678/03

Den 17. november 2003 blev i sag nr. 59.450:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx xxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikring i Danica Pension, påstår selskabet tilpligtet at yde kompensation for dårlig og mangelfuld rådgivning.

Klageren har ved skrivelse af 13/7 2002 til selskabet anført følgende:

"Efter 29 års ansættelse i Datacentralen heraf mange år med forsikring i Danica skifter jeg job til Banestyrelsen i 1998. Ved den ændring forandres min pensionsforsikring også radikalt. På grund af en kraftig hørenedsættelse gennem de sidste 30 år har jeg hele tiden været bevidst om den risiko, der er for, at jeg bliver helt døv. Derfor har det også været helt centralt i alle årene, at invaliditetsdækning (dækning ved uarbejdsdygtighed) skulle være maksimal.

Som det fremgår af vedlagte ikke helt fyldestgørende oversigt, som jeg tidligere flere gange har sendt til Danica, er det tydeligt, at der sker en markant forringelse ved ansættelsen i Banestyrelsen (min invalidepension falder fra ca. 400.000 kr. til ca. 100.000 kr. om året!).

Mit spørgsmål er, om jeg er rådgivet optimal , idet jeg mener, at mit forsikringsforhold blev unødigt forringet ved ansættelsen i Banestyrelsen specielt vedr. uarbejdsdygtighed, som jeg altid har lagt stor vægt på.

Jeg har diskuteret sagen med en bekendt, som er beskæftiget inden for branchen, og vedkommende oplyser, at en alternativ løsning kunne have været at bevare min hidtidige ordning under en eller anden form, og så oprette en ny police på de betingelser, der var i Banestyrelsen. Derved kunne jeg havde bevaret min invaliditetsdækning på det ønskede niveau evt. med en ekstra indbetaling på egen hånd.

Så vidt jeg husker, blev jeg aldrig tilbudt denne alternative løsning.

Endvidere har jeg efterfølgende konstateret, at det ikke er et krav, at der tilknyttes ægtefællepension ved dødsfald. Jeg havde på min tidligere ordning en dækning på ca. 1 mio. kr., som sammen med friværdien i mit hus var/er tilstrækkelig).

Danicas svar til mig er indirekte (se Danicas brev af 22. maj 2002), at jeg jo selv har skrevet under på vilkårene. Man skal der huske på, at der gik næsten 10 måneder før det hele faldt på plads og at jeg ikke kender til mulighederne i Danica herunder de regler, der gælder på Statens område.

I efteråret 2001 bad jeg flere gange Danica om en forklaring på de forringede vilkår, men uden at opnå nogen reaktion. I januar i år bliver jeg syg, og efter et stykke tid anbefaler mine læger, at jeg søger førtidspension på grund af en hjertesygdom, som jeg har haft i et par år, men som udvikler sig i den forkerte retning.

Jeg forespørger hos Danica, om hvordan jeg er stillet forsikringsmæssigt ved en eventuel førtidspensionering, og samtidig rykker jeg endnu engang for et svar på min forespørgsel om udviklingen i mine forsikringsforhold. Jeg får som svar vedr. dækning ved uarbejdsdygtighed, at jeg vil kunne få ca. 211.000 kr./årligt. Blandt andet på grund af dette svar søger jeg førtidspension, idet jeg så mener at kunne klare det økonomisk, uden at det giver andre væsentlige problemer. Danicas svar bliver imidlertid trukket tilbage med en beklagelse 1½ måned senere gående på, at Danica havde beregnet forkert, og nu var beløbet halveret til ca. 115.000 kr./årligt.

Gentagne gange her i foråret har jeg bedt om forklaring på de væsentlige forringelser i min forsikring. Som det også fremgår af den omfattende korrespondance mellem Danica og mig, har det været næsten umuligt at få nogle konkrete svar fra Danica. I min situation med ansøgning om førtidspension har jeg ikke måneder at give af, og derfor finder jeg det uacceptabelt, at der skal gå så lang tid, inden jeg kan få nogle konkrete svar på mine spørgsmål.

Jeg har fortsat den opfattelse, at jeg ikke er blevet rådgivet optimalt i forbindelse med mit stillingsskifte til Banestyrelsen og at jeg derved har fået forringet min forsikring ganske betydeligt."

Selskabet har ved skrivelse af 11/10 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have gennemgået sagen og indhentet en redegørelse fra chefkonsulent I.B (Danica bilag A), er det Danica Pensions opfattelse, at H.G. ikke er blevet fejlrådgivet i forbindelse med sit jobskifte. Danica Pension kan derfor ikke imødekomme klagen.

Det er I.B.'s opfattelse, at det afgørende blev at fortsætte forsikringen via arbejdsgiveren. Der er intet i sagen, der indikerer, at det var et kardinalpunkt at bevare den høje dækning ved tab af arbejdsevne. Derimod foreligger der en fax dateret den 5. januar 1998, hvor klager forespørger til muligheden for at fortsætte forsikringen via den nye arbejdsgiver (Banestyrelsen) …

Af korrespondancen mellem klageren, Banestyrelsen og Danica Pension fremgik det, at der ville ske en betydelig reduktion af dækningen ved tab af arbejdsevne. Hvis det var et kardinalpunkt for klager, at dækningen ikke blev reduceret, burde han have reageret allerede på dette tidspunkt.

Som følge af de oplysninger, der er givet i forbindelse med ændringen og efterfølgende, er det Danica Pensions opfattelse, at der er givet tilstrækkeligt med oplysninger om ændringen til, at klager burde have reageret langt tidligere. I forlængelse heraf bemærkes det, at det tilbud, som Banestyrelsen tiltrådte, blev sendt til Banestyrelsen via klager.

Den lave dækning ved tab af erhvervsevne fremgik desuden efterfølgende af det ændringstilbud, som klager accepterede i forbindelse med sit jobskifte fra Banestyrelsen til KUC (Danica bilag …).

Det er endvidere Danica Pensions opfattelse, at klager var bekendt med muligheden for at videreføre dækningen privat, men at dette ikke var interessant, da klager - efter vores chefkonsulents opfattelse - ikke var villig til at betale yderligere privat, udover hvad der blev betalt via arbejdsgiveren.

Muligheden for at fortsætte dækningen privat fremgår endvidere af den blanket, der sendes til forsikringstagere i forbindelse med fratræden. I den konkrete sag valgte klager henstand i et år (Danica bilag …). Som det fremgår af den medfølgende fax (Danica bilag …), så håbede klager dog på, at ordningen med Banestyrelsen faldt på plads hurtigt.

Klager blev i forbindelse med fremsendelsen af fratrædelsesblanketten informeret om, at den ydede henstand ville blive fratrukket i opsparingen, når den videre fortsættelse af pensionsordningen var aftalt (Danica bilag …).

I den korrespondance, der var i forbindelse med fratrædelsesblanketten, havde klager en oplagt lejlighed til at forhøre sig yderligere om mulighederne for at beholde den høje dækning ved tab af arbejdsevne.

Det er som følge heraf Danica Pensions opfattelse, at der er indgået en klar og bindende aftale om nedsættelsen af dækningen ved tab af arbejdsevne. En nedsættelse der var begrundet i klagers ønske om at fortsætte forsikringen via sin nye arbejdsgiver. Det er desuden Danica Pensions opfattelse, at klager må have været bekendt med, at han har haft mulighed for at fortsætte dækningen privat.

Endvidere mener Danica Pension ikke, at vi har ydet forkert rådgivning i forbindelse med jobskifte fra CSC til Banestyrelsen.

Danica Pension mener derfor, at vi ikke kan imødekomme klagers krav om at yde kompensation."

Klageren fastholder, at selskabet ikke har rådgivet ham om de bedste muligheder, hvorfor han ikke har haft tilstrækkeligt kendskab til de muligheder, der har været. Endvidere har klageren ved skrivelse af 23/10 2002 til nævnet kommenteret selskabets skrivelse således:

"I **3. afsnit side 1** fremgår det, ***at det afgørende var at fortsætte forsikringen via arbejdsgiveren***.

Det er en fordrejning, der vil noget. Jeg blev ansat i Banestyrelsen med den aftale, at Banestyrelsen skulle bidrage til min pensionsordning med et antal pct. af min faste løn. Banestyrelsen var underlagt (er det formentlig stadigvæk) en aftale med Finansministeriet om på hvilke vilkår, det skal ske. Det har altså ikke været op til mig, hvordan jeg ville fortsætte ordningen. Netop fortolkningen af aftalen havde I.B. mange diskussioner med DSB om. DSB forvaltede Banestyrelsens løn- og pensionsforhold på det tidspunkt, da Banestyrelsen har været en tidligere del af DSB. Der var intet til hinder for, at min hidtidige police kunne være blevet en fripolice eller andet, hvis jeg var blevet rådgivet om, at det var bedst for mig.

I **4. afsnit side 1** fremgår, som det gør flere gange i brevet, at jeg burde have reageret hurtigere. Reaktionstiden hænger jo sammen med, om jeg havde viden om betydningen. I øvrigt er det påfaldende, at reaktionstid kun er noget, der skulle lastes mig. Da jeg bliver opmærksom på, at der er et problem med min dækning i pensionsordningen, beder jeg Danica Pension ved rådgiver L.H. om at undersøge dækningen og udviklingen i denne, med udgangspunkt i min egen oversigt. Der går mere end et halvt år med flere rykkere, inden jeg får et forsøg på et svar, og så er det først efter, at min førtidspensionssag er startet. Den reaktionstid skal også medtages. At der går næsten et år, inden min pensionsordning falder på plads ved ansættelsen i Banestyrelsen, skyldes faktisk også, så vidt jeg husker, at I.B. var sygemeldt i en lang periode, og at problemet i øvrigt mere handlede om en fortolkning af aftalen med Finansministeriet som I.B. drøftede med DSB's lønkontor på mine vegne.

I **2. afsnit side 2** fremgår det endnu engang: '***Den lave dækning ved tab af erhvervsevne fremgik desuden efterfølgende af det ændringstilbud, som klager accepterede i forbindelse med jobskifte fra Banestyrelsen til KUC (Danica bilag …)***'

Det forhold har også Danica Pensions adm. direktør H.R.-H. ført frem i brev af 31. juli 2002 (mit bilag …), og som er i klar modstrid med sandheden, som jeg også har svaret H.R.-H. i brev af 1. august 2002 (mit bilag …). Jeg fik klart at vide af pensionsrådgiver L.H., at det kunne der ikke ændres på, da jeg i mellemtiden havde fået konstateret en hjertesygdom, og at hvis denne dækning skulle kunne forhøjes igen, så skulle der en fornyet lægeerklæring til, hvilket jeg ikke kunne opnå. Det kan overraske mig, at Danica Pensions afdelingsdirektør P.L. helt sidder fakta overhørig og over for Ankenævnet fremfører denne forkerte påstand endnu engang.

I **3. afsnit side 2** fremføres det: '***da klager - efter vores chefkonsulents opfattelse - ikke var villig til at betale yderligere privat ud over hvad der blev betalt via arbejdsgiveren***'.

Det er grebet ud af den blanke luft. Jeg har været og er fortsat meget bevidst om min alder og mine fysiske omstændigheder. Som 50 årig ved man godt, at efterløns/pensionsalderen nærmer sig. Min økonomi har i mange år været i orden, det kan dokumenteres på mange måder, så at jeg lige netop på dette punkt skulle være påholdende og undlade at handle positivt ud fra en kommende pensionisttilværelse er simpelt hen ukorrekt. Jeg har i 34 år levet med risikoen for at blive helt døv (er det på det ene øre og har stærkt nedsat hørelse på det andet), og derfor har jeg hele tiden været bevidst om mine vilkår.

I **4. afsnit side 2** står der: '***I den konkrete sag valgte klageren henstand i et år***'

Danica Pension glemmer at skrive, at det blev gjort efter råd fra deres chefkonsulent I.B., da hun kunne ane, at sagen med afklaringen af aftalen mellem Banestyrelsen og Finansministeriet trak ud. Så det var alene på hendes opfordring og et godt råd for det var vel også vigtigt for Danica Pension at bevare mig som kunde - dengang. Hvad det i øvrigt har med sagen at gøre, da det ikke er ualmindelig praksis i forbindelse med jobskifte, har jeg svært ved at se, andet end hvis det er ud fra et ønske

om at tegne et forkert billede af mig, som mange af de andre fejlagtige oplysninger tyder på.

I **7. afsnit side 2** anfører Danica: '***Det er som følge heraf Danica Pensions opfattelse, at der er indgået en klar og bindende aftale om nedsættelsen af dækningen ved tab af arbejdsevne. En nedsættelse der var begrundet i klagers ønske om at fortsætte forsikringen via sin nye arbejdsgiver'. - 'Det er desuden Danica Pensions opfattelse, at klager må have været bekendt med, at han har haft mulighed for at fortsætte dækningen privat***'
Naturligvis mener Danica, at det er en bindende aftale. Men at påstå den er klar, det er ikke rigtigt. At påstå, at nedsættelsen er begrundet i mit ønske om at fortsætte forsikringen i Danica Pension med min nye arbejdsgiver, er at tro for meget om Danica. Jeg har ingen interesser i Danica Pension ud over min egen forsikring. Hvis ikke Danica kunne give mig ordentlige vilkår, hvad skulle argumentet så være for at fortsætte? Afdelingsdirektør P.L. forsøger at tillægge virkeligheden en lidt andet betydning end fakta. At påstå, at jeg skulle være bekendt med muligheden for at fortsætte med ordningen privat er jo netop det, jeg anfører, at jeg ikke har været, og der er jo netop derom sagen drejer sig og har gjort i et år.

Jeg er særdeles overrasket over, at afdelingsdirektør P.L., Danica Pension, føler sig foranlediget til at omskrive virkeligheden, så den passer Danica Pension.

At Danica Pension kan fejle, også i rådgivning, har jeg en vis forståelse for kan ske, de skal bare vedstå sig ansvaret. Som det også fremgår af korrespondancen, har Danica Pension tidligere oplyst mig om, at forsikringssummen ved uarbejdsdygtighed var dobbelt så høj som den reelt blev, en information der først blev korrigeret efter 1½ måned og desværre efter at jeg havde besluttet at søge førtidspension. Som det også fremgår af den righoldige korrespondance, er der flere gange givet mig vildledende oplysninger, og derfor undrer det mig, at Danica Pension mener sig berettiget til at definere 'sandheden' i strid med fakta. Fakta for mig er, at Danica Pensions utilstrækkelige rådgivning kan koste mig mindst 300.000,- kr. årligt i 13 år (fra det 54. år til det 67.) i alt 3.900.000,-kr."

I selskabets skrivelse af 7/11 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Det er korrekt, at klager i forbindelse med jobskiftet fra Banestyrelsen til KUC forespurgte til muligheden for at forhøje dækningen ved tab af erhvervsevne. Klager gjorde imidlertid ikke på daværende tidspunkt gældende, at reduktionen af dækningen ved tab af erhvervsevne i forbindelse med jobskiftet fra CSC til Banestyrelsen ikke skulle være aftalt.
>
> Det er endvidere korrekt, at klager blev rådgivet til at søge henstand i et år, mens man forhandlede om muligheden for videreførelse af pensionsordningen via den nye arbejdsgiver (Banestyrelsen). Dette råd er således givet med udgangspunkt i ønsket om, at pensionsordningen skulle videreføres via arbejdsgiveren.
>
> Af blanketten … der blev anvendt til at søge henstand, fremgår det, at forsikringen kan fortsættes privat samt omskrives til fripolice."

Klageren har – efter han er blevet tilkendt førtidspension – forsøgt at indhente oplysninger om sit forsikringsforhold i selskabet. I skrivelse af 6/2 2003 til nævnet har han bl.a. anført:

> "Fra jeg startede med at søge førtidspension, men også før det tidspunkt, har jeg i et utal af henvendelser til Danica Pension forsøgt at få information om, hvad min forsikring konkret dækkede. Gentagne gange har jeg fået vigende svar, modstridende oplysninger, eller der er gået uanstændig lang tid med besvarelse.
>
> Jeg har i mine henvendelser til Danica specificeret mine spørgsmål meget præcist, og herved kom det i efteråret frem, at der tilsyneladende i forbindelse med jobskifte var sket en fejl, så at sikringen af mit depot var slettet.
> Det er naturligvis ikke en lille fejl, der er begået, men bekræfter blot med al tydelighed, hvad jeg hele tiden har ment, at Danica Pensions rådgivning, behandling og administration af min ordning har været mangelfuld og utilfredsstillende."

Hertil har selskabet ved skrivelse af 21/2 2003 til nævnet anført:

> "At Danica Pensions administration ved en fejl har slettet opsparingssikringen (reservesikring) indikerer på ingen måde, at forsikrede skulle være fejlrådgivet af salgsaf-

delingen omkring sin dækning ved tab af erhvervsevne. Tværtimod har Danica Pension vist, at vi tilbyder at rette, når vi har lavet en fejl.

Idet Danica Pension ikke har yderligere at tilføje, fastholder vi, at klagers dækning ved tab af erhvervsevne er korrekt, jf. vores brev af 7. november 2002."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder, at der til belysning af, om selskabet har pådraget sig et rådgivningsansvar, kræves en bevisførelse i form af blandt andet forklaringer fra de involverede personer. Da en sådan bevisførelse ikke kan foregå for nævnet, må nævnet afstå fra at behandle sagen, jf. vedtægternes § 4.

Derfor

b e s t e m m e s:

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen