707/04

Den 4. oktober 2004 blev i sag nr. 62.872:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx x

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har livsforsikring i Danica Pension, klager over, at selskabet har trukket sit tilbud om genkøb tilbage.

Selskabet har trukket tilbuddet om genkøb tilbage under henvisning til, at forsikringens værdi allerede blev udbetalt i 1999.

Med virkning fra 1/6 1964 oprettede klageren en livsvarig rateforsikring med påbegyndende udbetaling den 1/7 1999.

Til forsikringen knyttedes 6 indekskontrakter.

Ultimo 1997 rettede klageren henvendelse til selskabet, idet han ønskede oplyst, hvor meget indekstillægget forventedes at udgøre, når forsikringen skulle starte udbetaling den 1/7 1999. Selskabet besvarede dette spørgsmål telefonisk, og af internt notat fremgår det, at klageren samtidig ønskede at få oplyst, hvor meget han kunne få udbetalt, hvis han valgte at få hele forsikringen udbetalt som et engangsbeløb. I samtalen bekræftede han, at han var klar over, at indekstillægget bortfaldt ved engangsudbetaling.

I forbindelse med at udbetalingerne ifølge forsikringen skulle påbegyndes, sendte selskabet i april måned 1999 klageren en oversigt over forsikringsydelsernes størrelse. Samtidig vedlagde selskabet et svarkort, som han skulle udfylde og returnere, for at selskabet kunne påbegynde udbetalingerne.

Dette svarkort blev ikke returneret, men derimod modtog selskabet klagerens skrivelse af 15/5 1999, hvori han anmodede selskabet om at udbetale forsikringen som et engangsbeløb i stedet for løbende livsvarige ydelser.

Endvidere modtog selskabet den originale police, hvorpå klageren den 17/5 1999 havde noteret, at det indestående beløb efter skat skulle udbetales som engangsbeløb.

Den 4/6 1999 modtog selskabet klagerens skrivelse, hvori han bad om en bekræftelse på, at selskabet har modtaget skrivelsen om engangsudbetaling. Samtidig ønskede han en oversigt over, hvor stort et beløb, der ville blive udbetalt.

Af opgørelsen over engangsudbetaling fremgår det, at pensionsordningens værdi pr. 1/7 1999 var på 416.470 kr. Efter statsafgift ville der være 254.080 kr. til udbetaling. Videre fremgår det, at det var en forudsætning for engangsudbetaling af pensionsordningen, at klageren kunne afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger, da en del af ordningen var livsbetinget - et krav selskabet senere frafaldt i telefonsamtale den 21/6 1999 med klageren, da værdien på den livsbetingede del var forholdsvis lille.

I skrivelse af 21/6 1999 fastholdt klageren engangsudbetalingen af pensionsordningen. Da selskabet allerede havde modtaget den originale police, overførte selskabet den 29/6 1999 forsikringens værdi efter afgift til klageren, dvs. 254.080 kr.

Ved en fejl fik selskabet i forbindelse med engangsudbetalingen af pensionsordningen ikke afgangsført hele forsikringen i selskabets edb-system. Livrentedelen og et opsparet bonusbeløb på ca. 270.000 kr. blev således ikke slettet.

3. 62.872

Som konsekvens af denne fejl modtog klageren de efterfølgende år en automatisk årsoversigt på forsikringen, hvor der figurerede en livrente på ca. 90.000 kr. samt et opsparet bonusbeløb. Pr. 1/1 2000 var bonusbeløbet opgjort til 276.369 kr.

Den 13/8 2003 modtog selskabet en skrivelse fra klageren, hvor han bad om at tilbagekøbe indeståendet på forsikringen.

Selskabet sendte den 8/10 2003 et tilbagekøbstilbud til klageren, hvor forsikringens værdi før afgift var opgjort til 370.543 kr. Efter fradrag af 60 % afgift ville der være 148.243 kr. til udbetaling.

Den 10/10 2003 kontaktede klageren selskabet telefonisk, idet han ikke kunne forstå tilbuddets afgiftsberegning.

Da selskabet undersøgte spørgsmålet nærmere, blev det opmærksom på, at hele forsikringen allerede var blevet udbetalt i 1999, men at selskabet ved en fejl ikke havde fået afgangsført hele forsikringen i edb-systemet.

I skrivelser af 16/10 2003 og 17/11 2003 gjorde selskabet klageren opmærksom på fejlen og trak samtidig tilbuddet om genkøb tilbage.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har trukket sit tilbud om genkøb tilbage og derved afvist at udbetale yderligere. Af klageskrivelsen fremgår bl.a.:

> "Siden 2000 har jeg gentagne gange modtoget dækningsoplysninger om mine livsforsikringer fra Danica, senest 1.4.2003, herunder oplysning om at forsikringsnummer: 112 … fortsat havde dækning ved død inden 1.7.2012 på grundlag af opsparet bonus …. Ved modtagelse af første besked herom noterede jeg at dækningsbeløbet var betragteligt mindre end det opsparede beløb forud for udbetalingen i 1999. Da jeg ikke er blevet informeret om bonustilskrivninger i de fremsendte kontooversigter … og med en klar viden om den meget ophedede renteniveau igennem en årrække overraskede beløbets størrelse, beroende på opsparet bonus mig ikke. Jeg vurderede også at Danica's 'besparede' forsikringsdækning ved udbetaling af engangsbeløbet indgik i det fremlagte beløb. Trods manglende aktuarisk viden, er min lægelige

vurdering at mange raske der er fyldt 67 år i dag vil overleve 80 års alderen med adskillige år."

I selskabets skrivelse af 19/1 2004 til nævnet hedder det bl.a.:

"Efter Danica Pensions opfattelse burde S.H. [klageren] have indset, at der forelå en fejl, og at han ikke var berettiget til udbetaling fra forsikringen igen, da hele forsikringens værdi allerede var blevet udbetalt i 1999 - jævnfør aftalelovens § 32.

Til støtte for vores opfattelse henviser vi til den fremlagte korrespondance i sagen fra såvel S.H. som Danica Pension - sammenholdt med det faktum, at S.H. i februar 1999 modtog en årsudsendelse, hvor den samlede værdi var opgjort til 407.241 kr., og den efterfølgende udbetaling af 416.470 kr. før afgift.

S.H. burde således have indset allerede med modtagelsen af årsudsendelsen i 2000, at et opsparet bonusbeløb på 276.369 kr. måtte bero på en fejl.

Danica Pension fastholder således, at hele forsikringens. værdi allerede i 1999 blev udbetalt, hvorfor vi ikke er forpligtet til at udbetale yderligere."

Klageren fastholder sin klage og finder det skuffende og uacceptabelt, at oplysninger og løfter fra selskabet fremsendt gentagne gange er uden værdi, og at selskabet annullerer løfter afgivet i sådanne årsopgørelser.

Nævnet udtaler:

I 1999 anmodede klageren selskabet om, at udbetale forsikringens værdi som et engangsbeløb, hvilket selskabet gjorde den 29/6 1999. Nævnet finder, at klageren på denne baggrund burde have indset, at selskabets tilbud om genkøb i oktober 2003 måtte bero på en fejl. Nævnet kan derfor ikke anse selskabet for bundet af tilbuddet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand