/05

Den 9. marts 2005 blev i sag nr. 63.900:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S

Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikring i Codan Forsikring A/S, klager over selskabets ensidige ændring i indgåede aftaler, herunder ændring af bonusdefinition, indførelse af nye gebyrer og omkostninger. Klageren vedrører endvidere stigningen i administrationsgebyrer. Herudover vedrører klagen selskabets bonustildeling samt rentegaranti.

Det fremgår af sagen, at klageren har tegnet 2 pensionsordninger i selskabet. Det er herom i selskabets skrivelse af 13/8 2004 til nævnet nærmere oplyst:

> "Klageren har tegnet to pensionsordninger i selskabet, policenummer: …625 1, rateforsikring oprindeligt tegnet 1. december 1982 i Hafnia Liv, fripolice, påbegyndes udbetalt fra 1. januar 2006.
>
> …601, rateforsikring oprindeligt tegnet 18. december 1986 i Hafnia Liv, efterfølgende overført til Hafnia Liv II og siden 2002 i Codan Pensionsforsikring, med præmiebetaling, påbegyndes udbetalt fra 1. januar 2006."

Klageren har i skrivelse af 19/12 2004 til nævnet specificeret sin klage således:

> "Forsikringerne skal administreres i overensstemmelse med det aftalegrundlag, de er tegnet på.
>
> De uretmæssige ændringer omfatter bl.a.:

2. 63.900

1) ændring af bonusdefinition pr. 1.1.2000 og indefrysning af midler i et såkaldt 'sikkerhedsdepot'.

2) manglende opskrivning af de garanterede ydelser siden 1.1.2000.

3) for lav bonustildeling pga. skævdeling af bonus.

4) indførelse af nye gebyrer og omkostninger pr. 1.1.2004 - også på eksisterende forsikringer.

5) uforholdsmæssigt store stigninger i administrationsgebyr.

Der skal ske enten **a) opretning af forholdene**
eller **b) kontraktophævelse pga. misligholdelse iflg. regler gældende derom.**"

Klageren har i skrivelsen af 19/12 2004 til nævnet på baggrund af en detaljeret redegørelse for sine synspunkter sammenfattende konkluderet:

"1) Reglerne om bonus i mine policer er ikke affattet med mulighed for ændringer.

2) Codans ændring af bonusdefinition og bonusregler samt indførelse af nye gebyrer /omkostninger på mine forsikringer er sket uden hjemmel i policen.

3) En stigning af administrationsgebyr på 37 % fra 2002 til 2003 er urimeligt stor.

4) Codans ulige tildeling af bonus er urimelig og vender kontributionsprincippet på hovedet.

5) Codan lever ikke op til retningslinjerne for god skik vedr. information og kommunikation til kunderne. Selskabets informationer til kunderne er ikke klare og fyldestgørende. Spørgsmål og anmodning om oplysninger om egne forsikringsforhold forbliver ubesvarede - selv under behandlingen af en klagesag.

6) Der mangler tilstrækkelige oplysninger til at tage stilling til om rentegarantien er opfyldt."

Nævnet har fået forelagt den omfattende korrespondance mellem parterne.

Generelt ad hjemmel til ændring af aftaler

Klageren har i skrivelse af 10/9 2004 til nævnet anført:

"**Det bestrides, at Codan har ret til ensidigt at ændre de aftalte regler for mine pensionsforsikringer, herunder at senere ændringer af bonusregulativ kan have virkning for mine forsikringer.**

Jeg kræver ændringerne annulleret og tilbageført.

Det er et grundlæggende retsprincip, at indgåede aftaler skal overholdes og at de ikke efterfølgende kan ændres af den ene af parterne - medmindre:

a) det følger af den oprindelige aftale
b) den anden part giver samtykke til ændringen
c) ændringen sker som følge af lovmæssigt påbud f. eks. i forbindelse med en genopretningsplan.

Den ene af parterne kan ikke blot bevilge sig selv rettigheder til skade for den anden part. En livsforsikringsaftale/pensionsforsikringsaftale er én og samme aftale, der løber over mange år. Aftalekarakteren udelukker ensidige ændringer eller fortolkninger, og forpligtelserne kan ikke ændres via passiv accept. Det ville medføre absurde konsekvenser og underminere grundlaget for at tegne pensionsforsikringer.

Kernen i den foreliggende sag er, at forsikringsselskabet Codan påstår, at have ret til ensidigt at foretage en række ændringer af de indgåede aftaler - med virkning også for gamle forsikringer. Ingen af de 3 ovennævnte undtagelser er imidlertid opfyldt.

De oprindelige policer og de forsikringsbetingelser, som har været forelagt forsikringstager, giver ikke selskabet adgang til senere, ensidige ændringer. Eventuelle andre bilag, regulativer eller lignende, som ikke har været forelagt forsikringstager på

tegningstidspunktet, er uden for det aftalte og kan ikke anvendes som berettigelse til senere ændring af de indgåede aftaler. Hvis den ene af parterne senere kunne inddrage ikke fremlagt materiale i det aftalte, så ville det stride mod meningsindholdet i at indgå en aftale og føre til absurde konsekvenser.

Policernes omtale af forsikringsvilkårene afgrænser også aftalens indhold til policens tekst.
Af de oprindelige policers side 01 fremgår - udover de aftalte forsikringsudbetalinger - at: *De øvrige forsikrings vilkår fremgår af policens følgende sider*.
Aftalens vilkår fremgår fuldstændigt og udtømmende af policen. Der ikke nævnt andet materiale, som skal indgå i forsikringsvilkårene.

Senere ændringer af bonusregulativer eller lign. kan ikke ændre de oprindelige aftalers indhold. At ændringerne er blevet anmeldt til Finanstilsynet indebærer ikke nogen godkendelse, og det giver dem ikke retskraft til at bryde de indgåede forsikringsaftaler.

Bevisbyrden for den påståede adgang til ensidigt at kunne ændre allerede indgåede forsikringsaftaler påhviler Codan."

Selskabet har gjort gældende, at foretagne ændringer har hjemmel i den oprindelige aftale.

Ændret definition af bonus - depotstyrkelse

Klageren har i skrivelsen af 19/12 2004 til nævnet redegjort således for problemstillingen:

"**3. Vedr. Codans ændring af bonusdefinition 1.1.2000:**

3.1 Ændringens virkning

Codan har ændret bonusdefinitionen pr. 1.1.2000. Ændringen er svært gennemskuelig og særdeles dubiøs. I selskabets egen forståelse bevirker ændringen af definitionen, at selskabet mener sig berettiget til at indefryse midler, der ellers ville være blevet anvendt til bonus, i et såkaldt 'sikkerhedsdepot'. Ved at jonglere med betegnel-

serne mener Codan øjensynligt at kunne sætte sig udover policens klare regel for bonusanvendelse, hvorefter bonus skal anvendes til opskrivning af udbetalingerne.

3.2 Ændringens væsentlighed

I svarskrivelse til Ankenævnet dateret 19. november 2004 forsøger Codan at bagatellisere ændringen af bonusdefinitionen.

At ændringen af bonusdefinitionen imidlertid er væsentlig og har til formål styrke hensættelsesgrundlaget fremgår dog af selskabets anmeldelse af ændringer til bonusregulativ for Hafnia Liv 30. december 1999 (Bilag J). Det forekommer også både ulogisk og utroværdigt at Codan forsøger at nedtone betydningen af ændringen, når selskabet samtidig bruger mange kræfter på argumentere for den. At ændringen af bonusdefinitionen har vakt opmærksomhed i Finanstilsynet fremgår i øvrigt også af Codans svar til Finanstilsynet 25. februar 2002 (bilag A).

3.3 Fælles bonusdefinition

I erkendelse af det uheldige i, at der forekommer forskellige definitioner af bonus i branchen satte udvalget bag Bonusrapporten (kilde 1) sig som mål at nå frem til en fælles definition af bonus. Udvalget kunne konstatere, at den hidtidige praksis i livsforsikringsselskaber m.v. ikke i alle tilfælde havde været i overensstemmelse med den definition, der blev opnået enighed om under udarbejdelsen af rapporten.

Det er ikke klart, om udvalgets kommentar har nogen direkte sammenhæng med Codans problematiske ændring af bonusdefinitionen pr. 1.1.2000, men den er i hvert fald rammende. Om den nye fælles definition kan modvirke uholdbare situationer som den aktuelle, hvor et forsikringsselskabs private omdefinering af bonus bruges som redskab til at omdirigere og indefryse bonusmidler, må fremtiden vise.

3.4 Manglende information om ændret bonusdefinition

Det skal fremhæves, at Codan ikke klart har orienteret kunderne om, at definitionen af bonus er blevet ændret. Det fremgår ikke af den udsendte information, at definitionen er ændret. I orienteringsbrev udsendt i februar 2000 (bilag F) omtaler selskabet således blot, at bonusreglerne er ændret - ikke at selve begrebsindholdet i bonusde-

finitionen er lavet om. Det er i modstrid med informationsbekendtgørelsen. FT synes imidlertid at have overset, at det udsendte orienteringsbrev ikke gav en fyldestgørende information om dette punkt.

3.5 Malplaceret påstand om forældelse

Forud for og i forløbet af den forhåndenværende klagesag har jeg anmodet om oplysninger og stillet spørgsmål til Codan om mine forsikringer. Besvarelsen har desværre været sendrægtig / udeblivende. Mange vigtige spørgsmål er fortsat ubesvarede (Bilag 2).

I svarskrivelse til Ankenævnet af 13. august 2004 lægger Codan hårdt ud med påstand om forældelse og passivitet. Dette virker temmelig malplaceret i betragtning af, at Codan ikke har opfyldt informationspligten og ikke har reageret rettidigt på henvendelser fra forsikringstager. Forældelse kan ikke komme på tale under disse omstændigheder."

Klageren har i skrivelsen af 19/12 2004 sammenfattende anført:

"3.9 Sammenfatning:

Codans ændring af bonusdefinitionen 1.1.2000 er sket uden hjemmel.

Ændringen er væsentlig og er til betydelig skade for mine forsikringer. Selskabet har ikke informeret kunderne om, at bonusdefinitionen er ændret.

Jongleren med bonusdefinitionen + utilstrækkelig information herom til kunderne + aggressiv påberåbelse af forældelse er ikke i overensstemmelse med god skik og tegner tilsammen et meget dårligt billede af selskabet. Det er ikke en fremgangsmåde som hører hjemme i et seriøst forsikringsselskab, som har påtaget sig at forvalte opsparede pensionsmidler. Begrebsakrobatikken får karakter af ren ønsketænkning og fører ud i et juridisk og moralsk vildnis, hvor grænsen mellem 'dit' og 'mit' flyder ud. Jf. professor Mogens Koktvedgaards bemærkning refereret under punkt 2.8.

Uanset hvilken betegnelser man anvender, så er realiteterne, at Codan siden 1.1. 2000 har indefrosset beløb, som ellers ville være tilskrevet mine forsikringer som bo-

nus og som ville være blevet anvendt til forhøjelse af ydelserne. Det er sket i modstrid med fundamentale juridiske principper."

Klageren har den 5/10 2004 bl.a. skrevet således til Finanstilsynet:

"Jeg skal tillade mig, at henlede Finanstilsynets opmærksomhed på, at Codan i det pågældende brev kun omtaler ændring af reglerne for tildeling og anvendelse af bonus fra 1.1.2000.

Der er derimod ikke omtalt nogen ændring af bonusdefinitionen. Kunderne har heller ikke siden fået oplysning om ændring af bonusdefinitionen.

Oplysningspligten er ikke overholdt og det er derfor uretmæssigt, at Codan nu anvender en ny definition af bonus. Der er ikke blot tale om ændrede regler for tildeling og anvendelse af bonus i sædvanlig forstand, men reelt om en bortdefinering af bonus for en stor gruppe forsikringer.

Det skal yderligere bemærkes, at en anmeldelse af ændrede regler til Finanstilsynet ikke betyder, at selskabet er berettiget til at anvende dem på allerede indgåede aftaler. Dette skal afgøres efter aftalerettens almindelige regler.

Nye regler kan kun anvendes, såfremt det følger af den enkelte forsikringsaftale eller almindelige regler om kontraktfortolkning; såfremt den enkelte forsikringstager har meddelt sit samtykke eller såfremt det skyldes et lovmæssigt påbud.

Den ændrede bonusdefinition medfører en væsentlig forringelse, som må kræve en aktiv accept fra den enkelte forsikringstager for at kunne være gyldig.

De bedes venligst underrette mig, om hvilke skridt Finanstilsynet tager i denne anledning."

Finanstilsynet har i skrivelse af 21/10 2004 svaret klageren således:

"Finanstilsynet kan desværre ikke hjælpe Dem i denne sag.

Som det fremgår af det materiale som De har fremsendt, har Finanstilsynet allerede undersøgt selskabets information af kunderne i forbindelse med selskabets bonusregulativ af 1. januar 2000.

Det følger af § 4, stk. 1, nr. 7, i sammenhæng med § 5, stk. 1, i vedlagte informationsbekendtgørelse, at et selskab skal orientere kunderne, hvis der under forsikringsaftalens løbetid foretages ændringer i bonusreglerne. Såfremt et selskab ikke lever op til kravene i informationsbekendtgørelsen, kan Finanstilsynet pålægge selskabet bøde. Finanstilsynets afgørelser efter informationsbekendtgørelsen har ingen aftaleretlige konsekvenser.

Finanstilsynet har generelt ingen hjemmel til at tage stilling til, om et forsikringsselskab lever op til indgåede forsikringsaftaler. Det er Ankenævnet for Forsikring, som De også har inddraget i sagen, eller domstolene, der tager stilling til, hvilke aftaleretlige konsekvenser det skal have, hvis et selskab ikke har opfyldt sine informationskrav.

Finanstilsynet gør i den forbindelse opmærksom på, at de anmeldelser af teknisk grundlag m.v., som selskaberne indsender til Finanstilsynet, skal være i overensstemmelse med selskabernes forsikringsaftaler. Det er selskabernes ansvar, at det forholder sig således. Tilsynet gør opmærksom på, at selskaberne ikke har mulighed for at støtte ret på en anmeldelse, hvis det ikke er i overensstemmelse med den enkelte forsikringsaftale.

Finanstilsynet kan ikke kommentere spørgsmålet om Codans orientering af kunderne om den ændrede bonusdefinition. Tilsynets afgørelse af 21. marts 2002 overfor Codan er et anliggende mellem tilsynet og selskabet, som den enkelte forsikringstager ikke kan klage over, jf. § 355, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Tilsynet vil imidlertid lade de oplysninger, som tilsynet har modtaget fra Dem, indgå i det almindelige tilsyn med selskabet.

Finanstilsynet kan i øvrigt oplyse, at det følger af § 43 i lov om finansiel virksomhed, at forsikringsselskaber skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og

god praksis. Bestemmelsen giver ikke tilsynet mulighed for at behandle konkrete sager, men Finanstilsynet kan påbyde en finansiel virksomhed at ændre en generel adfærd, som er i strid med bestemmelsen.

På baggrund af oplysningerne i sagen, og da sagen behandles i ankenævnet, agter Finanstilsynet ikke at foretage sig yderligere i relation til reglerne om god skik."

Selskabet har i skrivelse af 25/2 2002 til Finanstilsynet redegjort således for forholdet:

"På forespørgslen om, hvordan og hvornår A/S Forsikringsselskabet Codan Liv I, A/S Forsikringsselskabet Codan Pension, A/S Forsikringsselskabet Codan Liv II, Forsikringsselskabet Hafnia Liv A/S og A/S Forsikringsselskabet Codan Liv A/S har orienteret sine kunder om den ændrede definition af bonus i forbindelse med indførelsen af nyt bonusregulativ fra 1. januar 2000, kan det oplyses, at selskabet har orienteret alle kunder om ændringen ved at fremsende et særskilt brev. Brevet er sendt til selskabets kunder fra ultimo januar 2000 og indtil omkring midt i marts 2000. Brevets tekst vedlægges som bilag.

Det bemærkes tillige, at konsekvensen af ændringen for kunden er forklaret i det fremsendte brev, jf. f.eks. 2. sætning i første afsnit på side 2 'Derfor vil Deres forsikringssummer være uændrede indtil denne sikkerhed er nået'.

Det bemærkes, at brevet typisk er sendt inden bonustilskrivning for 2000 er foretaget. Bonustilskrivningen foretages for aktuelle forsikringer pr. 1. juli eller 1. januar og for eventuelle forsikringer ved første regulering i året.

Der er således ikke ændret i hverken rente, risiko- eller omkostningsberegning, men der holdes tilbage med fremtidig bonustilskrivning indtil den nødvendige sikkerhed er nået.

Vi beder Dem i den forbindelse bemærke, at Codan alene har garanteret ydelser, jf. den fremsendte anmeldelse af reglerne.

Selskabet har jf. anmeldelse af 21. december 2001 ændret hensættelsesgrundlaget pr. 31. december 2001, således at der ikke længere lægges en gennemsnitsrente til grund ved opgørelsen af styrkelsen af hensættelsen på policer med flere grundlagsrenter."

Selskabet har endvidere i skrivelsen af 13/8 2004 til nævnet anført:

"Den 1. januar 2000 gennemførte Codan den under pkt. 2 omtalte ændring af bonusregulativet, hvorved der blev anmeldt de i Bilag B § 2 a) og b) nævnte regler fremadrettet skulle ske en styrkelse af depotet på forsikringer tegnet før 1. juli 1994 på 4 1/2 %-rentegrundlaget, før yderligere bonusopskrivning af forsikringsydelserne kunne ske. Alle forsikringstagere modtog primo 2000 et brev herom. Et eksempel herpå fremlægges som Bilag F.

For så vidt angår tiden efter 1. januar 2000 gøres det derfor gældende, at selskabets generelle bonusregulativ finder anvendelse på klagerens forsikring, hvilket indebærer, at der fremadrettet opbygges et sikkerhedsdepot efter de regler, der er anmeldt til Finanstilsynet. I henhold til disse regler skal bonusfordelingen til selskabets kunder ske ud fra rimelige fordelingsprincipper. Den såkaldte beregningsrente, der som nævnt af klageren er sat ned til 2 1/2 %, berører ikke de garanterede ydelser, men sikrer alene en mere fair bonusmæssig behandling. Ved at fastsætte beregningsrenten til 2 1/2 % sker der derfor en tilnærmet bonusmæssig behandling af de policer, der før I. juli 1994 er tegnet på 4 1/2 %-grundlaget, og de policer, der efterfølgende er tegnet på 1 1/2 og 2 1/2 %-grundlaget.

Ved opgørelsen af sikkerhedsdepotet anvendes den føromtalte særlige beregningsrente, der fra 1. januar 2004 udgør 2 1/2 %. Der vil først kunne ske bonustilskrivning, når forsikringens samlede værdi overstiger den værdi, der skal til for at opfylde den garanterede ydelse i et fremadrettet rentescenarie svarende til beregningsrenten på 2 1/2 % for policeandele tegnet på højere rentegrundlag end 2 1/2 % og den tegnede grundlagsrente for policeandele tegnet på lavere rentegrundlag. Sikkerhedsdepotet udtrykker m.a.o. differencen mellem forsikringens værdi og den livsforsikringshensættelse, der efter bonusregulativets § 2 a) skal afsættes for den enkelte forsikring pr. opgørelsestidspunkt med henblik på at kunne opfylde de garanterede ydelser.

Sikkerhedsdepotet indgår som en del af forsikringens værdi opgjort efter bonusregulativets § 2 b).

Som det fremgår af selskabets bonusregulativ, opstår der først bonus på en forsikring, når den samlede værdi på forsikringen er tilstrækkeligt til at sikre de allerede garanterede ydelser, opgjort ud fra anmeldte beregningsrenter. Der opstår således ikke bonus på aftalen, før end sikkerhedsdepotet er opbygget - og som konsekvens heraf opfyldes de i aftalen indeholdte regler for anvendelse af bonus. Dette er anmeldt til Finanstilsynet.

Endvidere berører indførelsen af sikkerhedsdepot ikke de allerede garanterede ydelser, og må som følge heraf anses for at være i overensstemmelse med aftalen.

Samlet set er ændringerne i bonussatserne og beregningen heraf med til at sikre en rimelig fordeling af overskud og byrder, og må som følge heraf anses for at være i overensstemmelse med den indgåede aftale, så længe den ikke berører de garanterede ydelser, hvilket ændringerne ikke gør."

Indførelse af nye gebyrer og omkostninger samt stigning i omkostninger

I januar 2004 orienteredes klageren om ændring af reglerne for beregning af bonus. Det fremgår bl.a. af selskabets skrivelse:

"**Gebyr på policer oprettet ved indskud samt policer under udbetaling**

For policer oprettet ved indskud, og policer under udbetaling, beregnes fra 1. januar 2004 et gebyr på 48 kr. månedligt (2004 sats). Gebyret kan dog aldrig udgøre mere end 0,5 % årligt af det opsparede depot. Gebyret nedsætter kun den fremtidige bonus, der kan tilskrives, og ændrer derfor ikke ved Deres garanterede ydelse, som fremgår af policen."

Klageren har i skrivelsen af 19/12 2004 til nævnet anført:

"**4. <u>Vedr. indførelse af nye gebyrer og omkostninger 1.1.2004</u>**

4.1 <u>Nye gebyrer og omkostninger kan kun indføres for nytegnede forsikringer.</u>

Gebyrer og omkostninger indgår som en del af det garanterede grundlag G 82, som forsikringer er tegnet på. Codan hævder, at selskabet nu i kraft af et nyt bonusregulativ har fået hjemmel til at indføre nye gebyrer og omkostninger for allerede tegnede forsikringer og frit kan forhøje det årlige administrationsgebyr. Iflg. Codan vil de nye gebyrer/omkostninger endog kunne medføre reduktion af forsikringens depot.

De nye gebyrer og omkostninger kan kun indføres for nytegnede forsikringer.
Codan har ikke retmæssigt grundlag til at lægge nye vilkårlige gebyrer og omkostninger på forsikringer, som har eksisteret i mange år og som er tegnet på et helt andet grundlag.
De aftaler, som selskabet har indgået med forsikringstager ved tegning af ordningerne, giver ikke adgang til pålægning af nye vilkårlige gebyrer og omkostninger.

De allerede indgåede aftaler skal overholdes og forsikringerne skal administreres i overensstemmelse med det grundlag, som de er tegnet på. Lige så vel som forsikringstagerne ikke har krav på nogen bestemt bonus, så har selskabet i forhold til forsikringstagerne heller ikke krav på nogen fortjeneste.

4.2 <u>De aftalte omkostninger er blevet betalt</u>
De omkostninger, som er indregnet i tegningsgrundlaget, er blevet betalt. Evt. nye omkostninger hænger sammen med selskabets drift og den dermed forbundne forretningsrisiko.

<u>Forudsete omkostninger.</u>
De opkrævede præmier skal kunne dække alle forudseelige omkostninger. Omkostninger til at oprette og vedligeholde et depot og evt. omkostninger ved udbetaling er i høj grad forudseelige og vil være indregnet i forsikringernes grundlag. Begge dele er selvfølgelige og nødvendige dele af en pensionsforsikring, som ikke kan afstedkomme nye omkostninger.

<u>Uforudsete omkostninger.</u>
Dækning af uforudsete omkostninger må rimeligvis dækkes af Codan, som driver forsikringsvirksomhed som forretning. Hvis udgifterne ikke er forudset, må de anses for

at være en del af forretningsrisikoen. Kunderne skal ikke dække selskabets driftsrisiko.

4.3 Omkostninger indgår i det garanterede grundlag G82.

De indgåede forsikringsaftaler omfatter både en aftalt ydelse og en aftalt pris.

Som en del af det grundlag, som forsikringerne er tegnet på (G82) indgår, at selskabet ikke ensidigt kan opkræve en højere betaling for omkostninger end det aftalte (Bremerrapporten, kapitel 10.2).

Pålægning af nye omkostninger og gebyrer betyder en forøget/fornyet betaling for at levere de samme aftalte ydelser, som allerede er blevet betalt. Det er ikke lovligt - heller ikke selv om betalingen sker indirekte ved beskæring af bonus.

4.4 Nye gebyrer og omkostninger tænkes betalt af fremtidig bonus.

At de nye gebyrer og omkostninger tænkes betalt af bonus gør ikke sagen bedre. Bonus hidrører bl.a. fra overpræmie, som kunderne har betalt pga. af forsigtige forudsætninger i grundlaget, og bonus tilhører kunderne.

4.5 Individualisering? - Både indtægter og udgifter.

De nye gebyrer og omkostninger er indeholdt i Codans anmeldelse til Finanstilsynet af ændring af bonusregulativ den 23.12.2003. Heraf fremgår, at Codan ønsker at indføre en ny, mere individualiseret omkostningsdækning med 'bedre sammenhæng mellem de omkostninger en forsikring belaster (!) selskabet med' - og de opkrævede gebyrer m.m.

En højere grad af individualiseret behandling af forsikringerne skal for så vidt hilses velkommen - hvis den omfatter både indtægter og udgifter. Det vil være urimeligt og ulogisk kun at individualisere omkostningerne men fortsat lade indtægterne gå i en fælles pulje.

De ældre forsikringer er typisk tegnet i en periode med højt renteniveau og har givet langt større indtægter og reserveopbygning end de nyere forsikringer, som er tegnet i

en periode med lavt renteniveau. Indtægterne må i givet fald tilbageføres til de forsikringer, som de stammer fra.

4.6 Nye gebyrer og omkostninger skal øge selskabets overskud.

Iflg. Codans anmeldelse til Finanstilsynet er formålet med de nye gebyrer og omkostninger '*at det samlede omkostningsresultat kan forbedres*'.

Samlet vil de nye gebyrer og omkostninger utvivlsomt kunne øge selskabets overskud. Set fra ejernes side er dette i sig selv prisværdigt, men metoderne skal være lovlige og rimelige. At pålægge eksisterende forsikringer nye vilkårlige gebyrer og omkostninger er ikke hverken lovligt eller rimeligt.

Denne nye gebyr- og omkostningspolitik minder mest om 'malkning' af bundne køer i stalden - flytning af forsikringerne er dyr, mindre i direkte omkostninger end ved tab af forsikringernes (mulige) andel af de kollektive bonusreserver. (Jf. Bremerrapporten)."

Klageren har i skrivelsen af 19/12 2004 om stigningen i omkostningerne anført:

"5. Vedr. urimeligt stor stigning i administrationsgebyr

Stigning i det årlige administrationsgebyr fra 2002 til 2003 er urimeligt stor.

I forsikringens tegningsgrundlag er der indregnet forsigtige forudsætninger vedr. omkostningsbidrag.

Administrationsgebyret er blevet indexreguleret igennem forsikringens løbetid og er gennem de sidste 10 år gennemsnitligt steget ca. 3% pr. år. Fra 2002 til 2003 er stigningen derimod 37% !

Codan har ikke ønsket, at dokumentere hvilke (nye) omkostninger, der skulle kunne begrunde en så stor stigning i administrationsgebyret."

Selskabet har i skrivelsen af 13/8 2004 til nævnet henledt opmærksomheden på bonusregulativet, hvoraf fremgår:

"§ 6 Omkostningsbidrag.

15. 63.900

a) Bidrag til dækning af selskabets omkostninger fastsættes i henhold til den enkelte forsikring i overensstemmelse med de bidrag, der er indregnet i selskabets beregningsgrundlag.

b) Dækningsbidraget vil bestå af:
1) Administrationsgebyr pr. år og pr. præmieopkrævning.
2) Tillæg beregnet i forhold til præmie.
3) Tillæg beregnet i forhold til den forsikringsmæssige opsparing.
4) Tillæg beregnet i forhold til bonus anvendt til tillægsforsikring.

c) Satser og gebyrer til beregning af ovennævnte bidrag fastsættes af selskabets bestyrelse og anmeldes til Finanstilsynet."

Selskabet har i skrivelsen af 13/8 2004 til nævnet anført:

"**5. Har Codan ret til at ændre sin gebyr/omkostningspolitik?**

De ovenfor citerede bestemmelser om bonus skal læses i sammenhæng med bonusregulativets § 10, hvor det fremgår:

'§ 10. Ændringsbestemmelser.

Dette regulativ for bonustildeling kan efter anmeldelse til Finanstilsynet ændres for fremtidig bonustildeling for allerede tegnede forsikringer.'

Det gøres gældende, at en bestemmelse med et tilsvarende indhold har været indeholdt i Codans bonusregulativ siden de i sagen omhandlede forsikringer blev tegnet, og at bestemmelsen giver Codan hjemmel til at ændre sit bonusregulativ for fremtidig bonustildeling for allerede tegnede forsikringer. Codan har i overensstemmelse hermed løbende ændret sit bonusregulativ.

Der er tale om en helt sædvanlig bestemmelse, der er udtryk for branchekutyme. Ændringsadgangen er nødvendig med henblik på at sikre, at selskabet til enhver tid kan overholde sine likviditetsmæssige forpligtelser, jf. lov om finansiel virksomhed, § 2 1, stk. 1, samt at selskabet til enhver tid fordeler bonus på en rimelig måde, jf. lov om finansiel virksomhed § 21 stk. 2 (kontributionsprincippet).

At et selskab kan ændre reglerne for tilskrivning af fremtidig bonus fremgår også forudsætningsvis af den bagvedliggende ankenævnskendelse til Østre Landsrets dom gengivet i FED 1996.64.

Det gøres gældende, at en adgang til at ændre regulativet indebærer, at der ligeledes er adgang til at ændre de anmeldte satser - herunder at indføre gebyrer/omkostninger.

Adgangen til at ændre i gebyrer og andre satser fremgår endvidere af anmeldelsesbekendtgørelsens § 3 stk. 3 (bekendtgørelse nr. 871 af 16/11/1995), der forudsætter, at selskabet hvert år anmelder satser, parametre og lignende, der højst finder anvendelse i et år. Codan har i overensstemmelse hermed årligt anmeldt de gældende satser."

Selskabet har endvidere henledt opmærksomheden på kontributionsprincippet og har i skrivelsen af 13/8 2004 i tilknytning hertil anført:

"Såfremt der konstateres et overskud på de forudsatte elementer, skal dette i rimeligt omfang tilbageføres til de forsikrede, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om kontribution nr. 71 af 30. januar 2003. Det er typisk for livsselskaber, at der for en periode på op til 1 år fastsættes bonussatser for forsikringerne, og at disse bonussatser kan ændres fra periode til periode, efter fornyet anmeldelse til Finanstilsynet.

Ændringer i bonussatserne og beregningen heraf, der ikke berører de garanterede ydelser og som er med til at sikre en rimelig fordeling af overskud og byrder i form af administrationsudgifter, er således i overensstemmelse med den indgåede aftale. Ændringerne er som nævnt anmeldt til Finanstilsynet. Ændringerne er også i overensstemmelse med den opfattelse af selskabernes forpligtelser, der fremgår af Kammeradvokatens redegørelse af 12. april 1999 til Finanstilsynet i forbindelse med vurderingen af forsikringstagernes retskrav i forhold til de af forsikringsselskaberne og pensionskasserne afgivne garantier. Redegørelsen fremlægges som Bilag E.

17. 63.900

Livsforsikringsområdet er underlagt en intensiv lovregulering, der har til formål at sikre forbrugernes rettigheder. Siden 1995 er der indført en række nye regler på området i form af anmeldelsesbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 871 af 16/11/1995), informationsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 609 af 14/07/1995) og senest kontributionsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 71 af 30/01/2003), der skærper reglerne til selskabernes bonusfordeling.

Baggrunden for det indførte gebyr/omkostning er, at blandt andet Finanstilsynets øgede fokus på kontributionsreglerne gør det endnu mere vigtigt, at selskabernes omkostningsbidrag fra kunderne balancerer med de udgifter, selskaberne har. Derfor har Codan - i lighed med en række andre selskaber - implementeret forøgede omkostningsbidrag fra kunderne, samtidig med at selskaberne foretager besparelser på udgiftssiden. Her kan nævnes, at Codan har foretaget en række besparelsesrunder siden 2000 og at disse bestræbelser fortsætter.

Kontributionsreglerne siger, at overskud skal fordeles til de kunder/grupper af kunder, der bidrager til overskuddet, og modsætningsvis, at omkostningsbelastningen skal ske hos de kunder, der belaster selskabets administration. Det har sammen med stedfunden minimering af selskabets omkostninger, været nødvendigt at nedsætte de fremtidige bonusmuligheder ved at opkræve en depotomkostning af depotet."

Selskabet har i skrivelse af 19/11 2004 til nævnet endvidere anført:

"Det kan supplerende oplyses, at gebyret fratrækkes den årlige fremskrivning af forsikringen.

Gebyret påvirker ikke størrelsen af de faktiske omkostninger. Gebyret opkræves for at skabe bedre balance mellem selskabets omkostninger og forsikringstagers bidrag til disse.

Gebyret indtægtsføres på selskabets omkostningsregnskab og påvirker indirekte selskabets overskud. Finanstilsynet påser, at Codans beregning og fordeling af overskud er i overensstemmelse med kontributionsprincippet, jf. kontributionsbekendtgørelsen og anmeldelsesbekendtgørelsen."

Vedrørende information om indførelsen af gebyret har selskabet i skrivelsen af 13/8 2004 til nævnet anført:

> "Codan har informeret klageren om de nye gebyrer/depotomkostninger ved skrivelser fra januar 2004. Depotomkostningen trækkes først den 1. januar 2005, medmindre klager før denne dato begærer ændringer i sine forsikringsforhold. Gebyrerne ved udbetaling trækkes først i 2006. Informationen er således givet i overensstemmelse med reglerne i Finanstilsynets bekendtgørelse nr. 609 af 14. juli 1995 om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale, der regulerer livsforsikringsselskabernes informationspligt."

Nævnet har spurgt Finanstilsynet, om der i forbindelse med anmeldelsen af regulativet foretages en prøvelse af indholdet. Finanstilsynet har i sit svar af 17/5 2004 bl.a. anført:

> "Finanstilsynet kan bekræfte, at tilsynet påser, at selskabernes bonusregulativer og bonussatser er betryggende og rimelige. For så vidt angår bonussatser sker tilsynets kontrol efterfølgende."

Finanstilsynet har uddybende anført:

> "Det følger af § 21 i lov om finansiel virksomhed, at selskabets regler for beregning og fordeling af realiseret resultat skal føre til en rimelig fordeling mellem de enkelte kunder. Størrelsen af fremtidig bonus er ikke garanteret. Selskabet har mulighed for at ændre anmeldte bonusregulativer også for bestående forsikringer, hvis det er i overensstemmelse med de aftaler, som selskabet har indgået med sine kunder.
>
> Finanstilsynets påser løbende, at selskaberne overholder bestemmelserne i lovens § 21 om betryggenhed og rimelighed, herunder bekendtgørelse om kontributionsprincippet, som er udstedt i medfør af lovens § 21, stk. 5. Tilsynet er forpligtet til at reagere overfor selskaberne, såfremt det anmeldte ikke kan anses for at leve op til lovens krav, men Finanstilsynet manglende reaktion indebærer ikke, at Finanstilsynet kan tages til indtægt for, at have godkendt det anmeldte grundlag.
>
> I henhold til § 3, stk. 3, i anmeldelsesbekendtgørelsen skal anmeldelser af satser, parametre og lignende, hvor selskabet højst forpligter sig til anvendelse af de anmeldte

størrelser i et år, ikke indeholde en økonomisk, juridisk og aktuarmæssig redegørelse for de anmeldte størrelser. I stedet skal der efterfølgende redegøres for de anmeldte størrelser i den ansvarshavende aktuars beretning til Finanstilsynet for det år, størrelserne er taget i anvendelse. Dette betyder, at tilsynets kontrol af f.eks. gebyrers rimelighed hovedsagelig sker efterfølgende i forbindelse med tilsynets gennemgang af aktuarens beretning.

…

Såfremt Finanstilsynet ved den efterfølgende kontrol konstaterer, at selskabets anmeldte satser, parametre og lignende ikke kan anses for at leve op til lovens krav om rimelighed, vil Finanstilsynet i medfør af § 21, stk. 6, i lov om finansiel virksomhed pålægge selskabet, at rette op på fordelingen med konsekvens for den allerede forløbne periode."

Ad rentegaranti

Klageren har i skrivelsen af 19/12 2004 til nævnet redegjort således for forholdet:

"**7. <u>vedr. rentegaranti</u>**

Forsikringerne er tegnet på grundlag af det fælles grundlag G82, som indeholder en garanteret årlig minimumsrente.

I sit svarbrev til Ankenævnet af 19. november 2004 bestrider Codan, at de indgåede aftaler indeholder en forpligtelse til hvert år at forrente depotet med minimum 4,5%.

Codan hævder, at den angivne minimumsrente blot skal forstås som et underordnet led i afgivelsen af ydelsesgaranti. Selskabet hævder, at dette skal forstås således, at blot Codan i gennemsnit over hele forsikringens løbetid har været i stand til at 'forrente' (fremregne) depotet med minimum 4,5%, hvori indgår eventuelle overskudsandele fra risiko- og omkostningsopgørelsen, så er den garanterede ydelse på plads.

Codan fremfører endvidere, at så længe depotrenten holdes på eller over 4,5%, så har jeg ikke nogen retlig interesse i, at Ankenævnet tager stilling til sagen.

<u>Kommentar:</u>

Vedr. hidtidig forrentning og retlig interesse:

Der er tvivl om, hvorvidt Codan faktisk har leveret 4,5% forrentning, hvis rentetilskrivningen også indeholder beløb, som henlægges i sikkerhedsdepot eller bruges til andre formål. Det er et af de punkter, hvorom jeg har bedt Codan om nærmere oplysninger, men uden at have fået svar. Så længe dette ikke er afklaret, er det næppe muligt at udtale sig om hvilken retlig interesse, der er forbundet hermed.

Codan fortolker rentegarantien som en garanti for gennemsnitlig depotrente over forsikringens løbetid incl. evt. risiko- og omkostningsbonus (sædv. definition).

Dette er jeg uenig i. Jeg mener, at rentegarantien skal forstås som garanti for en bestemt årlig forrentning af depotet hvert eneste år. Rentegarantien må også forstås som den rente forrentning uden indregning af bonus."

Selskabet har i skrivelsen af 19/11 2004 til nævnet anført:

"Codan er enig i, at der for forsikringer tegnet på G-82 grundlaget før 1. juli 1994 er forudsat en opgørelsesrente på 4,5%, forstået således, at de garanterede ydelser, der oplyses overfor forsikringstagerne i de indgåede policer, og dermed også i klagers, er beregnet på grundlag af en opgørelsesrente på 4,5%. For fuldstændighedens skyld skal det nævnes, at opgørelsesrenten 4,5% gælder for de oprindeligt aftalte præmieindbetalinger. Senere forhøjelser, herunder reguleringer, sker derimod på det grundlag, der gælder på tidspunktet for forhøjelsen eller reguleringen.

…

Codan bestrider imidlertid, at G-82 og de med klager indgåede aftaler kan tages til indtægt for, at der, som antaget af klager, er en forpligtelse til hvert år at forrente depotet med minimum 4,5%. Og det er da heller ikke det, Kammeradvokaten udtaler. Codan har, som der også redegøres for i brevet til Finanstilsynet af 25. februar 2002 (bilag A), den opfattelse, at der er forudsat en bestemt minimumsrente som et underordnet led i afgivelsen af en ydelsesgaranti. Dette skal forstås således, at når blot Codan i gennemsnit over hele forsikringens løbetid har været i stand til at 'forrente' (fremregne)depotet med minimum 4,5%, hvori indgår eventuelle overskudsandele fra risiko- og omkostningsopgørelsen, så er den garanterede ydelse på plads. Dette er efter Codans opfattelse i overensstemmelse med indholdet af G-82 og de indgåede aftaler, og det er samme konklusion, Kammeradvokaten når til.

Forholdet er det, at Codan indtil nu har kunnet yde samtlige pensionsordninger en kontorente på minimum 4,5% p.a. Klager har derfor ikke på nuværende tidspunkt nogen retlig interesse i at få afklaret, hvorvidt klagers forståelse er korrekt. Det er ikke på nuværende tidspunkt muligt at forholde sig til, om de omstændigheder, der hypotetisk måtte begrunde, at Codan nedsætter kontorenten til under 4,5% p.a. i en given periode, har en sådan karakter, at de uanset, at klager måtte få medhold i sin urigtige opfattelse, om at han har faet en rentegaranti, kan betegnes som force majeure omstændigheder med det resultat, at en egentlig rentegaranti alligevel ikke kan gøres gældende.

Det bestrides derfor, at klager på nuværende tidspunkt har en retlig interesse i, at dette spørgsmål tages under påkendelse af ankenævnet."

Selskabet har i skrivelse af 8/2 2005 bl.a. anført:

"I forlængelse af klagers indlæg af 21. december 2004 skal Codan fremkomme med sine bemærkninger.

…

1 Er bonusregulativet en del af aftalen?

Codan er opmærksom på, at de forsikringsbetingelser, der konciperes i dag i højre grad udtrykkeligt gør opmærksom på adgangen til at ændre i bonusregulativer.

Det afgørende er ikke om Codans betingelser med den praksis, der er i dag, kunne have været formuleret klarere, men om den anvendte formulering isoleret set er tilstrækkelig klar.

Det fastholdes, at bonusregulativet er en del af aftalen, og at der er den fornødne aftalemæssige hjemmel til at foretage ændringer i bonusregulativet. Forsikringsbetingelsernes § 6 fastslår således, at

'Størrelsen af bonus afhænger af HHH's overskud og beregnes og fordeles efter regler godkendt af Forsikringstilsynet.'

Dette medfører, at de af Finanstilsynet godkendte regler er en del af aftalegrundlaget. Den omstændighed, at forsikringstager ikke har set de pågældende regler, kan ikke ændre herved. Det er helt sædvanligt, at en aftale henviser til almindelige forretningsbetingelser og lignende, og i det omfang sådanne betingelser ikke indeholder særligt bebyrdende vilkår og i øvrigt er i overensstemmelse med branchekutyme, er en sådan henvisning tilstrækkelig til at gøre de pågældende betingelser, her bonusregulativet, til en del af aftalen.

Dette følger også af, at det til enhver tid har været et lovkrav, at forsikringsselskaberne fordeler bonus i henhold til godkendte/anmeldte bonusregulativer. Uanset om aftalen indeholdt en henvisning til bonusregulativet ville Codan derfor efter lov om finansiel virksomhed - tidligere lov om forsikringsvirksomhed - være forpligtet til at udarbejde principper for fordeling af bonus, jf. lov om forsikringsvirksomhed § 30 stk. 1 nr. -3 - nu lov om finansiel virksomhed § 20 stk. 1 nr. 3.

Det bemærkes i øvrigt, at det ikke har været kutyme i forsikringsbranchen at udlevere bonusregulativet ved forsikringstegning. Kunder, der har tilkendegivet ønske herom, har kunne få det til enhver tid gældende bonusregulativ udleveret ved henvendelse til selskabet.

Adgangen til at ændre i bonusregulativet fremgår af bonusregulativets § 10. Det gøres gældende, at denne bestemmelse indeholder tilstrækkelig hjemmel til at foretage ændringer i bonusregulativet, også selv om det ikke eksplicit fremgår af forsikringsbetingelserne, at der er en sådan ændringsadgang.

Der lægges i den forbindelse dels vægt på, at det direkte fremgår af den bagvedliggende lovgivning, at bonusregulativerne løbende skal ændres og tilpasses ændrede forhold bl.a. således, at kontributionsprincippet til stadighed overholdes og dels, at det på det tidspunkt, hvor forsikringsbetingelserne blev konciperet, var helt sædvanligt at benytte formuleringer som den af Hafnia Forsikring anvendte.

Finanstilsynets bonusredegørelse (bilag 1) kan ikke tages til indtægt for et andet resultat, jf. side 28, eksempel 8, hvorefter følgende formulering:

'*Bonus beregnes og anvendes i overensstemmelse med KP's bonusregulativ"*

nævnes blandt flere andre eksempler - herunder de af klager fremhævede uden nogen angivelse af, at den formulering KP og Codan anvender, skulle adskille sig negativt fra de eksempler, klager har valgt at fremhæve."

Klageren har herudover ytret sig i skrivelser af 21., 24. og 27. januar 2005 samt i skrivelse af 18. februar 2005.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 6. Bonus**

Forsikringen omfatter ret til tilskrivning af bonus, medmindre andet er aftalt. Størrelsen af bonus afhænger af Hafnia Forsikring's overskud, og beregnes og fordeles efter regler godkendt af Finanstilsynet."

Nævnet udtaler:

Nævnet har fået forelagt en række sager af ens karakter. Nævnet har derfor foretaget en samlet bedømmelse af sagerne og udtaler herefter:

Indledningsvis bemærkes, at nævnet finder det uden betydning, hvorvidt beløbet på de 48 kr. betegnes som et gebyr eller et omkostningsbidrag. Af nemheds grunde vil beløbet i det følgende blive benævnt gebyr.

Ved indgåelsen af en livsforsikringsaftale skal præmien på forsikringen efter loven fastsættes betryggende, også kaldet en forsigtigt fastsat præmie. Dette medfører, at forsikringstagerne sædvanligvis har ret til at få andel i det overskud, der kan forventes under aftalens løbetid. I principperne for beregningen af præmien indgår en række elementer, herunder administrationsomkostninger.

Nævnet finder, at et selskab er berettiget til at trække et underskud på omkostningselementet fra i overskuddet på de øvrige elementer - rente og risiko - der er indgået i beregningen af præmien og størrelsen af den garanterede ydelse. Dette gælder også, selv om en forsikringstager herved kommer til at bidrage med et større omkostningsbeløb end forudsat ved beregningen af præmien.

Nævnet finder endvidere, at et selskab i medfør af kontributionsprincippet både er berettiget og forpligtet til at foretage en fordeling af bonus, der tilgodeser omfanget af den enkelte forsikrings bidrag til overskuddet.

Disse principper kan dog i et vist omfang være fraveget ved forsikringsaftalen.

Nævnets medlemmer er herefter enige om, at et selskab almindeligvis er berettiget til at reducere årets bonus med et gebyr, hvis det kan indeholdes i årets samlede bonus. Det kan endvidere fragå i kommende års bonus, hvis selskabet har forbeholdt sig ret til at fremføre tidligere års underskud.

Nævnet forudsætter, at Finanstilsynet påser, at det er i overensstemmelse med kontributionsprincippet, at et sådant bidrag indgår i beregningen af bonus for forsikringer under udbetaling og også påser, at bidragets størrelse står i passende forhold til omkostningsbelastningen.

Nævnets flertal på 3 medlemmer udtaler herefter:
Afgørende for, om gebyret er berettiget, er efter vores opfattelse herefter, om gebyret indgår i en fordeling af den del af årets overskud, der tilfalder forsikringstagerne eller andre berettigede efter forsikringsaftalerne. I givet fald kan dette ske med hjemmel i bonusregulativet, da det af forsikringsaftalerne fremgår, at bonusfordelingen sker efter reglerne i bonusregulativet. Er der derimod tale om, at gebyret påvirker størrelsen af selskabets overskud, kan et sådant gebyr efter vores opfattelse ikke have hjemmel i bonusregulativet, medmindre andet fremgår af forsikringsbetingelserne. Dette er begrundet i, at bonusregulativet alene angives at regulere anvendelsen af bonus**,** og efter vores opfattelse ikke uden særskilt angivelse i forsikringsaftalen kan anvendes til at forøge overskuddet.

Efter det oplyste forbedres selskabets omkostningsresultat ved gebyret, og selskabet får en stigning i sine omkostningsindtægter. Gebyret kan derfor efter vores opfattelse ikke fastsættes med hjemmel i bonusregulativet. Da gebyret ikke i øvrigt har hjemmel i forsikringsaftalen, og da en sædvane for et sådant gebyr ikke er dokumenteret, finder nævnets flertal herefter, at selskabet ikke er berettiget til at fastsætte et gebyr som det omhandlede.

Nævnets mindretal finder af de grunde, som selskabet har anført, at gebyret har fornøden hjemmel og finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet beregner sig et risikotillæg af beløbet.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

De øvrige klagepunkter, der er fremført, indeholder for en dels vedkommende så principielle spørgsmål, at nævnet finder det rigtigst, at resten af sagen afgøres af domstolene. Nævnet afviser derfor med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter disse klagepunkter.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal anerkende, at det ikke er berettiget til det omhandlede gebyr.

Klagen i øvrigt kan ikke afgøres af nævnet.

Marianne Højgaard Pedersen