710/04

Den 8. november 2004 blev i sag nr. 63.235:

xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxx x
xxxx xxxxx x

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikringer i Nordea Pension, klager over selskabets sagsbehandling.

Klageren gør gældende, at hun af selskabet er blevet indrømmet henstand med præmiebetalingerne, og at hun har fået oplyst, at præmierne i henstandsperioden ville blive betalt af pensionsordningens opsparede beløb.

Selskabet afviser bl.a., at der foreligger aftale om henstand med præmiebetalingerne.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet redegjort for sagen således:

> "Som det fremgår af diverse vedlagte korrespondance, er det korrekt, at jeg pr. 1. januar 2002 standsede præmiebetalingen af forsikringsnumrene …-051 og …-052. Og jeg modtog som det korrekt fremgår adskillige rykkerskrivelser herom.
>
> Mellem 9. december (hvor forinden jeg var bortrejst i adskillige uger) og jul 2002 ringede jeg til Nordea for at fortælle dem, at de ikke længere behøvede at fremsende rykkerskrivelser, idet jeg ikke havde råd til at opretholde forsikringerne.

Under samtalen blev jeg spurgt, om jeg i løbet af de næste par år igen ville kunne betale præmierne, hvilket jeg mente at kunne. Herefter fik jeg oplyst, at jeg indtil da ville kunne lade præmierne betale af den opsparing, der var i pensionen, til jeg igen selv fik råd til at betale dem. Dette fandt jeg en glimrende idé, som jeg ikke på forhånd havde været bevidst om muligheden for, og indvilgede derfor heri.

Efterfølgende modtog jeg brev fra Nordea dateret den 24. januar 2003 vedrørende 'Pensionsoplysninger til Told og Skat' for kalenderåret 2002, hvoraf fremgår, at der er registreret 'præmie/indskud', hvilket jeg fuldt ud opfatter som en bekræftelse af den telefoniske aftale.

Yderligere modtog jeg i februar 2003 brev fra Nordea, der yderligere bekræfter den telefoniske aftale, idet brevet indledes med følgende sætning: 'Din pensionsordning er nu reguleret.', og af den vedlagte pensionsoversigt dateret den 11. februar 2003 fremgår det, at min dækning på forsikringen svarer til det telefonisk aftalte.

Da jeg telefonisk henvender mig omkring begyndelsen af juli 2003, idet jeg da har været sygemeldt i adskillige måneder, bliver jeg telefonisk gjort opmærksom på, at min forsikringsmæssige status er ændret væsentligt pga. manglende indbetalinger.

Da jeg gør opmærksom på ovennævnte telefoniske aftale og de to bekræftende skrivelser af januar og februar 2003 fra Nordea, modtager jeg en skrivelse fra Nordea, der affærdiger hele sagen med sætningen: 'Vi beklager, at vi ikke har sendt en korrekt pensionsoversigt' og i øvrigt bestrider, at der er indgået ovennævnte aftale om regulering af pensionsordningen.

Efter adskillige telefonsamtaler hvor jeg erindrer om Nordeas to ovennævnte skrivelser af januar og februar 2003, fremsender Nordea skrivelse af 2. oktober 2003, der annullerer den i januar 2003 fremsendte 'Pensionsoplysninger til Told og Skat' for kalenderåret 2002.

…

Jeg ønsker at opnå, at Nordea anerkender den telefoniske aftale om, at mine forsikringspræmier …-051 og …-052 i en periode skulle dækkes af den opsparede hoved-

stol, således at forsikringsdækningen vedrørende min længerevarende sygdomsperiode i 2003 dækkes fuldt ud."

Selskabet har ved skrivelse af 10/2 2004 til nævnet redegjort for sagen således:

"**Forsikringsnr. …-052**

Forsikrede ophørte pr. 1. januar 2002 med at indbetale til ordningerne, og efter at Nordea Liv & Pension havde sendt flere rykkere, blev pensionsordning nr. …-052 slettet den 15. november 2002. Når denne ordning blev slettet, er årsagen, at den alene bestod af en årlig invalidepension uden opsparing. Ordningen kunne - i henhold til § 11 i forsikringsbetingelser nr. 320 (vedlægges som bilag 1) - derfor ikke nedskrives til præmiefri forsikring.

Forsikringsnr. …-051

Som følge af lang ekspeditionstid - hvilket vi har beklaget over for forsikrede - blev pensionsordning nr. …-051 i juli 2003 ændret til en præmiefri forsikring pr. 1. april 2002 på grund af den manglende præmiebetaling fra 1. januar 2002. Pensionsordningen består af en årlig invalidepension og af en kapitalpensionsordning, der enten udbetales ved forsikredes død i forsikringstiden eller ved forsikringstidens ophør.

Ændringen til præmiefri forsikring blev foretaget i henhold til forsikringsbetingelsernes (betingelser nr. 301 vedlægges som bilag 2) § 5 og § 10, hvor det fremgår, at hvis en præmie ikke betales ved påkrav, ændres ordningen til en præmiefri ordning 3 måneder efter forfaldstidspunktet, hvis ordningen har en mindsteværdi.

Den 15. november 2002 sendte vi brev (vedlægges som bilag 3) til forsikrede om, at ordning nr. …-052 var blevet slettet. Vi modtog ingen henvendelse fra forsikrede i den forbindelse, selv om det må have stået forsikrede klart, at vi havde en anden opfattelse af aftalen om præmiebetaling end forsikrede selv. Forsikrede kan derfor ikke have haft forventning om, at præmierne kunne blive betalt af pensionsordningens opsparing.

I sin sagsfremstilling til Ankenævnet nævner forsikrede 2 breve fra Nordea Liv & Pension:

Brev af 24. januar 2003 blev sendt, for at oplyse forsikrede om de beløb, der var indberettet til Told og Skat som fradragsberettiget på selvangivelsen for året 2002.

Brevet blev sendt automatisk fra vores EDB-system, fordi vi endnu ikke i systemet havde registreret, at pensionsordningen var blevet ændret til en præmiefri ordning på grund af den manglende indbetaling fra 1. januar 2002.

Det fremgår da også af brevet, at der ville blive sendt et nyt brev, såfremt der skete ændringer af de indberettede beløb (fx hvis beløbene ikke blev betalt).

Brev af 11. februar 2003 blev sendt sammen med en pensionsoversigt (vedlægges som bilag 4), for at oplyse forsikrede om størrelsen af præmie og ydelser efter, at pensionsordningen var reguleret med bonus og efter, præmien var reguleret på grundlag af nettoprisindekset.

Af pensionsoversigtens side 2 fremgik, at de beløb, der blev vist i oversigten, forudsatte, at indbetalingerne til ordningen skete på det tidspunkt, hvor de forfaldt.

Dette brev og pensionsoversigt blev også sendt automatisk fra vores EDB-system, fordi vi på dette tidspunkt endnu ikke havde registreret i systemet, at pensionsordningen var blevet ændret til præmiefri ordning på grund af den manglende indbetaling fra 1. januar 2002.

Til orientering kan oplyses, at forsikrede tidligere har haft en pensionsordning med nummeret …-050. I januar 1998 kontaktede forsikrede os, for at få stillet denne ordning i bero. Det blev da oplyst, at forsikrede skulle skrive til os herom, hvilket hun gjorde i brev af 29. januar 1998.

Nordea Liv & Pension ændrede herefter pensionsordningen til en præmiefri forsikring. Det viste sig dog efterfølgende, at dette alligevel ikke var forsikredes ønske, men at indbetalingerne i stedet ønskedes nedsat. Indbetalingerne blev dog ikke nedsat, idet forsikrede i stedet ophævede pensionsordningen.

Dette hændelsesforløb viser, at forsikrede har været klar over, at en aftale om bero eller andet skulle være skriftlig og, at hvis der var en aftale, så ville den være registreret i Nordea Liv & Pensions systemer.

Forsikrede påstår, at hun havde bedt om henstand med præmiebetalingerne for forsikringsnumrene …-051 og …-052. Havde dette været tilfældet, ville det være noteret enten i vores EDB-system eller i et telefonreferat. Dette er ikke tilfældet.

Vi fastholder derfor, at der ikke foreligger nogen aftale om henstand med præmiebetalingerne, at pensionsordning nr. …-051 er slettet, og at …-052 er nedskrevet til præmiefri forsikring."

Klageren finder det utilfredsstillende, at hun under sagsforløbet ikke blot har haft kontakt til en medarbejder hos selskabet med derimod flere. Videre hedder det bl.a. i skrivelse dateret den 25/2 2004:

"Som understregning af og tilføjelse til den lange række af fejl begået fra Nordeas side kan jeg yderligere oplyse, at jeg har modtaget en skrivelse fra Nordea, dateret den 29. januar 2004 (vedlagt i kopi), hvor man med hensyn til pensionsudbetalingen oplyser at have mine skatteoplysninger og efterfølgende trækker 60 % i skat. Disse oplysninger er ikke korrekte."

Selskabet har heroverfor bemærket, at det fastholder afgørelsen og for så vidt angår klagerens bemærkninger i vedlagte e-mails vedrørende skatteoplysninger vil der i den forbindelse blive taget kontakt til klageren.

Af forsikringsbetingelserne for …-051 fremgår bl.a.:

"**Senere præmie**

Betales en senere præmie ikke ved påkrav, er forsikringen i kraft 3 måneder efter forfaldstidspunktet. Herefter er selskabets ansvar ophørt, se dog § 10.

…

§ 10 Præmiefri forsikring

Når selskabets ansvar er ophørt (se § 5 – Senere præmie), ændres forsikringen til en præmiefri forsikring med nedsatte forsikringsbeløb, hvis den har opnået en mindsteværdi."

Af forsikringsbetingelserne for …-052 fremgår bl.a.:

"**§ 11 Genkøb, præmiefri forsikring, bonus**

Forsikringen har ingen værdi og kan derfor ikke genkøbes eller nedskrives til præmiefri forsikring."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke finder det godtgjort, at klageren har indgået mundtlig aftale med selskabet angående ændring af hendes forsikringer.

Pensionsordning …-051:

Det fremgår af sagen, at selskabet fremsendte opkrævning til klageren den 4/12 2001. Da præmien ikke blev betalt, fremsendte selskabet rykkere på følgende datoer: 18/1 2002, 9/2 2002 samt en den 14/3 2002, hvoraf fremgik, at den nuværende dækning ville ophøre, såfremt der ikke skete betaling, jf. § 5 og § 10. Nævnet finder det beklageligt, at selskabet har fremsendt en ukorrekt pensionsoversigt, men dette ændrer ikke på, at dækningen på den pågældende forsikring må anses for at være ophørt.

Pensionsordning …-052:

Selskabet fremsendte den 15/11 2002 skrivelse i anledning af manglende præmiebetaling vedrørende sletning af invalidepension, jf. § 11. Selskabet modtog i den forbindelse ingen henvendelse fra klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

7. 63.235

J. Hermann