718/05

Den 24. maj 2005 blev i sag nr. 64.091:

xxxxxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har haft livsforsikring i Zürich Forsikring, nu Alm. Brand Forsikring A/S, klager over størrelsen af de af selskabet beregnede omkostninger i forbindelse med tilbagekøb af forsikringen samt over selskabets langsommelige sagsbehandling.

Klageren har i skrivelse af 21/5 2004 til ankenævnet oplyst, at han i januar 2004 kontaktede selskabet med henblik på at få sat sin livsforsikring i bero. Selskabet meddelte ham, at dette ikke kunne lade sig gøre, og han besluttede at tilbagekøbe forsikringen.

Klageren modtog herefter en udbetalingsoversigt af 27/1 2004, hvor selskabet pr. 1/2 2004 havde fastsat forsikringssummen ved tilbagekøb til 17.773 kr. Efter beregning af skat var der 7.153 kr. til udbetaling til klageren.

Da klageren ikke var enig i selskabets udregning og udbetaling, anmodede han om en udspecificeret beregning af betalingsoversigten.

Selskabet svarede ved skrivelse af 9/3 2004, hvori der bl.a. blev redegjort for afgiftspligten til staten. Skrivelsen indeholdt desuden en oversigt over beregningen, hvoraf det bl.a. fremgik, at den opsparede værdi pr. 1/2 2004 var fastsat til 20.464,89 kr., hvilket efter fradrag for omkostninger og kursværn gav en tilbagekøbsværdi på 17.773 kr. De

samlede omkostninger, der var forbundet med tilbagekøbet, havde selskabet beregnet til 2.691,89 kr.

Klageren har i skrivelse af 21/5 2004 til nævnet anført, at han stiller sig undrende over for, at selskabet har fastsat den opsparede værdi til 20.464,89 kr., når det af kontoudtogene fremgår, at han har indbetalt 23.262,92 kr. til forsikringen. Derudover mener klageren, at den opsparede værdi skal tillægges renteskrivning og bonus. Klageren er desuden utilfreds med, at han ikke på noget tidspunkt er blevet gjort opmærksom på de høje omkostninger, der er forbundet med tilbagekøb af forsikringen, ligesom han er utilfreds med den dårlige service, som han har været udsat for.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. I skrivelse af 26/7 2004 har selskabet desuden anført, at alle forsikringstagere - i forbindelse med overdragelsen af livsforsikringsporteføljen fra Zürich Forsikring - fik oplyst, at en evt. tilbagekøbsværdi med virkning fra 15/12 2000 ville blive opgjort efter reglerne i Alm. Brand Forsikring A/S. Selskabet har som dokumentation fremlagt en velkomstskrivelse fra december 2000. Selskabet har beklaget sagsbehandlingstiden i forbindelse med klagerens seneste henvendelse, men mener, at de øvrige henvendelser er besvaret fyldestgørende og inden for rimelig tid.

Selskabet har endelig over for nævnet ved skrivelse af 24/2 2005 - som klageren ikke har imødegået - anført:

> "Vi har modtaget Deres skrivelse af 24.2.2005, hvori De udbeder Dem en forklaring på, hvorfor forsikringen - efter sigende - ikke kunne stilles i bero.
>
> Vi stiller os ret uforstående over for dette postulat - dels fordi vi ikke kan se at have ført denne drøftelse med forsikrede, men især fordi postulat ikke er korrekt: **Der var tilstrækkelig værdi på forsikringen til, at henstand kunne gives, og der var værdi nok til, at nedskrivning til fripolice kunne være tilbudt.**
>
> Et afslag på en kundes ønske om at stille en forsikring i bero vil aldrig blive givet, hvis der er værdi nok på forsikringen, så alene af den grund må vi afvise postulatet

om, at vi har udtalt, at det ikke var muligt at sætte hans ovennævnte rateforsikring i bero."

Af dækningsoversigten fra januar 2003 fremgår bl.a.:

"**Om tilbagekøb og fripolice:**

Hvis det opsparede beløb på ordningen ønskes helt eller delvist udbetalt før den fastsatte udløbsdato, betegnes det som 'tilbagekøb'. Hvis indbetalingerne til ordningen ønskes stoppet, betegnes det som 'fripolice'.

Generelle regler for tilbagekøb:

…

Ved tilbagekøb fratrækkes der et beløb efter følgende regler:

Ved indbetaling fratrækkes eventuel lovpligtig skat og afgift i henhold til de til enhver tid gældende regler og satser.

Fast fradrag (gebyr):

Fradraget i 2003 udgør 1.390 kr. (Beregnes pr. forsikring)

Regler for tilbagekøb af forsikringer:

Følgende regler gælder for forsikringsnr. 077…

Fradrag (udgift) ved kurstab m.v.:

Ved tilbagekøb på et tidspunkt, hvor selskabets resultat ikke har været tilstrækkeligt, f.eks. på grund af kurstab, foretages et forholdsmæssigt fradrag i opsparingen.

Resultatet har ikke været tilstrækkeligt, hvis egenkapitalen ikke har opnået forrentning i henhold til det til Finanstilsynet anmeldte regelsæt og/eller en del af bonuspotentialet på fripoliceydelserne er anvendt, og der skal derfor foretages et hertil svarende forholdsmæssigt fradrag i opsparingen.

Ved bonuspotentialet på fripoliceydelserne forstås potentialet til i fremtiden at tilskrive bonus på de allerede indbetalte midler med det nuværende renteniveau samt forsikringsrisiko- og omkostningsniveau.

Det forholdsmæssige fradrag fastsættes som forholdet mellem det utilstrækkelige resultat og kundernes samlede opsparing."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet i overensstemmelse med de til Finanstilsynet anmeldte regler har beregnet sig omkostninger i forbindelse med policens tilbagekøb. Det bemærkes, at nævnet heller ikke har grundlag for at kritisere omkostningernes størrelse.

Herefter, og da nævnet ikke finder grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling ud over, hvad selskabet allerede har beklaget,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand