808/08

Den 1. december 2008 blev i sag nr. 73.059:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

SEB Pension
Postboks 100
0900 København C

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har pensionsordning i SEB Pension, klager ved sin advokat over selskabets bonusprognoser og renteberegning på et policelån samt over, at hun ikke har fået præmiefritagelse.

Selskabet henviser til, at prognoser ikke er bindende for selskabet, at eventuelle krav på renter er forældet, og at klageren ikke har haft ret til præmiefritagelse på grund af en klausul i policeen.

Ad. Bonusprognoser:
Klageren tegnede i 1969 en pensionsordning i selskabet med udløb i 2006. Selskabet begyndte at udsende bonusprognoser fra 1983. Af disse bonusprognoser fremgår bl.a.:

"Sidst ændret	:	01/01-1983
…		
Dato:		Sum ved udløb
…		…
v/udløb		767.284
…		
Sidst ændret	:	01/01-1984
…		
Sum ved udløb		384.422
…		
Sidst ændret	:	01/01-1985
...		
Sum ved udløb		333.974

…
Sidst ændret : 01/01-1986
…
Sum ved udløb 236.635
…
Sidst ændret : 01/02-1986
…
Sum ved udløb 71.077
…
Sidst ændret : 01/01-1987
…
Sum ved udløb 234.064
… …
Prognose 1. januar 2003
…
Prognose for pensionering

Dato	Alder	**Engangsbeløb sum**	
		Fremtids-kr.	Nutids-kr.
10.12.2006	62	169.806	157.079 "

Selskabet fremsendte derefter ikke længere bonusprognoser.

Selskabet anførte i skrivelse af september 2006 til klageren:

"Din forsikring skal udbetales 10. december 2006. Udbetalingsbeløbet inkl. bonus er **168.853,54 kr.**, og udbetalingen er skattefri."

Selskabet anførte i skrivelse af 7/11 2006 til klageren:

"Din livsforsikring udløber den 10.12.2006 og i den anledning kommer den opsparede skattefri sum inkl. bonus til udbetaling med i alt 168.853,54 kr.

Din forsikring er oprindelig tegnet i 1969. Med virkning fra 10.12.1974 blev forsikringen ændret til den nuværende forsikringsform, hvor selskabet - mod din indbetaling af en årlig præmie på 1.375 kr. - forpligtede sig til at udbetale en forsikringssum på 70.000 kr. ved forsikringens udløbsdato den 10.12.2006 eller ved din død forinden.

Forsikringssummen er løbende blevet forhøjet med bonus, senest den 1.6.2006 til 143.046,48 kr.. Med tillæg af en særlig opsparet bonus på 25.807,06 kr. giver det de 168.853,54 kr., der udbetales på udløbsdagen.

Vi har siden 1991, dvs. gennem de seneste 15 år, sendt dig årsbreve med detaljerede depotregnskaber, der viser, hvordan forsikringens værdi har udviklet sig.

De årlige oversigter har i et vist omfang tidligere indeholdt en såkaldt bonusprognose, der har været en fremskrivning af, hvad forsikringssummen i fremtiden *kunne* udvikle sig til under nogle givne forudsætninger om rente, inflation m.v. Disse prognoser har ikke indeholdt et bindende tilsagn, hvilket også klart fremgår af oversigterne. Siden renten toppede i starten af firserne har udviklingen i prognosetallene været støt faldende, og derfor besluttede vi for et par år siden helt at afskaffe prognoserne.

Det har været den faktiske udvikling i fortrinsvis depotrenten, der har været bestemmende for, hvordan forsikringsværdien løbende har udviklet sig jf. de sendte depotregnskaber.

Din forsikring har deltaget i bonusfordelingen i henhold til de til enhver tid gældende og til Finanstilsynet anmeldte regler for bonusfordeling.

Vi skal bestride, at din forsikring på noget tidspunkt i forsikringstiden har været ramt af fejl i beregninger eller bonustildeling på grund af nyt edb-system, hvilket vi da også afviste i vores brev af 12.8.1999."

Selskabet anførte i senere skrivelse af 1/12 2006 til klageren:

"I forlængelse af telefonsamtalen den 23.11.2006 skal jeg som lovet besvare en række spørgsmål i dette brev.

Af vedlagte bilag 1 fremgår de årlige kontorenter samt prognoserenten for din police for perioden 1975 til 2006. Før 1982 havde vi et andet bonussystem, hvor vi anvendte tre forskellige prognoserenter. Årsagen hertil var netop, at vi ønskede at fortælle, hvor stor indflydelse prognoserenten havde på resultatet. Den prognose, du fik i 1983, var således beregnet under den forudsætning, at den opsparing ville blive forrentet med 16 % alle årene frem til policens udløb i 2006. Indførelsen af realrenteafgiften (en særlig skat på pensionsafkast) og den kraftigt faldende rente i de sidste 20-25 år har imidlertid betydet, at den faktiske forrentning af den opsparing har været betydelig mindre end 16 %.

Af prognoserenten faldt til 10 % i 1984 skyldtes indførelsen af realrenteafgiften, og årsagen til de efterfølgende fald er rentefaldet. Begge disse forhold har ramt hele den danske pensionsbranche.

Som aftalt vedlægger jeg også en kopi af forsikringsbetingelserne samt et klageskema til Ankenævnet for Forsikring. Hvis du vælger at klage, skal du bruge girokortet til at betale klagegebyret.

Jeg skal beklage, hvis du har ment, at dine tidligere henvendelser ikke er besvaret tilfredsstillende. Det er bestemt vores målsætning at servicere alle vores kunder, så de er tilfredse."

Selskabet anførte i senere skrivelse fra december 2007:

"Din forsikring skal udbetales 1. januar 2008. Udbetalingsbeløbet inkl. bonus er **177.310,69 kr.**, og udbetalingen er skattefri."

Klageren har ved skrivelse af 6/12 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at der er sket en fejl ved udbetalingen af hendes pensionsopsparing. Klageren har til støtte herfor anført:

"Klagen vedrører at min livs- og pensionsforsikring må være fejlberegnet siden 84. I 83 viste prognosen sum ved udløb vil være 767.284 og død 560.400, i 84 var beløbene pludselig halveret til udløb 328.422, og død næsten halveret, siden klaget telefonisk uden held (se følgeskrivelse mv.)

…

Spørgsmål til ankesagen.
Hvordan kan SEB i sep. 2006 sige der er 168.853,54 pr. udløb d. 10. dec. 06, dvs 3 mdr før udbetaling, hvor er renter og Bonus for denne periode?

Jeg medsender kopi af seneste brev af dec. 2007 ifølge den er der 177.310,69 kr. til udbetaling pr. 1. jan. 08. Det ser for mig mystisk ud, at nu er beløbet på blot et år steget med næsten 10.000 kr., det er mere end de steg på årene fra 99 til 06. Jeg kan gisne om, at det kan være fordi de ved sagen blev anket, bemærk ny sagsnr."

Selskabet har ved skrivelse af 24/1 2008 fastholdt, at den foretagne udbetaling er korrekt. Selskabet har til støtte herfor anført:

"1. Aftalte forsikringsydelser - bonusprognoser
Selskabet har med de af klageren fremlagte breve af 7. november og 1. december 2006 forklaret klageren, at prognosetal kun forpligter forsikringsselskabet i samme omfang, som en række forudsætninger - primært omkring den faktiske udvikling i renten - opfyldes.

Der er en massiv praksis ved ankenævnet, der dokumenterer, at forsikringstagerne ikke kan kræve prognoseløfterne opfyldt, når selskaberne i øvrigt løbende har foretaget de i henhold til selskabets bonusregulativ korrekte opskrivninger af forsikringsydelserne. Klageren har ikke på nogen måde sandsynliggjort - endsige dokumenteret, at dette ikke skulle være tilfældet.

Klagerens krav må i øvrigt anses for forældet, da de prognoser, som klageren i dag påberåber sig, er ca. 15-25 år gamle. Den seneste - og eneste - prognose, der er sendt til klageren inden for de seneste 5 år (forældelsesfristen), er den pr. 1. januar 2003, hvor der prognosticeres en pensioneringsydelse pr. 10. december 2006 på kr. 169.806. Dette beløb forpligter heller ikke selskabet, men harmonerer dog fornuftigt med de kr. 168.853, som ifølge selskabets brev af 7. november 2006 kunne være udbetalt pr. 10. december 2006.

Fra praksis skal alene henvises til én af selskabets egne sager, AK 33.901 fra 31. januar 1994. Ankenævnets praksis er ikke underkendt ved de almindelige domstole."

Klagerens advokat anførte herefter i skrivelse af 9/5 2008 til nævnet:

"Til brug for min fortsatte sagsbehandling skal jeg venligst anmode om at få fremsendt kopi af sagens bilag, herunder SEB pensions skrivelser til Ankenævnet for Forsikring.

Min klient har gentagne gange, allerede i 1980'erne anmodet Codan Liv om at oplyse følgende:

1. Hvor meget er der indbetalt til pensionsordningen.
2. Hvor meget er der tilskrevet i bonusser, renter, ekstraordinære bonusser etc.
3. Hvorledes har SEB beregnet, eksempelvis, at der vil komme kr. 767.284 til udbetaling ved forsikringens udløb.

Jeg skal anmode Ankenævnet for Forsikring om at opfordre SEB Pension til at besvare ovennævnte spørgsmål."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 26/5 2008 til nævnet:

"Jeg finder, at det er et rimeligt krav, at advokaten først sætter sig ind i det omfattende bilagsmateriale, som klageren har fremlagt, før han - mere præcist og konkret - formulerer eventuelle ønsker til taldokumentation. For så vidt angår tallet på kr. 767.284, findes svaret i klagerens egne bilag - prognoseforventningerne var særdeles høje i 1983, men ikke urealistiske under hensyntagen til det daværende renteniveau.

Det er mit håb, at advokaten kan overbevise sin klient om, at klagen er grundløs. Jeg kan allerede på forkant oplyse, at selskabet ikke agter at afsætte beregner- eller aktuarresourcer til den fuldstændig meningsløse øvelse, det vil være at skulle gennemgå den faktuelle præmiebetaling, ydelsesberegning og bonus- tilskrivning siden 1969."

Klagerens advokat fastholdte sine spørgsmål i skrivelse af 16/6 2008 til nævnet:

"Min klient er usikker på, hvorvidt udbetalingen fra forsikringen er korrekt.

Med henblik på at kontrollerer at udbetalingerne er korrekte bedes selskabet derfor besvare de stillede spørgsmål:

1. Hvor meget er der indbetalt til Pensionsordningen?
2. Hvor meget er der tilskrevet i bonusser, renter, ekstraordinære bonusser etc.? Der ønskes en del- taljeret opgørelse fra 1969 og til forsikringens udløb i december 2006.
3. Hvorledes har SEB beregnet, at der vil komme kr. 767.284 til udbetaling ved forsikringens udløb?

Min klient er pikeret over, at selskabet undlader at besvare hendes spørgsmål. Det er et rimeligt krav, at min klients spørgsmål bliver besvaret, således at hun får afklaret, at selskabets beregning vedrørende opgørelsen af udbetalingen er korrekt og i overensstemmelse med forsikringsvilkårene."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 24/6 2008 til nævnet:

"Klagerens advokat har endnu ikke forholdt sig til de 3 klagepunkter, som klagen oprindeligt er indbragt på. Jeg har i forhold hertil ikke supplerende kommentarer i forhold til det, jeg allerede har anført i mit brev til nævnet af 24. januar 2008.

I stedet bringer advokaten nu ud af den lige så blå luft et 4. klagepunkt på banen, idet klageren 'er usikker på', hvorvidt den faktuelle værdiopskrivning over de seneste 40 år er sket korrekt - dvs. i overensstemmelse med selskabets Finanstilsynsanmeldte tekniske grundlag og bonusregulativ.

Klageren er siden 1969 løbende orienteret om udvikling i depot, dækninger og prognosetal uden at gøre indsigelse herover - i hvert fald over for Ankenævn, domstole eller Finanstilsyn. Allerede derfor er klageren afskåret fra nu at kunne kræve den omfattende dokumentation, som klagerens advokat lægger op til. Den del af talmaterialet, der er mere end 5 år gammelt, vil det i større eller mindre omfang i øvrigt kunne vise sig vanskeligt/umuligt at genfremskaffe nu.

For så vidt angår de seneste 5 års taloplysninger, skal jeg henvise til de løbende årsbreve med dækningsbeviser og depotkontooversigter. Når det ikke på nogen måde er konkret indikeret - endsige dokumenteret - at SEB Pension skulle have regnet forkert, er det ikke et rimeligt forlangende, at selskabet skal afsætte resourcer hertil.

Nævnet plejer i øvrigt at afvise tilsvarende ugrundede klager med en bemærkning om, at man ikke har fundet anledning til at forelægge taloplysningerne for Finanstilsynet, der ligge rinde med selskabets til enhver tid anmeldte tekniske grundlag og bonusregulativ."

Ad. Renteberegning på policelån:

Selskabet anførte i skrivelse af 20/10 1994 til klageren:

"Vi skal hermed bekræfte de optagede lån og rentebeløb fra 1980 til og med idag.

Lånebeløb:
November 1980 kr. 7.300,- September '81 kr. 2.200,- Oktober '82 kr. 4.000,-
September '83 kr. 2.900,- Maj '84 kr. 2.800,- November '84 kr. 1.300,-

September '85 kr. 4.100,- August '86 kr. 4.500,- November '86 kr. 1.200,-
Juli '87 kr. 3.000,- December '87 kr. 1.500,- Juli '88 kr. 3.000,-

Februar '91 kr. 14.200,- og januar 1994 kr. 15.900,-

For det samlet lånebeløb på ialt kr. 69.700,- betales et halvårligt rentebeløb på kr.3.834,- der forfalder pr. 01/01 og 01/07.

Håber dette er en tilfredsstillende opstilling af Deres lån."

Selskabet anførte i senere skrivelse af 1/11 1994 til klageren:

"Vi skal hermed bekræfte modtagelse af Deres brev af d. 26/10-94.

Vi skal hermed henvise til tidligere fremsendte brev, hvori vi oplyser de pågældende lån optaget fra 1980 til idag.

Renteudgifterne de pågældende år har været som følgende :

1980 betalt kr.		94,-
1981	kr.	1.619,-
1982	kr.	2.055,-
1983	kr.	2.575,-
1984	kr.	3.006,-
1985	kr.	3.374,-
1986	kr.	4.100,-
1987	kr.	4.434,-
1988	kr.	4.948,-
1989	kr.	5.148,-
1990	kr.	5.148,-
1991	kr.	6.661.-
1992	kr.	6.994,-
1993	kr.	6.994,-
1994	kr.	7.546,-

Håber ovennævnte oplyser kan bruges."

Selskabet anførte i skrivelse af 23/6 1998 til klageren:

"Meddelelse om overdragelse af policelån.
Vi meddeler Dem herved, at Deres policelån hos Codan Liv/Codan Liv II, stort 15.400,00 kr. er overdraget og transporteret til Codan Bank A/S pr. 1. juni 1998 (ref. nr. …)

Overdragelsen/transporten omfatter tillige de til sikkerhed deponerede livspolicer."

Klageren har ved skrivelse af 6/12 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at hun har betalt for mange renter for det optagne policelån. Klageren har til støtte herfor anført:

" Klager over at mit policelån har de efter min opfattelse taget for høje renter end aftalen ifølge lånedokumenter + også taget rente fra lånet, så jeg mener der må være tale om dobbeltrente når de samtidig opkræver halvårlig rente, dvs. også rente forud (se følgeskrivelse)."

Selskabet har ved skrivelse af 24/1 2008 over for nævnet fastholdt sin afvisning af fejl i renteberegningen. Selskabet har til støtte herfor anført:

"2. Renteberegning på policelån
Klageren har fremlagt en lang række bilag vedrørende policelån for perioden 1980 - 1995. Af et fremlagt håndskrevet bilag synes det at fremgå, at det er renteberegningen i den pågældende periode, der klages over. Det står for mig dog uklart, hvad der helt konkret klages over. SEB Pensions policelåneportefølje er overdraget til Codan Bank i 1998. En eventuel klage over renteberegningen siden 1998 kan derfor ikke behandles under nærværende sag. For en god ordens skyld vedlægges kopi af det standardbrev, der i 1998 blev sendt til alle policelånstagerne.

Det er udokumenteret, at renteberegningen skulle være fejlbehæftet, men klagerens krav er under alle omstændigheder forældet efter den forud for 1. januar 2008 gældende 5 årige forældelsesregel."

Ad. Ret til præmiefritagelse:

Selskabet anførte i skrivelse af 13/1 1975 til klageren:

"Vi har med tak modtaget Deres begæring om livsforsikring samt helbredsoplysninger, og efter at sagen har været til bedømmelse, glæder det os at kunne meddele, at forsikringen vil kunne antages til normal præmie, men med følgende klausul:

'Bestemmelserne om præmiefritagelse i tilfælde af arbejdsudygtighed (invaliditet) kommer ikke til anvendelse for forsikringen.'

Vi gør samtidig opmærksom på, at Livsforsikringsselskabernes Bedømmelseskomite ikke kan give tilbud på invaliditetsforsikring."

Klageren ansøgte senere om præmiefritagelse, hvorefter selskabet i skrivelse af 13/1 1986 til klageren anførte:

"Vi har modtaget lægeattest til brug ved ansøgning ompræmiefritagelse på ovennævnte livsforsikring.

Af lægeattesten fremgår det bl.a., at De modtager pension fra det offentlige.

Inden selskabets læge kan tage endelig stilling, udbeder vi os den skrivelse, som De har modtaget vedrørende pensionen."

Selskabets assurandør N.J.I. anførte i skrivelse af 28/1 1986 til klageren:

"Jeg har undersøgt sagen i Codan Liv og de indrømmede at de havde fejlet og jeg skal give dig en undskyldning for det skete, at de havde overset, denne klausul i policen.
Og de var meget kede af det skete."

Klageren har ved skrivelse af 6/12 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at hun var været berettiget til præmiefritagelse.

Selskabet har ved skrivelse af 24/1 2008 over for nævnet anført:

"3. Ret til præmiefritagelse
Den af klageren fremlagte korrespondance fra 13. og 28. januar 1986 siger ikke så meget, men selskabet har angiveligt i 1986 afvist klagerens krav på præmiefritagelse ved tab af erhvervsevne i 1986. Det gøres gældende, at afvisningen var berettiget, idet forsikringen er tegnet uden rettigheder ved tab af erhvervsevne, hvilket fremgår af selskabets tilbudsbrev af 13. januar 1975. Kopi af tilbuddet, der er accepteret af klageren den 15. januar 1975, vedlægges. Denne tegningsklausul er formentlig baggrunden for, at assurandøren i brevet af 28. januar 1986 beklager over for klageren, at selskabet i det hele taget havde startet en skadebehandling op."

Af klagerens police fremgår bl.a.:

"Bestemmelserne om præmiefritagelse i tilfælde af erhvervsudygtighed (invaliditet) kommer ikke til anvendelse for denne forsikring."

Nævnet udtaler:

Ad. Bonusprognoser:

Indledningsvis bemærker nævnet, at selskabet ikke har forholdt sig til de af klageren og hendes advokat stillede spørgsmål. Nævnet finder imidlertid, at selskabet ikke er forpligtet til at bruge ressourcer på en besvarelse af spørgsmål, når svarene ikke er tilgængelige og i øvrigt ikke findes relevante for sagens afgørelse, og når der ikke er anført om-

stændigheder, der giver nævnet grund til at antage, at selskabets beregninger er forkerte.

Nævnet finder, at der ikke ved de fremsendte bonusprognoser er givet en garanti til klageren om størrelsen af den tilskrevne bonus. Nævnet bemærker herved, at begrebet "prognose" i sig selv indeholder et forbehold om, at oplysningerne kun er gældende under visse forudsætninger.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at krav forud for 1/1 2003 er forældede, samt at udbetalingen af klagerens pension herefter må antages at være i overensstemmelse med den indgåede aftale. Selskabets udbetaling kan således ikke kritiseres.

Ad. Renteberegning på policelån:
Allerede fordi et eventuelt krav må anses for forældet, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Ad. Ret til præmiefritagelse:
Af klagerens police fremgår, at forsikringsbetingelsernes bestemmelser om præmiefritagelse ikke finder anvendelse. Allerede derfor kan det ikke kritiseres, at selskabet ikke har ydet præmiefritagelse til klageren.

Efter det således anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand