711/04

Den 22. november 2004 blev i sag nr. 63.284:

xxxxx xx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har været assurandør i og har livsforsikring i Nordea Pension, klager over, at selskabet har korrigeret størrelsen af den forventede forsikringssum i forbindelse med en forhøjet indbetaling.

Selskabet gør bl.a. gældende, at klageren er i ond tro og bundet af sin passivitet ved ikke at have reageret over for selskabet, da fejlen blev rettet i begyndelsen af år 2000.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet anført:

> "Jeg vedlægger kopi af ovennævnte police hvor der fremgår, at jeg skal betale henholdsvis kr. 100.000 pr. år, men vigtig i denne sammenhæng kr. 24.000 pr. 01-12-02 og 01-12-03, og vil herefter pr. 01-02-04 være garanteret en udbetaling på kr. 140.979,00 plus bonus i 10 år (bilag 1). Policen er underskrevet af adm. direktør H.A. og koncerndirektør J.R., så jeg tog policen / kontraktens bestemmelser som værende troværdige.
>
> Nu indbetalte jeg pr. 01-12-02 ikke kr. 24.000, men kr. 100.000 (bilag 2) og går naturligt ud fra, at min forsikringssum jf. policen vil blive forhøjet. Det vil Nordea ikke (bilag 3) hvad jeg er meget målløs over, og betragter det næsten som bedrageri.

Jeg vil gerne pointere, at jeg som vedlagt (bilag 1) har en police, og den betragter jeg som aftalen / kontrakten. Ikke diverse oversigter med prognoser (bilag 7).

Jeg skal lige nævne, at jeg, pga. at selskabet ikke ville honorere den forhøjede indbetaling i 2002, ikke har indbetalt præmie i 2003, jeg ville ikke risikere at miste yderligere.

Jf. policens udbetalingsbestemmelser (bilag 1), afkast og omkostninger (bilag 4) og selskabets tilbud på udbetalingen pr. 01-02-04 (bilag 5) er det dokumenteret, at selskabet virkelig tager den ekstra indbetaling på kr. 76.000 minus manglende indbetaling kr. 24.000 for 2003 i egen lomme.

Nu er mit spørgsmål, efter kan selskabet ændre policens indbetalingsbeløb, uden at ændre den garanterede udbetaling og uden min accept og underskrift, og blot 3 år efter, i forbindelse med udbetalingstidspunkt, oplyse at selskabet har ændret policen 2000 pga. en af dem påstået fejl. Jeg kender ikke noget til nogen fejl, jeg har accepteret policen som den er udstedt (bilag 6).

I øvrigt kan jeg oplyse, at jeg på intet tidspunkt har modtaget noget policetillæg, hvilket selskabet postulerer i deres brev (bilag 3) og ville afgjort have reageret hvis et sådant var modtaget og omhandlede ændring af indbetaling uden samtidig at ændre beløbet ved udbetaling.

Det er sikkert rigtigt at jeg i år 2000 bad om at få oversigten til at svare overens med policen og ikke omvendt, idet jeg også på det tidspunkt overvejede at forhøje policens indbetalinger.

Da jeg, som nævnt og vedlagt, har police med garanteret udbetaling, i forhold til indbetaling, er mit krav til Nordea som følger:

Udbetaling jf. police		kr. 140.979,00
Bonus (Bilag 4) 369.169,10 fordeles over 10 år		kr. 36.916,91
Ekstra indbetaling	kr. 76.000,00	

3. 63.284

- manglende betaling for 2003	kr.	24.000,00	
- omkostninger ved forhøjet indbetaling ca. 2 %	kr.	1.040,00	
Fordeles over 10 år	kr.	50.960,00	kr. 5.096,00
I alt			**kr. 182.991,91**
Pr. måned			**kr. 15.249,33**

+ Bonustillæg pga. policens garanti for fuld udbetaling ved udløb. Jeg er ikke helt klar over hvad dette beløb udgør.

Hvad skal / kan jeg gøre for at håndhæve policen bestemmelser / tekst?
Jeg ønsker den forhøjede præmie anvendt til forhøjelse af policens opsparingsbeløb."

Selskabet har ved skrivelse af 24/2 2004 til nævnet redegjort for sagen således:

"Forsikrede har tidligere været assurandør i selskabet, og har vejledt vores kunder bl.a. i forbindelse med oprettelse af den type pensionsordninger, som sagen drejer sig om. Denne sag vedrører hans egen forsikring, som han selv har tegnet og antaget på selskabets vegne.

Ved udskrivelsen af policen i forbindelse med en forhøjelse blev der af selskabet bl.a. angivet forkerte præmieperioder og -beløb.

Tvisten består i, om klageren som assurandør og specialist burde have indset, at der var begået fejl, og om han er bundet ved sin passivitet ved ikke at have reageret over for selskabet, da fejlen blev rettet i begyndelsen af år 2000.

Klageren fratrådte sin stilling den 31.12.2000. Klageren har tidligere klaget til nævnet over vor gebyrberegning, jfr. kendelse af 18. marts 2002 i sag 55.619, hvor nævnet gav os medhold.

Det historiske forløb

Pensionsordningen blev oprettet pr. 1.12.1996 på grundlag af en begæring (bilag 1) dateret 31.12.1996 fra N.E.T.P., der som nævnt ovenfor selv var assurandør på ordningen. I begæringens på side 1 lidt over midten, under afsnittet 'Betaling, regulering m.m.' er anført et kryds i rubrikken Nettoprisindeks, hvilket betyder, at forsikrede ønskede at præmien skulle reguleres år i henhold til dette indeks.

I samme afsnit er anført begyndelsesdato 12.96 - helårlig præmie på kr. 65.000 - indskud på kr. 32.000 og udløb 02.2004.

Der blev udstedt police, som på side 2 foroven angiver perioder og beløb i overensstemmelse med begæringen. (bilag 2).

I februar 1997 blev beløbene i pensionsordningen forhøjet med et §41 indskud fra Danica, og pr. 1.12.1997 modtog vi en begæring om forhøjelse af præmien til 100.000 kr. Denne præmie skulle ikke reguleres (bilag 3). Der henvises til samme rubrikker som i bilag 1. Begæringen er underskrevet af klageren den 29.12.

Efter ændringen blev der udskrevet en ny police den 1.12.1997 (bilag 4). Denne police indeholdt to fejl på side 2, idet man ikke havde ændret, at præmien fremover skulle være fast ligesom præmieperioden var beskrevet forkert. Der skulle have stået, at sidste store præmie skulle betales den 1.12.2002 og for 2 måneder (nemlig december 2003 og januar 2004) skulle betales et forholdsmæssigt beløb den 1.12.2003. Resten af policens oplysninger var rigtige.

N.E.T.P. bemærkede den forkerte aftale om regulering og returnerede derfor policen den 9.2.1998 med ønske om at få den rettet (bilag 5). Efter rettelsen blev ny police af 1.1.1998 fremsendt (bilag 6). Som det ses af den rettede police på side 2 havde vi kun fået rettet den ene fejl, så præmien var et fast beløb, fejlen vedrørende perioderne og restbeløbets størrelse var ikke blevet korrigeret.

Ingen af parterne havde tilsyneladende set, at fejlen vedrørende perioderne og restbeløbet var opstået i policen af 1.12.1997 (bilag 4), formentlig fordi perioderne anført i begæringen var ganske klare.

Vi hørte fra klageren igen den 8. februar 2000, hvor han ringede og faxede en kopi af det kontoudtog og det tillæg til pensionsoversigt, som han lige havde modtaget i forbindelse med den årligt tilbagevendende udsendelse (bilag 7). Det ses på side 1 i pensionsoversigten (side 2 i bilag 7) at perioderne er anført anderledes og tydeligere, hvorved fejlen bliver mere kendelig.

På tillægget har han markeret med et spørgsmålstegn, at der er noget galt med betalingsperioden.

Denne fejl bliver rettet af os samme dag, og vilkårene er nu, som angivet i klagerens begæring, det vil sige i overensstemmelse med den oprindelige aftale.

Der blev i overensstemmelse med administrativ praksis hos os den gang ikke udskrevet en ny police i forbindelse med ændringen, ligesom der ikke blev sendt et nyt tillæg til pensionsoversigt.

Når vi ændrer på pensionsordningerne i den periode, hvor vi i øvrigt udsender pensionstillæg og kontoudtog, er det imidlertid praksis at indtaste policenummeret i et datasæt, der danner grundlag for en ny kørsel af kontoudtog med tillæg til pensionsoversigt.

Vi gemmer ikke oplysninger om disse kørsler, men sender blot et nyt kontoudtog og pensionstillæg når kunderne ønsker det.

Som assurandør havde N.E.T.P. imidlertid direkte adgang til vores IT-system, og kunne derfor følge sin pensionsordning løbende.

Den 29. januar 2001 ringede klageren til os og bad om en prognose over forventet udbetaling ved pensionering. Grundlaget for denne opringning kan være, at han har modtaget det årlige kontoudtog og tillæg til pensionsoversigt. Prognosen sendes 5. februar 2001 (bilag 8). Ud over at vise den forventede udbetaling ved pensionering

ved en given rente, viser prognosen også den pensionsydelse der er garanteret ifølge aftalen og den aftalte, rigtige, betalingsperiode og det rigtige beløb.

Klageren protesterede hverken over perioden eller beløbet, som jo altså også var i overensstemmelse med klagerens egen begæring (bilag 3).

I de følgende år har klageren modtaget kontoudtog og tillæg til pensionsoversigt hvert år i løbet af januar, februar måned, lige som han, i lighed med vores andre kunder, har fået mulighed for at følge sin pensionsordning via internettet. Ud over de årlige udsendelser, har vi været meget i kontakt med kunden i forbindelse med indførelsen af fondsgebyr, der førte til den i indledningen nævnte ankenævnssag .

Klageren har ikke i de forløbne år protesteret mod vores angivelse af præmien, dækningen eller betalingsperioden. Tværtimod indbetalte han uden bemærkninger pr. 1.12.2002 de aftalte kr. 100.000, i overensstemmelse med begæring og den senere tilrettede police.

Først den 24.11.2003 rejser klageren så spørgsmålet om præmien og dækningen.

Korrespondancen mellem klageren og os i forbindelse med denne klage er vedlagt (bilag 9 + 10 + 11+12).

Konklusion

Det er vor opfattelse, at klageren, der var ansat af selskabet og specialist inden for sit felt, og som selv havde stået for tegningen af forsikringen, har haft al mulig anledning til at sikre sig, at policens angivelser svarede til begæringen. Han burde have indset, at præmiebeløb og perioder har været forkert angivet. Han har selv medvirket til, at fejlen blev rettet, og han har ikke protesteret, da han igennem flere år modtog den korrigerede pensionsoversigt.

Ved at indbetale et beløb på kr. 100.000 pr. 1.12.2002 - hvor den fejlagtige police anførte en præmie på kr. 17.132 i bilag 4 og senere kr. 24.000 i bilag 6 som klageren nu påberåber sig - uden bemærkninger overhovedet, har klageren vist, at han

var enig i indholdet af de pensionsoversigter, der blev udsendt efter 2000, hvor fejlen blev rettet.

Det er vort indtryk, at klageren nu uberettiget søger at vende en kontorfejl til egen fordel lang tid efter, at han selv har medvirket til at fejlen blev rettet. Han har på intet tidspunkt været i god tro."

Hertil har klageren bl.a. ved skrivelse af 29/2 2004 anført, at han gentagne gange har klaget over, at udbetalingerne ikke var reguleret i forbindelse med forhøjelsen af indbetalingerne. Videre hedder det i skrivelse af 29/2 2004:

"Kommentar til Nordea's konklusion:

1. Jeg har hvert år når jeg modtog oversigten rettet henvendelse til selskabet.
2. Jeg har fra Nordea fået bekræftet pr. telefon, at den ekstra indbetaling pr. 01-12-02 naturligvis ville forøge udbetalingen i forhold til policen.
3. Jeg har ikke på noget tidspunkt hørt om nogen kontorfejl eller accepteret nogen ændring af min police. En police kan vel ikke ændres uden behørig accept/underskrift fra kunden.
4. Jeg har hele tiden handlet i god tro og med den overbevisning, at policen er den aftale der er indgået og ikke forsikringsoversigter og -prognoser.

Som jeg ser det forsøger Nordea at fralægge sig ethvert ansvar og lade mig som kunde bære både skyld og bevisbyrde. **At selskabet kan tro, at jeg på noget tidspunkt ville acceptere en forhøjelse af præmien uden samtidig at få forhøjet udbetalingen er mig ganske ubegribelig.**

Min opfattelse er: **Policen er et juridisk gyldigt dokument, en aftale der blev indgået mellem selskabet og undertegnede og som også Nordea må efterleve.**"

Selskabet har ved skrivelse af 12/3 2004 til nævnet anført:

"Klageren har på intet tidspunkt protesteret over rettelserne - som han selv har foranlediget - og vi har ingen notater om, at der skulle være ført telefonsamtaler, som klageren nu påstår. Andre personer med klagerens uddannelse, ville have skrevet til os i sager af denne art.

Hvis klageren havde ment noget andet end os, ville han - som den fagmand, han er - have taget forbehold om yderligere dækning ved indbetalingen af den sidste præmie på kr. 100.000. Det gjorde han ikke, selvfølgelig fordi han på daværende tidspunkt var enig i vores rettelse.

Klageren søger bevidst at underspille sin viden om tingenes tilstand ved - også i det seneste brev - at angive sig som almindelig kunde og ved at angive sin uvidenhed med hensyn til de årlige pensionsoversigter."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder, at klageren som tidligere assurandør i selskabet burde have indset, at der var fejl i den police, der blev udskrevet i forbindelse med en forhøjelse af indbetalingen i 1997. Selskabet har derfor været berettiget til at rette fejlen som sket.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen