786/07

Den 31. december 2007 blev i sag nr. 71.572:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livrentepension i PFA Pension, klager ved sin advokat over, at selskabet ikke vil ændre livrentepensionen i overensstemmelse med et tilbud sendt af selskabet den 29/8 2006.

Selskabet henviser til, at dette tilbud ved en fejl havde fået et andet indhold end tilsigtet, og at klageren burde have indset dette.

Det fremgår af sagen, at klageren, der er født i 1947, havde en firmaordning i selskabet gennem en tidligere ansættelse. I forbindelse med en omlægning den 1/4 2000 blev klagerens pension ændret til en Kontant Pension bestående af en 10-årig livrentepension, en 10-årig ratepension, et engangsbeløb samt en invalidepension. Den 1/12 2005 anmodede klageren selskabet om at overføre pensionsordningen til et andet selskab. Dog hindrede reglerne i pensionsbeskatningsloven selskabet i en fuld overførsel, således at der resterede en invalidepension samt den 10-årige livrentepension i selskabet.

Klageren ønskede herefter den 10-årige livrentepension i selskabet ændret til en livsvarig livrentepension, hvorfor selskabet den 12/7 2006 udarbejdede et tilbud til klageren her på. Af dette tilbud fremgår:

"Oprettelse af forsikring med virkning fra 1/7 2006

2. 71.572

…
Det er forudsat at indskuddet er betalt den 1/7 2006

INDBETALINGER
Indskud: 785.170,00 kr. - overført til anden pensionsordning.

Skattekoder: Overførslen fra anden pensionsordning fordelt på skattekoder:

Skattekode	Overført beløb
1	785.170
I alt	785.170

		Grundudbetaling i kr.
Ved pensionering pr. 1/8 2009 - 62 år		
Livsvarig pension	årligt	50.609
- i nutidsværdi	årligt	47.611"

Klageren ønskede herefter et nyt tilbud beregnet med en udbetalingsstart som 65 årig. Som følge heraf fremsendte selskabet et nyt tilbud til klageren af 26/8 2006. Af dette tilbud fremgår:

"Ændring - fra firma til privat med virkning fra 1/7 2006
…
Det er forudsat, at indskuddet er betalt den 1/7 2006
…
INDBETALINGER
Indskud: 785.000,00 kr.

Skattekoder: Indbetalingerne i kr. fordeler sig på nedenstående skattekoder.

Skattekode	Overført beløb
1	785.000
I alt	785.000

…

		Grundudbetaling i kr.
Ved pensionering pr. 1/8 2012 - 65 år		
Livsvarig pension	årligt	139.518"

Som følge heraf anførte klageren i mail af 24/9 2006 til selskabet:

"Jeg ringede til dig i sidste uge, men traf dig ikke og indtalte derfor en telefonbesked. Da jeg ikke har hørt fra dig, vil jeg for en god ordens skyld bekræfte modtagelsen af dit tilbud nr. …04635 og meddele, at jeg i princippet accepterer det.

…
Hvorfor indgår 'Erhvervskategori' i beregningen?

Hvorfor er indskudsbeløbet ændret til kr. 785.000,00 (fra kr. 785.170,00)?"

Pensionsrådgiver H.K. anførte herefter i mail af 3/10 2006 til klageren:

"Jeg har nu fundet løsningen på hvorfor der fremkommer en forskel i tilbuddene på 170 kr.

Det er mig der har bedt om det ene tilbud skulle beregnes med hele antal kr. Hvor det andet tilbud er beregnet med den nøjagtige saldo.

Derfor en forskel i tilbuddene."

Pensionsrådgiver H.K. anførte i mail af 31/10 2006 til klageren:

"Som lovet sender jeg dig en mail på vores telefonsamtale vedr. de tilbud, du har fået fremsendt.

Jeg nævnte i vores telefonsamtale, at der var et tilbud med …04635, der ved en fejl er fremsendt til dig.
Dette tilbud er beregnet under den forudsætning af, at du **indskyder** 785.000 kr. på din bestående pensionsordning, samt ændring af 10 årig livrente til livsvarig livrente.
…
Jeg beklager mange gange, at der har været så meget skriveri frem og tilbage og, at jeg ikke tidligere har fundet ud af, at du havde fået fremsendt et forkert tilbud."

Som følge heraf anførte klageren i skrivelse af 7/11 2006 til selskabet:

"Under henvisning til ovennævnte tilbud og din mail af 31. oktober 2006 fastholder jeg accepten af dette tilbud, som jeg accepterede med mail af 24. september 2006 inden for den givne 3 ugers frist.

Du skriver, at tilbudet er sendt ved en fejl og at tilbudsberegningen beror på, at der indskydes DKK 785.000,

Hertil har jeg følgende kommentarer:

I forlængelse af dit tilbud, sendt med brev af 23. juni 2006, og som er en ændring af den bestående police til en police med livsvarig udbetaling fra 62 år, forespurgte jeg telefonisk om et tilsvarende tilbud med udbetaling fra 65 år.

Jeg modtog herefter tilbud nr. …0463, hvor du bekræfter i dit ledsagende brev (i øvrigt dateret 23. juni 2006), at 'tilbudet er udarbejdet som en ændring af din nuværende 10 årige livrentepension til en livsvarig livrentepension med start udbetaling ved dit 65. år.'

Der er i tilbudet ikke taget forbehold for fejl, og det fremgår ikke af tilbudet på nogen måde, at der kan være tale om fejl, da der er anført et indskud på DKK 785.000,-. Desuden har der i de ca. 2 måneder, som vi har talt og korresponderet sammen om dette tilbud ikke været tale om nogen fejl. Der skulle ellers have været rig lejlighed til at opdage en angivelig fejl.

Hvad angår indskuddet, så er der i alle de modtagne tilbud tale om et bestemt indskudsbeløb, og dette er ens i alle modtagne tilbud, bortset fra den naturlige rentetilvækst."

Juridisk konsulent R.R.-J. fra selskabet anførte herefter i skrivelse af 26/1 2007 til klageren:

> "Jeg har nu set det fremsendte tilbud igennem.
> Tilbuddet er korrekt, men som det meget klart fremgår af side 1, var det en forudsætning, at der blev indbetalt et indskud på 785.000 kr.
>
> Hvis det ikke var det tilbud, som du havde bedt om, er det selvfølgelig beklageligt, men det ændrer ikke ved, at tilbuddet forudsatte, at der blev indskudt 785.000 kr. inden den 1. juli 2006."

Klageren har ved skrivelse af 30/3 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at klagerens livrentepension skal ændres i henhold til tilbud af 29/8 2006. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Nærværende klage vedrører fortolkningen af et tilbud på livrentepension, som PFA Pension afgav i september 2006. PFA Pension hævder, at tilbuddet forudsatte, at der blev indskudt yderligere kr. 785.000 inden den 1. juli 2005. PFA Pension har anført, at tilbuddet i øvrigt er korrekt. Jeg mener ikke, det fremgår af tilbuddet, at det var en forudsætning, at der skulle indskydes yderligere kr. 785.000.
> …
> PFA Pension har i et brev af 26. januar 2007 fastholdt, at tilbuddet forudsatte, at der blev indskudt kr. 785.000 inden den 1. juli 2006, jf. bilag …
>
> Jeg gjorde gældende, at det ikke fremgår af PFA Pensions tilbud 2, at det var en forudsætning for tilbuddet, at der fra min side skulle indskydes kr. 785.000 ud over det depot, der var på den eksisterende pension.
>
> De breve, hvormed tilbudene blev fremsendt, er helt identiske, bortset fra at det ene angiver udbetaling ved mit 62. år (tilbud 1), og det andet angiver udbetaling ved mit 65. år (tilbud 2).
>
> I tilbud 1 anføres det, at det er en forudsætning, at indskuddet på kr. 785.170 er betalt den 1. juli 2006.
>
> I tilbud 2 anføres det, at det er en forudsætning, at indskuddet på kr. 785.000 er betalt den 1. juli 2006. Henset til, at jeg først modtog tilbudet starten af september 2006, og til at tilbudet er udarbejdet sidst i august 2006, tog jeg det som en selvfølge, at de kr. 785.000 var de penge, der stod på mit depot, og som PFA Pension allerede havde. Det giver jo ingen mening, at PFA Pension skulle fremsætte et tilbud, der forudsatte, at der allerede før tilbudets afgivelse var blevet indbetalt et yderligere beløb ud over depotet, når PFA Pension havde kendskab til, at et sådant beløb ikke var blevet indbetalt.
>
> Selvom det i tilbud 1 udtrykkeligt er angivet, at indskuddet er overført fra anden pensionsordning, og der ikke står noget herom i tilbud 2, har jeg således ikke hæftet mig herved. Der står heller ikke noget i tilbud 2 om, at mit depot også skulle være indbetalt ud over den 'supplerende indbetaling'.
>
> Jeg mener derfor, at tilbudet må fortolkes således, at det ikke har været påkrævet at foretage indbetaling af yderligere kr. 785.000 ud over indeståendet på mit depot."

Selskabet har ved skrivelse af 15/5 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Vi fastholder, at vi ikke bundet af vores tilbud af 29. august 2006, jf. aftalelovens § 32.

Forsikrede bør have indset, at tilbuddet ikke var i overensstemmelse med den af hende ønskede beregning. Dette begrunder vi med følgende argumenter:

- Forsikrede har den 22. marts 2007 modtaget en ny police som følge af overførslen til Danske Bank (bilag …). Det fremgår af policen, at den *10-årige livrente* årligt vil udgøre 113.226 kr. Ved brev af 4. maj 2006 (bilag …) har forsikrede desuden modtaget kopi af den police, som er udstedt i forbindelse med omlægningen (bilag …). Heraf fremgår det, at den *10-årige livrente* årligt vil udgøre 117.659 kr. Den *årlige livsvarige pension* er i bilag 2 beregnet til at udgøre 139.518 kr. Forsikrede bør indse, at det er en fejl, når det i tilbuddet af 29. august 2006 (bilag 2) er anført, at den livsvarige årlige pension vil udgøre et højere beløb end den *10-årige* livrentepension. Dette navnlig set i lyset af den mundtlige rådgivning, hun har modtaget, da hun ønskede at ændre den 10-årige livrente til en livsvarig livrente. Her blev det præciseret, at den årlige pension ville udgøre et mindre beløb, når/hvis hun valgte at ændre den 10-årige livrente til en livsvarig livrente.

- Selvom tilbuddet af 29. august 2006 er beregnet ved pensionering som 65-årig - hvilket er det, forsikrede har bedt om - bør hun kunne indse, at tilbuddet er behæftet med fejl.

  Det første tilbud vi sendte til forsikrede (bilag …) var korrekt beregnet ved pensionering som 62-årig. På side 1 er der under 'Indbetalinger' anført, at indskuddet sker ved overførsel fra anden pensionsordning. Dette er ikke anført i tilbuddet af 29. august 2006 (bilag 2). Forsikrede burde derfor have indset, at der i bilag 2 var tale om et reelt indskud, eller i hvert fald have spurgt os om netop denne forskel i tilbuddene.

  I bilag 1 er den årlige ydelse beregnet til 50.609 kr. I bilag 2 er den årlige ydelse beregnet til 139.518 kr. Forsikrede bør kunne indse, at den årlige ydelse ved pensionering ikke kan mere end fordobles, blot fordi pensioneringstidspunktet rykkes fra 62 år til 65 år.

- Vi reagerer straks, da vi bliver opmærksomme på, at forsikrede har fået tilsendt et forkert tilbud. Vi forklarer hende misforståelsen og sender et nyt korrekt tilbud til hende."

Klagerens advokat anførte i skrivelse af 22/6 2007 til nævnet:

"Generelt bemærkes det, at G.K. ikke har nogen indsigt i beregning af pensioner, idet hendes baggrund er humanistisk. Det er temmelig ironisk, at PFA gør gældende, at G.K. skulle konstatere en fejl, som PFA's egen pensionsrådgiver ikke kunne få øje på, jf. nedenstående.

Det gøres derfor overordnet gældende, at G.K. ikke burde have indset, at tilbud 2 forudsatte et yderligere indskud på kr. 785.000, idet tilbud 2 ikke adskiller sig i sin opsætning og udformning fra det tidligere tilbud 1, bortset fra at udbetalingstidspunktet er udsat til det 65. leveår.

Der henvises endvidere til, at beregningsmetoden ikke fremgår af tilbudet, og at tidligere pensionspolicer også har indeholdt forskellige tal.

Endelig henvises der til, at G.K. har haft en berettiget forventning om, at tilbud 2 ikke forudsatte et ekstra indskud ud over det overførte depot, i hvert tilfælde efter PFA's e-mail af 3. oktober 2006 (bilag …), hvor det - i anledning af det af G.K. rejste spørgsmål omkring forskellen i indskudsbeløbene på kr. 170 - anføres, at det er medarbejderens eget valg ved indtastningen.
…
G.K. opfattede tilbud 2 med udbetaling fra det 65. leveår som et alternativ til tilbud 1 og havde ikke anledning ud fra tilbudets udformning til at betvivle dets validitet. G.K. er ikke klar over, hvor stor betydning en udskydelse af begyndelsesåret kan have på størrelsen af det årlige beløb.

G.K. har gennem sin forsikringsperiode hos PFA konstateret, at der i de policeudskrifter, hun har fået tilsendt, har været opført forskellige beløb, selv om det var samme police. Som PFA selv anfører, er tallene i de nævnte policer forskellige (henholdsvis kr. 117.629 og kr. 113.226). Det bemærkes, at betegnelsen 'livrente' ikke er benyttet i policerne. Det er tilsyneladende ganske normalt for PFA's beregninger, at tallene ændrer sig. G.K. har som lægmand ikke mulighed for at tage stilling til beløbene og har heller ikke i det aktuelle tilbud af 29. august 2006 (tilbud 2) haft mulighed for at vurdere beløbene eller haft anledning til at betvivle beløbenes validitet.

Det anføres: '*... navnlig set i lyset af den mundtlige rådgivning, hun har modtaget, da hun ønskede at ændre den 10-årige livrente til en livsvarig livrente.*'

Dette er ikke en korrekt gengivelse af det passerede. Samtalerne drejede sig alene om, at G.K. ikke kunne se i policen, at hun havde en livrenteforsikring. Som følge af diskussionen om dette spørgsmål tilbød PFA herefter G.K. en livsvarig livrente.

Det var ikke et ønske, hun selv ytrede, da hun ikke var klar over, at denne ændring var mulig, idet dette var blevet afvist i forbindelse med omlægningen af pensionsordningen i 2000, jf. Bilag … til klagen.

Det anføres endvidere: '*Her blev det præciseret, at den årlige pension ville udgøre et mindre beløb, når/hvis hun valgte at ændre den 10-årige livrente til en livsvarig livrente*'.

Dette er ikke korrekt, se ovenfor. Det blev ikke præciseret over for G.K., at det årlige beløb ville udgøre et 'mindre beløb'. Beløbsstørrelsen blev slet ikke diskuteret.

Videre anføres det: '*Forsikrede burde derfor have indset, at der i bilag 2 var tale om et reelt indskud eller i hvert fald have spurgt os om netop denne forskel i tilbuddene*.'

Der henvises til bilag … til klagen, hvoraf det fremgår, at G.K. ved mail af 24. september 2006 (bilag …) spurgte PFA om forskellene mellem beløbene i tilbud 1 og tilbud 2, og PFA's pensionsrådgiver svarede ved mail 3. oktober 2006 (bilag …)."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 9/7 2007 til nævnet:

"Forsikrede burde have indset, at tilbuddet var behæftet med fejl, allerede af den grund at den livsvarige årlige pension udgør et højere beløb en den 10-årige livrente. Selvom forsikrede ikke har nogen indsigt i beregning af pensioner, bør hun kunne indse, at en pensionsydelse ikke kan blive højere, når den skal udbetales over flere år. Tværtimod vil beløbet blive mindre, når det skal udbetales ad flere gange. Set i forhold til bilag 1 bør hun desuden

kunne indse, at den årlige ydelse ikke kan mere end fordobles, blot fordi pensioneringstidspunktet i bilag 2 er rykket fra 62 år til 65 år.

Yderligere forskelle i tilbuddene (bilag 1 og 2)
Indskuddets størrelse er forskelligt i de to tilbud. I bilag 1 udgør indskuddet 785.170 kr. I bilag 2 udgør indskuddet 785.000 kr. Det er korrekt, at forsikrede kontakter os for at få afklaret forskellen i indskuddenes størrelse. Forsikrede stiller dog ikke spørgsmålstegn ved, at det i bilag 1 udtrykkeligt er anført på s. 1, at indskuddet består i en overførsel fra en anden pensionsordning, mens dette ikke fremgår af bilag 2.

Som anført i vores brev af 15. maj 2007 kan vores pensionsrådgiver ikke se bilag 2 i vores it-system, hvorfor hun ikke bliver opmærksom på fejlen. Da fejlen senere hen star klar for vores rådgiver, gør hun straks forsikrede opmærksom herpå."

Klagerens advokat og selskabet fremsendte herefter yderligere skrivelser til nævnet til støtte for deres påstande.

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at klageren allerede ved at sammenligne det omtvistede tilbud med tilbud om udbetaling fra det 62. år burde kunne indse, at 3 års udsættelse af udbetalingstidspunktet ikke kunne medføre, at beløbet blev mere end fordoblet. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets opgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen