792/08

Den 12. marts 2008 blev i sag nr. 72.607:

xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxx xxxxx xxxx x xx xx xxx
xxxx xxxxxxxxxxxx x

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har pensionsordning i Nordea Pension, klager over, at selskabet har hævet præmien i forbindelse med omtegning af forsikringen fra en firmapensionsordning til en individuel ordning.

Selskabet henviser til, at klageren tidligere har været omfattet af en firmapensionsordning med solidariske dækninger, mens præmien efter fratrædelse beregnes på et individuelt grundlag.

Det fremgår af sagen, at klageren 1/5 2007 fratrådte sin stilling. Den 21/5 2007 underskrev og indsendte klageren en anmodning om fortsættelse af pensionsordningen.

Af anmodningen fremgår bl.a.:

"Ønsker du at fortsætte din pensionsordning privat?
Ja, fra den *01.06.2007* Månedlig indbetaling *UÆNDRET* kr.
...
Hvilken dækning ønsker du?
Udbetaling ved nedsat erhvervsevne:
X Uændret _____ Ændret ydelse: _____.kr. eller _____ % af lønnen.

Udbetaling ved død.
X Uændret _____ Ændret ydelse/sum: _____ kr. eller _____ % af lønnen.

Udbetaling ved pensionering:
X Uændret _____ Ændret ydelse/sum: _____ kr."

2. 72.607

Selskabet har i skrivelse af 4/12 2007 til nævnet redegjort for forløbet således:

> "Forsikrede fratrådte sin stilling hos N. R. A/S den 1. maj 2007. Den 24. maj 2007 modtog vi en begæring om 'Fortsættelse af pensionsordning' ..., hvoraf det fremgik, at forsikrede ønskede at videreføre sin pensionsordning som privat ordning pr. 1. juni 2007.
>
> I begæringen var det anført, at præmien og dækningerne skulle være uændrede. Da præmien på kundens arbejdsgiverbetalte ordning udgjorde 938,62 kr. månedligt, sendte vi den 12. juli 2007 en pensionsoversigt til kunden på den nye private pensionsordning, hvor dækningen ved nedsat erhvervsevne udgjorde 60.000,00 kr. årligt.
>
> Sammen med pensionsoversigten sendte vi et brev, hvor vi forklarede, at ordningen ikke kunne fortsætte med uændrede dækninger, da minimum halvdelen af indbetalingen skulle anvendes til opsparing. Dette følger af vores interne tegningsregler.
>
> Den 18. juli 2007 ringede forsikrede til os og oplyste, at hun var utilfreds med den private videreførelse, idet hun ønskede at videreføre ordningen med uændret dækning ved nedsat erhvervsevne. Ifølge aftale sendtes der samme dag to tilbud med dækning ved nedsat erhvervsevne på henholdsvis 345.000,00 kr. årligt og 250.000,00 kr. årligt med samlet præmie på henholdsvis 5.300,00 kr. og 3.750,00 kr.
>
> Den 3. august 2007 modtog vi en skriftlig klage fra forsikrede, hvor forsikrede udtrykker utilfredshed med de fremsendte tilbud pga. de høje præmier. Samtidig oplyste hun, at hun 2 gange tidligere - telefonisk i 2006 - havde kontaktet Nordea Liv & Pension og fået oplyst, at den månedlige præmie ville stige til ca. 2.400,00 kr., hvis hun videreførte pensionsordningen privat.
>
> Den 30. august 2007 besvarede vi forsikredes klagebrev. Vi redegjorde bl.a. for de specielle og fordelagtige pensionsvilkår, hun havde som medarbejder i N. R. A/S. Samtidig sendte vi to nye tilbud på privat videreførelse af pensionsordningen. For at imødekomme forsikrede fraveg vi i tilbud 2 af 29. august 2007 vores tegningsregel om, at minimum halvdelen af præmien skal gå til opsparing ved pensionering. Forsikrede fik ifølge dette tilbud en årlig dækning ved nedsat erhvervsevne svarende til 70 % af sin løn dvs. i alt 298.423,00 kr. Præmien for dækningen ved nedsat erhvervsevne udgjorde 2.215,37 kr. månedligt, og den resterende månedlige præmie på 234,63 kr. blev anvendt til opsparing og ved dødsfald.
>
> Den 14. september 2007 modtog vi endnu et klagebrev fra forsikrede. Forsikrede stod uforstående over for, at vi havde fraveget reglen om, at halvdelen af præmien skulle gå til opsparing.
>
> Den 28. september 2007 besvarede vi forsikredes brev fra den 14. september 2007. Vi redegjorde bl.a. for præmiesammensætningen i tilbud 1 og tilbud 2 af 18. juli 2007, tilbud 2 af 29. august 2007 og baggrunden for præmiestigningen.
>
> Efter aftale med forsikrede kontaktede vores konsulent J.-M. H. forsikrede den 29. oktober 2007. Forsikrede accepterede efterfølgende pr. mail tilbud 2 af 29. august 2007. Tilbudet indeholdt en årlig dækning ved tab af erhvervsevne på 298.423,00 kr., en årlig udbetaling i 10 år ved død på 6.183,00 kr. og en årlig udbetaling i 10 år ved pensionering på 6.183,00 kr. Den månedlige præmie udgjorde 2.450 00 kr."

Klageren har i klageskrivelse af 3/10 2007 til nævnet bl.a. anført:

"**2.** Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Jeg vil gerne have at jeg kan videreføre min pensionsordning på samme vilkår (70 % af min tidligere løn) til ca. kr. 2400,00 pr. måned, hvoraf ca. halvdelen går til opsparing ved pensionering. Altså at jeg får den pris, som jeg ved 2 henvendelser til Nordea Liv og Pension i oktober 2006 har fået oplyst. Skulle Nordea Liv og Pension derimod få ret i, at de kan hæve prisen for forsikringen fra ca. 550,00 kr. pr. mdr. til kr. 2.000,00 kr. pr. mdr. vil jeg gerne have en fyldestgørende forklaring på baggrunde for denne prisstigning."

Klageren har gjort gældende, at hun to gange telefonisk har fået oplyst, at hun kan fortsætte ordningen til en månedlig præmie på ca. 2.400 kr., hvoraf halvdelen går til forsikringen og halvdelen til pensionsopsparingen.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 4/12 2007 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikrede ønsker i forbindelse med fratrædelse at videreføre sin pensionsordning privat. Vi har afgivet flere tilbud, hvoraf forsikrede har accepteret tilbud 2 af 29. august 2007. Forsikrede er dog fortsat utilfreds med den store præmiestigning for dækningen ved nedsat erhvervsevne.

Præmiestigningen er en følge af, at præmien efter fratrædelsen beregnes på individuelt grundlag, hvor forsikrede tidligere har været omfattet af en firmapensionsordning med solidariske dækninger. Forsikrede har ved fratrædelsen ikke mulighed for at opretholde de præmievilkår, hun har via sin tidligere arbejdsgiver. Vi har imødekommet forsikrede ved at fravige vores tegningsregel om, at minimum halvdelen af præmien skal gå til opsparing ved pensionering, hvilket betyder, at forsikrede som ønsket betaler en samlet præmie på 2.450,00 kr. og bevarer sin dækning ved nedsat erhvervsevne på 298.423,00 kr., men som samtidig betyder, at der indbetales lidt mindre til opsparing ved pensionering end tidligere.

Vi fastholder, at de afgivne tilbud er helt i overensstemmelse med de vilkår og priser, der gælder på fratrædelsestidspunktet for individuelt oprettede forsikringer."

Hertil har klageren i skrivelse af 19/12 2007 til nævnet anført:

"Jeg har aldrig 'ønsket' at betale kr. ca. 2.400,00 pr. måned for min videreførelse af pensionsordningen, det er den pris som Nordea Pension oplyse ved mine 2 telefoniske henvendelser i,2006, og jeg mener derfor at jeg må have en berettiget forventning til, at det også er prisen, da jeg efter utallige rykkere endelig kan få et tilbud på min videreførelse.

Jeg gjorde allerede ved mine første telefoniske henvendelser i 2006 opmærksom på, at jeg fandt det noget overraskende, at der var tale om en over 100 % prisforhøjelse i forhold til den tidligere pris. Jeg fik ved disse henvendelser oplyst, at årsagen til den store prisændring dels skyldes, at jeg ikke længere var i Nykredit, men også at halvdelen af beløbet skulle gå til opsparing, og jeg fik oplyst at det var et lovgivningsmæssigt krav, så det kunne der ikke ses bort fra.

Jeg kan af Nordea Pensions svar til dem af 4. december 2007 læse, at det ikke er tilfældet, men at der alene er tale om Nordea Pensions interne tegningsregler.

Jeg har altså modtaget forkerte oplysninger på telefonen, dels på prisen for videreførelse af pensionsordningen, men også omkring hvorfor der skal indbetales halvdelen af beløbet til opsparing.

Jeg er derfor ked af, at Nordea Pension i deres svar af 4. december 2007, helt undlader at forholde sig til deres forkerte oplysninger på mine telefoniske forespørgsler. Betyder det, at jeg ikke kan stole på de oplysninger jeg modtager telefonisk, men altid skal sørge for at få dem skriftligt? Hvis det er tilfældet, syntes jeg at Nordea Pension burde gøre opmærksom på, at de oplysninger de giver pr. telefon opfatter de ikke som bindende.

De svar jeg modtog på telefonen, har været en del af mit beslutningsgrundlag omkring nyt job, fordeling af opsparing m.v., og de forkerte oplysninger fra Nordea Pension har betydet for mig, at jeg i dag står med en manglende opsparing til pension på ca. 1.000,00 kr. pr. måned - noget som jo ikke vil have en uvæsentlig betydning for min samlede pensionssum. (Jeg skal fortsat betale 2.450,00 pr. mdr. for min forsikring for tab af erhvervsevne, men har ikke som forventet en opsparing på ca. halvdelen af beløbet).

Nordea Pension skriver desuden i deres svar af 4. december 2007, at de hvert år har fremsendt en pensionsoversigt, hvor der under 'Fratrædelse' fremgår:

De dele af forsikringen, der kan oprettes på individuelle vilkår på det tidspunkt, hvor forsikrede fratræder sin stilling, kan efter fratrædelsen videreføres på de vilkår, med de dækninger og til den pris, der gælder på fratrædelsestidspunktet for individuelt oprettede forsikringer.

Jeg finder denne tekst direkte vildledende. Når jeg læser den tekst, får jeg ikke den tanke, at der her er tale om, at prisen faktisk stiger med 500 %. Med en sådan prisstigning kan man vel også sætte spørgsmålstegn ved, om forsikringen reelt kan videreføres, da der jo er tale om en prisstigning, som vel kun meget få mennesker har mulighed for at betale.

Jeg har desuden forhørt mig hos mine tidligere kolleger i Nykredit, om de er klar over det her - og fra alle er svaret nej, og de meget overraskede over det. Ja, de tror faktisk ikke rigtig på hvad jeg siger, før de ser tilbud, breve m.v. fra Nordea Pension.

Nordea Pension skriver desuden i deres svar af 4. december 2007, at jeg bevarer min dækning ved nedsat erhvervsevne på kr. 298.423,00. Dette er ikke korrekt, da jeg tidligere har haft en dækning på en %-sats af min løn, og det er nu ændret til en fast sum på 298.423,00, og dette beløb er lavere end min tidligere dækning.

Endelig skriver Nordea Pension, at jeg har accepteret tilbud af 29. august 2007, og det er korrekt. Jeg har alene accepteret fordi jeg ikke har anden mulighed. Jeg kan desværre ikke tegne en ny forsikring i et andet selskab, men er tvunget til at acceptere Nordea Pensions tilbud, hvis jeg gerne vil have en forsikring for tab af erhvervsevne. Så jeg har ikke accepteret tilbudet af lyst, men fordi jeg ikke kan gøre andet - desværre."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 9/1 2008 til nævnet bemærket følgende:

"Da der desværre ikke foreligger notater fra de telefonsamtaler, forsikrede henviser til, har vi forholdt os til, at forsikrede oplyser at have fået oplyst en samlet månedlig præmie på ca. 2.400,00 kr., og vi har forsøgt ud fra dette at finde en løsning, der kan imødekomme forsikrede.

Vi må endvidere henvise til, at såfremt der var tale om et lovgivningsmæssigt krav om, at halvdelen af indbetalingen skulle gå til opsparing, kunne vi ikke fravige dette, som vi har tilbudt forsikrede ud fra en konkret afgørelse i denne sag.

Dækningen ved nedsat erhvervsevne på 298.423,00 kr. er den dækning, forsikrede kan bevare, idet forsikrede nu ikke længere er omfattet af de fordelagtige vilkår, hun havde som medarbejder i N. R. A/S, hvor hun havde mulighed for at tilkøbe præmiefritagelse ved at forhøje sin dækning ved nedsat erhvervsevne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Ved fratrædelse**
Forsikringen tilhører den forsikrede, og kan - efter nærmere aftale med selskabet i de fleste tilfælde - videreføres enten gennem en ny arbejdsgiver eller af forsikrede selv.

I tilfælde af privat videreførelse eller ved visse ændringer i forsikringsform, bonusanvendelse, fratrædelses- og tilbagekøbsbestemmelser, vil den bestående forsikring blive omskrevet til præmiefri forsikring. Fremtidig præmiebetaling indgår på selvstændig forsikring."

Af pensionsoversigt af 5/1 2006 fremgår bl.a.:

"Fratrædelse
De dele af forsikringen, der kan oprettes på individuelle vilkår på det tidspunkt, hvor forsikrede fratræder sin stilling, kan efter fratrædelsen videreføres på de vilkår, med den dækning og til den pris, der gælder på fratrædelsestidspunktet for individuelt oprettede forsikringer."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang finder nævnet, at der - af de af selskabet anførte grunde - ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet bemærker på den givne foranledning, at præmiens størrelse beregnes på grundlag af den risiko, selskabet påtager sig ved at udbyde forsikringen. En firmapension er en kollektiv ordning, og risikoen beregnes for den gruppe, der er forsikret. Præmien for den individuelle pensionsordning beregnes derimod på baggrund af den risiko, selskabet påtager sig ved at forsikre individet, hvorfor præmien for en individuel ordning typisk er betydelig højere end for kollektive ordninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriftens bekræftes

Henning Jønsson