi pr. 1. august 2000** 309.081,00 kr.
Bonus + 11.019,00 kr.
I alt før statsafgift 320.100,00 kr.

Statsafgift
Kapitalpensionsdel.
40% af 319.497 kr. - 127.760,00 kr.
Rate-/renteforsikringsdel:
60% af 603 kr. - 360,00 kr.
Til udbetaling **191.980,00 kr.**

Vi gør opmærksom på, at ovenstående beregning af statsafgiften kan ankes til de statslige told- og skattemyndigheder senest 3 måneder fra modtagelsen af opgørelsen, jf. Pensionsbeskatningslovens § 38."

I klageskrivelsen af 3/4 2001 til nævnet hedder det bl.a.: "Etableringen af ordningerne skete i samråd med mine assurandører, først K.H. og siden K.G. De bekræftede overfor mig og min hustru hvert eneste år, at jeg trygt kunne regne med prognosetallene fra policen ... Jeg havde derfor forventet, at min kapitalforsikring ville have udvist en saldo på ca. 470.000 til 480.000 kr. jf. prognose for 2000, således at jeg havde fået udbetalt ca. 300.000 kr. Ved forsikringens udbetaling var der imidlertid kun opsparet en saldo på 320.100 kr. incl. bonus ... Dette gav mig en udbetaling på 191.980 kr.!! Desværre er ingen af ovennævnte assurandører ansat i Codan, men jeg har haft telefonisk kontakt med K.G., som blev meget stille i telefonen, da han hørte hvad jeg havde fået udbetalt. ... Af vedlagte kopi af intern mail ... mellem hovedkontoret og min nuværende assurandør M.B. fremgår det tydeligt, at assurandøren heller ikke kan forstå hvad der er sket. Hun skriver direkte, at jeg tilsyneladende ikke har fået hverken forrentning eller bonus. Muligvis uddanner Codan ikke sine assurandører godt nok, således at kunderne ikke får

den rigtige information om produktet, men i stedet bliver vildledt af nogle misvisende prognoser.!!"

Den interne mail, som klageren henviser til, har følgende ordlyd: "Jeg har lige talt med en meget skuffet kunde, O.B.C. Han har hele livet betragtet Codan som hans sikring i hans hverdag. Lige nu er han imidlertid meget skuffet. Han har lige fået sin opgørelse, og er meget uforstående over for denne. Han bad om en specificeret opgørelse, idet han ikke kan nikke genkendende til tallene. Han fik dog at vide, at det ville tage 2 mdr. at få denne lavet. Jeg fik i sidste uge at vide, at kunden ville få en tilbagebetaling, af for meget betalt præmie på 13.780 kr. Dette fortalte jeg kunden. Da han selv spurgte om dette i dag, fik han at vide, at det var indberegnet i beløbet. Hvad skal han egentligt stole på. 13.000 kr. og også mange penge, så man bliver helt klart utryg. Jeg må give kunden ret i, at det er temmelig uoverskueligt, hvad hans penge er blevet brugt til. Han har ca. fået det samme som han har indbetalt (dvs. ingen penge og bonus). Kunden har kontaktet sin revisor, som heller ikke kan forstå dette. Jeg syntes vi skal gøre noget hurtigt, så kunden kan finde ud af, om vores beregning er korrekt, og så han kan se, hvad pengene er blevet brugt til. Jeg kan heller ikke anbefale en lang ekspeditions tid, da hans tålmodighed er opbrugt. Han vil i samråd med revisor og bank lave en direktionsklage. Codan er nemlig ikke længere hans tryghed i hans hverdag."

I selskabets skrivelse af 25/4 2001 til nævnet hedder det bl.a.: "Forsikringsaftalen er etableret med police af 4. juli 1991, der fremlægges som **Bilag** ... Som det ses, var forsikringssummen ved død inden 16. juli 2005 kr. 400.000, mens opsparingen samme dato ville udgøre kr. 382,945. Det fremgår af policens reguleringsbestemmelse, at dødsfaldsdækningen indeksreguleres, mens 'resten' af præmien/præmiestigningen anvendes til opsparing. Det er dette, der er baggrunden for, at klagerens dødsfaldsdækning i 1998/99-prognosen (fremlagt af klageren) forventeligt ville udgøre kr. 485.019 (kr. 478.785 fra kapitalpensionsdelen) pr. 1. januar 2000. Det fremgår af samme prognose, at depotet pr. 1. januar 2000 forventeligt ville udgøre kr. 317.295, og at den forventede kapitalpensionsudbetaling ved forsikringens udløb 16. juli 2005 ville udgøre kr. 546.730. Klageren kan ikke med rette forvente at kunne få udbetalt dødsfaldsdækningen, når han er i live, eller udløbsdækningen, når han bringer kontrakten om yderligere ca. 5 års opsparing og forrentning til ophør. ... Der er ikke holdepunkter i sagen for, at Codans assu-

randør skulle have medvirket til at frembringe eller fastholde den vildfarelse, der er beskrevet to afsnit ovenfor. Om assurandør M.B.'s interne Codan-note af 1. august 2000 bemærkes, at hun alene tilkendegiver egen usikkerhed om, hvorledes forsikringen gøres op, og at budskabet alene er en intern opfordring til at give kunden (klageren) en beregning."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder ikke grundlag for at kritisere den af selskabet foretagne beregning. Nævnet bemærker, at det ikke findes sandsynliggjort af klageren, at han skulle have modtaget tilsagn fra en assurandør om, at den opsparede værdi, som kunne danne beregningsgrundlag for en udbetaling, såfremt han opsagde forsikringen før udløb, skulle være den i prognosen nævnte ”samlet sum ved død”.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen