796/08

Den 20. maj 2008 blev i sag nr. 72.555:

xxxxx xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

SEB Pension
Postboks 100
0900 København C

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede, der har to livs- og pensionsforsikringer i SEB Pension, klager ved sin advokat over, at selskabet for så vidt angår policenummer 75… har afvist at udbetale invaliderente i perioden 1/7 2007 til 1/3 2009.

Selskabet har afvist at udbetale invaliderente i ovennævnte periode med henvisning til, at dækningen udløb pr. 1/7 2007. Selskabet har desuden bl.a. henvist til, at en enkeltstående skrivefejl fra selskabets side ikke kan føre til, at klageren opnår en bedre retsstilling end den, der klart fremgår af aftalegrundlaget.

I forbindelse med sagens indbringelse for nævnet har selskabet fremlagt kopi af de årsbreve, herunder dækningsoversigter, som selskabet har fremsendt til klageren i årene forud for tvistens opståen. Det fremgår af alle dækningsoversigter vedrørende begge forsikringer, at klageren opnår ret til invaliderente, dog længst til den 1/7 2007, hvis erhvervsevnen - inden førnævnte dato - på grund af sygdom eller ulykkestilfælde nedsættes i dækningsberettigende grad. Af oversigterne vedrørende policenummer 75… fremgår endvidere, at denne forsikring tillige giver ret til præmiefritagelse, hvis erhvervsevnen nedsættes i dækningsberettigende grad inden den 1/7 2014.

2. 72.555

På grund af en i 2005 opstået sygdom fik klageren tilkendt ydelser fra det indklagede selskab.

I selskabets skrivelse af 19/4 2006 til klageren hedder det bl.a.:

> "Policenr. 75…
> Policenr. 90…
>
> **Pensionsforsikring - fortsat bevilling**
> Vi har modtaget oplysning om, at du modtager førtidspension.
>
> Du er derfor bevilget fortsat præmiefritagelse og udbetaling af ydelser til 1. marts 2009, hvor din erhvervsevne skal vurderes på ny.
>
> For police nr. 90… har vi bevilget invaliderente til forsikringstidens udløb den 1. juli 2007.
>
> Hvis den erhvervsevne bliver forbedret inden, eller såfremt der sker ændring i den tilkendte førtidspension, skal du omgående kontakte os."

Udbetalingen fra de to forsikringer ophørte pr. 1/7 2007. Klageren var utilfreds med afgørelsen vedrørende policenummer 75…, hvorfor hans ægtefælle tilskrev selskabet den 23/7 2007. Af denne skrivelse fremgår:

> "Den 1. april 2006 blev min mand tilkendt førtidspension på grund af alvorlig sygdom. Den 19. april sendte SEB et brev fil os, og så snart vi modtog brevet, ringede jeg fil L.L., som havde underskrevet brevet. Det var meget vigtigt for os at vide, om vi havde forstået det rigtigt. L.L. pointerede meget klart og tydeligt, at udbetaling af ydelse kr. 10.212 om måneden ville fortsætte til 1. marts 2009, hvorefter min mands erhvervsevne skal vurderes på ny. L.L. fortalte mig, at det kun var en forms sag. Hvis min mands arbejdsevne fortsat var den samme som nu, ville udbetaling af ydelse kr. 10.212 fortsætte til min mand fyldte 65 år, altså til 1. juli 2012. Ydelsen er herefter faldet prompte den 1. i hver måned siden. Den 1. juli 2007 modtog vi en udskrift fra vores bank, og vi kunne se, at ydelsen ikke var indbetalt. Den 16. juli ringede jeg til L.L., men da hun var på ferie blev jeg stillet ind til en anden medarbejder Hun slog policen og brevet op på skærmen, og fortalte mig at der måtte foreligge en fejl, da hun kunne se på brevet, at udbetaling af ydelsen skulle fortsætte. Jeg blev herefter stillet om til betalingsservice, og her fik jeg at vide at udbetaling var stoppet 1. juli 2007. Jeg var meget uforstående overfor svaret, og blev stillet om til en anden medarbejder. Der lykkedes ikke, så jeg ringede op igen, og bad om at tale med den person der var i stedet for L.L.. Jeg fik fat i C., og til hende fortalte jeg, at jeg ikke kunne forstå udbetalingen af ydelsen var stoppet. C. slog igen op på skærmen, og hun mente der måtte være en fejl, da hun også kunne se, at udbetalingen skulle fortsætte. Hun ville undersøge sagen nøjere og bad om vores telefonnummer. Da hun ringede tilbage, blev vi meget overrasket over at få at vide, at det var rigtigt at udbetaling af ydelse skulle stoppe 1. juli 2007. Det var et meget utilfredsstillende svar, og jeg bad om at tale med hendes chef C. kunne godt forstå vi var meget utilfreds med hendes svar, og lovede at hun ville lægge et notat til sin chef S.E.P. Hun ville bede ham ringe mig op mandag 23. juli 2007, hvilket han også gjorde.
> Ud fra dette forløb må vi altså konstatere at alle medarbejdere, jeg har talt med, har samme opfattelse som vi har, nemlig at vi har papir på, at udbetaling af ydelse kr. 10.212 fortsætter til 1. marts 2009, hvorefter min mands erhvervsevne skal vurderes igen, og såfremt der in-

gen ændring er sket, fortsætter udbetaling af ydelsen til min mand bliver 65 år. Altså til I. juli 2012."

Af selskabets skrivelse af 13/8 2007 til klageren fremgår:

"Deres henvendelse af 23. forrige måned har været behandlet af selskabets interne klageråd.

Klagerådet har gennemgået sagen. Af det dækningsbevis De modtog, da ovennævnte pensionsordning blev etableret fremgår, at den årlige udbetaling ved tab af erhvervsevne udløber den 1. juli 2007. Dette fremgår også af de årsbreve De efterfølgende har modtaget.

Det fremgår således af den indgåede aftale, at udbetalingen længst vil ske til 1. juli 2007.

På grundlag heraf vil klagerådet fastholde, at den løbende udbetaling ved tab af erhvervsevne er udløbet. De har modtaget de ydelser De er berettiget til i henhold til den indgåede aftale, og som der er betalt præmie for.

Jeg skal afslutningsvis beklage, hvis der er opstået misforståelser angående dette.

I skrivelse af 24/8 2007 fra klagerens advokat til selskabet hedder det:

"Min klient har ved brev af 23. juli 2007 redegjort for sin oplevelse af sagen, og det fremgår af Deres svar af 13. august 2007, at De beklager, at der er opstået misforståelser. Misforståelsen er alene opstået, fordi De meddeler min klient, at man fortsat vil bevilge præmiefritagelse og fortsat udbetale ydelse indtil den 1. marts 2009, og det tilbud har min klient naturligvis taget imod. Man har været i den tro, at SEB Pension som ekspert på området naturligvis tolkede policen korrekt, og det har man indrettet sig på.

Jeg skal venligst anmode Dem om at revurdere Deres opfattelse og udbetale min klient det månedlige beløb fra 1. juli 2007 til nu og videre fremover hver den første indtil ophør den 1. marts 2009, således som De har lovet min klient."

Ved skrivelse af 13/9 2007 til klagerens advokat fastholdt selskabet sin afgørelse, og sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har ved sin advokat nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det f.s.v. angår policenummer 75… er forpligtet til at udbetale invaliderente i perioden 1/7 2007 til 1/3 2009. Til støtte herfor henvises der i klageskemaet til klagerens skrivelse af 23/7 2007.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 16/10 2007 bl.a. anført:

"Præmiefritagelsesretten løber længere end invaliderenterne, og det er det, der er baggrunden for den mangelfulde dækningsbeskrivelse i selskabets brev af 19. april 2006, hvor intentionen var at bevillige præmiefritagelse (og ikke udbetaling af ydelse) til I. marts 2009, mens sætningen

For police nr. 90…har vi bevilget invaliderente til forsikringstidens udløb den 1. juli 2007.

rettelig også burde have omfattet police nr. 75…

Der er tale om en ren skrivefejl, der ikke kan opfattes som et ændringstilbud til de bestående aftaler. Af samme årsag medførte fejlbeskrivelsen heller ingen ændringer i selskabets IT-mæssige registreringer, hvorfor udbetalingen af invaliderente derfor som aftalt blev indstillet 1. juli 2007.

Det er min opfattelse, at klageren ved modtagelsen af det fejlbehæftede brev af 19. april 2006 forud var særdeles velinformeret om den rette sammenhæng i aftalen, der omfattede en økonomisk meget omfattende - og for klageren afgørende dækning på i alt ca. 150.000 kr. årligt. På den baggrund ville det være urimeligt, om klageren kunne opnå ret til forlænget udbetaling ved at undlade at reagere, for derefter at tilkendegive overraskelse, når udbetalingen - selvfølgelig - blev indstillet den 1. juli 2007.

Det gøres herudover gældende, at klageren har fået klar besked, da klagerens ægtefælle kontaktede selskabet telefonisk den 16. juli 2007. Klagerens fremlagte brev af 23. juli 2007 efterlader det indtryk, at C.S. nærmest har bekræftet, at udbetalingerne systematisk burde være fortsat efter 1. juli 2007. Dette er imidlertid ikke tilfældet, idet C.S.s håndskrevne notat til sagen viser, at klagerens ægtefælle har fået klar besked om sagens rette sammenhæng:

D. 16/7-07. A.s hustru ringer og spørger, hvorfor han ikke har modtaget ydelse for juli måned.

Oplyser, at ydelserne udløber 1/7-07, men at præmiefritagelsen løber til 1/3-09, hvor vi har bevilget til.

Det bliver hun gal over, da hun har et brev (19/4-06) fra os, hvor der står, at han er bevilget ydelse og præmiefritagelse til 1/3-09 - man har ikke gjort opmærksom på, at ydelserne ville udløbe 1/7-07.

Der er derfor overhovedet ikke belæg for klagerens påstand om, at selskabets medarbejdere har bekræftet, at invaliderenteudbetalingen skal fortsætte til 1. marts 2009 - endsige til 1. juli 2012, som klageren uden nogen form for aftalemæssig hjemmel hævder, at udbetalingerne skal fortsættes til.

I øvrigt henvises til den af klageren fremlagte korrespondance og den deri af selskabet påberåbte kendelse AK 54.964."

Hertil har klagerens advokat i skrivelse af 26/10 2007 til nævnet bemærket:

"SEB Pension anfører i brev af 16. oktober 2007 til Ankenævnet, at der i det ovenfor nævnte brev af 19. april 2006 er tale om en ren skrivefejl. Det må klart siges at være en efterrationalisering, idet det ikke kan være min klients fejl, såfremt SEB Pension laver fejl, og min klient har med rette indrettet sig på, at det i brevet anførte var korrekt. At der ikke er sket ændringer i selskabets IT-mæssige registreringer, har ingen betydning for den sag.

SEB Pension gengiver ligeledes nogle notater, som C.S. skulle have gjort i forbindelse med, at min klients ægtefælle kontaktede hende. Det afviger ganske klart fra min klients opfattelse jfr. brev af 23. juli 2007.

Jeg finder således, at der er ganske klart belæg for, at SEB Pension skal vedgå den indgåede aftale i brev af 19. april 2006."

Nævnet udtaler:

Det fremgår entydigt af de til klageren fremsendte dækningsoversigter, at klagerens to forsikringer giver ret til udbetaling af invaliderente, hvis hans erhvervsevne nedsættes i dækningsberettigende grad. Det fremgår dog også entydigt, at udbetaling fra begge forsikringer længst kan finde sted til den 1/7 2007. Det beroede således klart på en fejl, at selskabet ved skrivelse af 19/4 2006 meddelte klageren, at han fra forsikringen med policenummer 75… ville få udbetalt invaliderente til den 1/3 2009. Klageren burde have indset dette, og det er herefter nævnets opfattelse, at selskabet ikke er bundet af indholdet af den til klageren fremsendte skrivelse.

Som følge heraf, og idet det af klagerens advokat i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand