755/06

Den 30. august 2006 blev i sag nr. 68.296:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxx xxx xx
xxxx xxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikringer i Nordea Pension, tidligere Tryg Forsikring, klager over, at selskabet har afvist at yde rentegodtgørelse. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets kontooversigter, som han finder uforståelige.

Af klageskrivelse af 1/12 2005 fremgår bl.a.:

"**Ad 1) SAGSFREMSTILLING, KORT REDEGØRELSE**...

Punkt 1.

Nordea Liv & Pension har i forbindelse med min betaling af forsikringspræmie på **kr. 47.866,98 givet mig skriftlig garanti** for at kunne vente med betaling af forsikringspræmien **til 18. juni 2005**.

Nordea Liv & Pension meddeler mig **skriftligt** ved brev af **18. marts 2005**, underskrevet af afdelingschef P.D. følgende:

'*Frist for indbetaling*
Opkrævningerne er sendt til dig uafhængig af, om du har klaget til Ankenævnet for Forsikring.

Vi skal have modtaget dine indbetalinger inden 3 måneder fra dato. Hvis indbetalingerne sker efterfølgende, vil selskabets ansvar ophøre. Dog vil ansvaret begynde igen ved indbetaling inden 6 måneder fra dato.'

...

Nordea Liv & Pension meddeler mig **skriftligt** ved brev af **29. april 2005**, underskrevet af afdelingschef P.D. følgende:

'*Det betyder, at det ikke var korrekt af os at sende rykkere på 3 af dine ordninger. Det beklager jeg*.'

...

Men allerede 29. marts 2005, 15. april 2005 og 25. april 2005 sender Nordea Liv & Pension mig 6 rykkerbreve, hvorefter jeg følte mig tvunget til at betale straks.

...

Punkt 2

...

Det er ... meget svært for forsikringskunden at følge med i de forskellige posteringer: Forrentning med tilskrivning af **renter**, **indbetalinger** og ikke mindst **hvilke forskellige omkostninger**, der hæves af forsikringsselskabet samt angivelse af **bogførings- og valørdato m.m.**

Der mangler enkelt et system, som viser, de forskellige posteringer, ligesom en bankkonto.

Fordi **jeg** som forsikringskunde, **ikke forstår**, hvad der sker med, i og omkring mine forsikringer, har jeg bedt Nordea Liv & Pension/Tryg Forsikring om en forståelig og uddybende forklaring omkring **DE MANGE FORSKELLIGE POSTERINGERNE** på mine forsikringer, men har kun fået 'en generel brochure-forklaring', kun 9 korte linjer, som jeg vidste i forvejen. **Jeg mangler fortsat en forståelig og uddybende forklaring på de mange forskellige posteringer, der sker på mine forsikringer.**

...

Ad. 2) HVAD VIL DE KONKRET OPNÅ HOS SELSKABET? (SKAL UDFYLDES)

3. 68.296

Punkt 1.

På grundlag af **en skriftlig garanti/aftale** fra Nordea Liv & Pension vil jeg have renter 12 måneder af hele forsikringspræmiebeløbet kr. 47.866,98, som jeg grundet rykkerbrevene blev truet til at betale 2 måneder for tidligt (indbetaling i perioden 14/04-2005 - 21/04-2005), idet jeg havde skriftlig garanti/aftale på at måtte vente til 18. juni 2005.

...

Punkt 2.

Jeg mangler fortsat en forståelig og uddybende forklaring fra Nordea Liv & Pension/Tryg Forsikring, på de mange forskellige posteringer, der sker i mine forsikringer jævnfør mit brev af 01. april 2005, men opstillet og specificeret jævnfør mit brev af 08. august 2005, punkt 2 side 3 for at se lovligheden og meningen med de sorte tal, de røde tal og de røde underskud."

Selskabet har i skrivelse af 30/12 2005 til nævnet anført:

"Klagen drejer sig om 2 forhold, dels (1) at vi angiveligt skulle have truet klageren til at betale skyldig præmie for tidligt og dels, (2) at vore kontoudtog ikke indeholder samme specifikationsgrad som pengeinstitutternes.

Klageren er tidligere bankfuldmægtig. Han har haft sine mange forsikringer hos os igennem mange år, uden at han tidligere har klaget over vore kontooversigter.

...

Klageren har 9 forsikringer hos os.

Ad punkt 1

Klageren ønsker rentegodtgørelse. Klageren støtter sin ret på vort brev af 18. marts (bilag ...), som opfattes som en bevilling af henstand.

Som det fremgår af bilag 1 indeholder brevet en undskyldning for et antal rykkerskrivelser og en forklaring på beløbene. Yderligere forklaring fremgår af vort brev af 29. april 2005 (bilag ...). Et eksempel på vore betingelser fremlægges som bilag ...

Fejlen er hos os opstået i forbindelse med, at vi efter udløbet af en præmiefritagelsesperiode har genoptaget præmieopkrævningen på et 'skævt' tidspunkt i forhold til de aftalte, ordinære præmieforfaldsdatoer.

Præmiefritagelsen ophørte den 1. september 2004 og da præmierne betales forud og ikke blev betalt, blev vor normale rykkerprocedure sat i gang. Denne procedure sker automatisk.

Klageren var således i restance, da rykkerskrivelserne blev udsendt. Bilag ... angiver datoen for ophøret af vort ansvar i henhold til Forsikringsaftalelovens § 14 og er ikke en henstandsbevilling, som ville have medført, at vor rykkerprocedure først kunne igangsættes efter udløbet af 3-månedersfristen.

Det forhold, at klageren har betalt tidligere forfaldne beløb i rykkerperioden og ikke på datoen for forsikringsdækningernes absolutte bortfald, kan ikke lægges os til last. Beløbene bliver forrentet i forsikringsordningerne fra indbetalingsdatoen med vor sædvanlige kontorente, p.t. 4,5 % efter skat.

At vi skulle have truet klageren til at betale sine restancer, må vi klart afvise. Klageren må med sin erfaring som bankfuldmægtig vide, hvorledes rykkerprocedurer fungerer.

Ad punkt 2

Klageren ønsker en uddybning af bogføringsposteringer. Vi har i vores brev af 18. marts 2005 (bilag ...) sendt klageren kontooversigter for perioden 1. januar 2002 til 1. marts 2005 på alle klagerens pensionsordninger. Kontooversigterne viser opsparingens størrelse og de bevægelser der har været i perioden. Eksempel på kontooversigt vedlægges (bilag ...).

Pensionsordninger kan ikke sammenlignes med bankkonti. Vi leverer derfor ikke kontoudtog med samme deltaljeringsniveau. Det har vi aldrig lovet og det er ikke sædvanligt: i branchen. Klageren har ikke i tidligere år klaget over dette spørgsmål.

Klageren overser tilsyneladende, at en stor del af de påståede 'underskud' skyldes betaling af præmie for klagerens risikodækninger. Ligeledes undlader klageren at indregne de tilskrevne renter. På en del af forsikringerne betales ingen ny præmie, mens der stadig er betaling for risikodækninger og administration. En del af forsikringerne er ganske små og vore omkostninger vil derfor veje forholdsmæssigt tungere for disse forsikringer.

Alle vore omkostninger er anmeldt til Finanstilsynet.

Klagen bør afvises, men klageren bør overveje, om han ønsker, at vi skal gennemgå forsikringerne for at se, om nogle af forsikringerne kan slås sammen, således at den samlede omkostningsbelastning kan reduceres."

Nævnet har fået forelagt parternes korrespondance m.v.

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at selskabet havde ydet klageren henstand med præmiebetalingen indtil 18/6 2005, og finder det på den baggrund kritisabelt, at selskabet alligevel rykkede klageren for betaling. Selv om klageren som følge heraf har følt sig presset til at fremskaffe pengene til præmien før den aftalte tid, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at betale klageren rentegodtgørelse herfor. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at henstanden blev ydet pr. kulance, og at selskabet ikke gjorde henstanden betinget af, at klageren betalte renter af den forsinkede betaling.

Med hensyn til klagen over kontooversigterne finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at udforme disse på en speciel måde.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson