812/09

Den 2. februar 2009 blev i sag nr. 74.099:

xxxx xxxxx xxxx xxxxxxxxxxx
xxx xxxxxxxxx xxxx
xxxxxxxxxxx

xxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Boet efter forsikringstageren, der havde en livrente i Danica Pension, klager over, at selskabet har udskudt udbetalingens starttidspunkt således, at sikrede ikke nåede at få udbetaling fra sin livrente inden sin død.

Selskabet henviser til, at man hvert år har fremsendt udløbsbreve til sikrede.

Selskabet redegør således for sagsforløbet:

> "T.H. opretter pr. den 1. marts 1961 forsikring i Statsanstalten for Livsforsikring (nu Danica Pension). Forsikringen er en kollektiv pensionsforsikring, der oprettes som led i T.H.'s ansættelsesforhold hos P. Kopi af begæringen vedlægges som vores bilag A.
>
> Forsikringen indeholder en livrente, der kommer til udbetaling fra udløb og udbetales, så længe T.H. er i live. Det fremgår af P.'s pensionsregulativ, at udbetaling skal ske ved årsdagen for forsikringens tegning efter det fyldte 60. år, hvorfor det aftalte udløb som udgangspunkt er den 1. marts 1997. Til dokumentation herfor vedlægges forsikringsoversigt fra den 1. juli 1992 som vores bilag B.
>
> I forbindelse med forsikringens udløb den 1. marts 1997 sender vi i overensstemmelse med vores sædvanlige praksis T.H. et brev, hvori vi oplyser, at forsikringen som aftalt kan udbetales ved udløb. Udløbsbrevet genereres maskinelt, hvilket vil sige, at vores it-systemer automatisk fremsender dette brev, når udløbstidspunktet på forsikringen er nært forestående.
>
> Udløbsbrevet består af et forbrev, en udløbsoversigt og et servicekort, som T.H. skal udfylde og fremsende til Danica Pension uanset, om hun ønsker at påbegynde eller udskyde udbetalingen. Endvidere har T.H. mulighed for på servicekortet at angive, at hun ønsker at bli-

ve kontaktet af en af Danica Pensions medarbejdere med henblik på rådgivning om hendes pensionsordning.

Den 31. januar 1997 modtager Danica Pension brev fra T.H., der anmoder om udskydelse af udbetalingerne indtil hendes 67. år, svarende til den 1. marts 2003. Dette brev vedlægges som vores bilag C.

Da forsikringens nye udløbstidspunkt den 1. marts 2003 er nært forestående, genereres på ny et maskinelt udløbsbrev, der sendes til T.H. i januar 2003. Den 10. februar 2003 modtager Danica Pension servicekort udfyldt af T.H., hvorpå hun anmoder om yderligere udskydelse af forsikringen i 1 år, altså til den 1. marts 2004. Udskydelsen bekræftes af Danica Pension ved brev fra den 3. juni 2003. Kopi af servicekortet vedlægges som vores bilag D.

Den 6. december 2003 fremsendes udløbsbrev til T.H., da forsikringen som aftalt skal udbetales den 1. marts 2004. Som nævnt fremgår det af brevet, at T.H., uanset om hun ønsker udbetaling eller udskydelse heraf, skal fremsende det vedlagte servicekort. Da vi intet hører, sender vi den 20. februar 2004 et brev, hvor vi rykker T.H. for svar, hvilket er sædvanlig praksis i disse situationer. Dette brev vedlægges som vores bilag E.

Af brevet fremgår, at såfremt T.H. ønsker at få udbetalingen påbegyndt fra den 1. marts 2004, skal hun indsende servicekortet og sit skattekort inden den 15. marts 2004. I brevet påpeges endvidere, at hvis vi ikke hører fra hende inden den 15. marts 2004 forudsætter vi, at T.H. ønsker at vente med udbetalingen, hvorfor vi udskyder udbetalingen et år. Pensionen kan dog, som det fremgår af brevet, altid udbetales, når T.H. ønsker det. Da T.H. fortsat ikke henvender sig, udskydes forsikringen frem til den 1. marts 2005, hvilket hun meddeles om ved brev fra den 5. juli 2004.

I forbindelse med forsikringens udløb den 1. marts 2005 fremsendes den 12. december 2004 nyt udløbsbrev, og den 11. marts 2005 rykker vi for svar, da vi ikke modtager servicekort med angivelse af T.H.'s beslutning. Da vi ikke hører fra T.H. udskydes udbetalingen, som anført i rykkerskrivelsen, til den 1. marts 2006. Dette oplyser vi T.H. om ved brev fra den 24. juni 2005.

Udløbsbrev fremsendes igen den 9. december 2005, da aftalt udløb er den 1. marts 2006, og da vi intet svar får på vores rykker fra den 10. marts 2006, udskydes udløbstidspunktet til den 1. marts 2007, hvilket T.H. oplyses om i brev fra den 2. maj 2006. Samme procedurer fortsætter, således at vi den 8. december 2006 sender udløbsbrev, den 2. marts 2007 rykker for svar, hvorefter udbetalingen udskydes endnu et år til den 1. marts 2008, hvilket der informeres om i brev fra den 14. juni 2007.

Den 22. januar 2008 afgår T.H. ved døden, og da forsikringen som aftalt alene kommer til udbetaling, så længe T.H. er i live, bortfalder udbetalingen fra livrenten."

Klageren anførte i skrivelse af 6/3 2008 til selskabet:

"Efter telefonsamtale mellem Dem og C.K.H. d. 5. marts, ønsker jeg en redegørelse for handlingsforløbet for de gentagne udsættelser af pensionsudbetalingerne på Police 112 … T.H.

Jeg vedlægger kopi af skifteretsattest og skiftefuldmagten.

T.H.'s helbred har længe været svagt, hvilket hun selv erkendte.

På den baggrund er det overraskende, at det er lykkedes Danica Pension at overbevise hende om, at hun skulle udskyde udbetalingerne på sin pensionsopsparing år efter år.

Jeg tror ikke på at hun er blevet rådgivet loyalt, som jeg ville forvente mig af mit eget pensionsselskab."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 11/3 2008 til klageren:

"Jeg har naturligvis forståelse for, at I er kede af, at T.H. ikke selv har fået glæde af sin pensionsopsparing. I den forbindelse kan jeg oplyse, at vi løbende har gjort hende opmærksom på, at hun kunne få pensionen udbetalt, og vi har gentagne gange rykket hende for et svar.

T.H.'s pension bestod af en livsvarig livrente, og livrenten er oprettet som led i hendes ansættelse på P.

T.H.'s livrente kunne oprindelig udbetales fra den 1. marts 1997, og hun meddelte os, at hun først ønskede udbetaling af pensionen, når hun fyldte 67 år.

Derfor har vi i den forbindelse udskudt udbetalingen for ét år ad gangen i perioden 1. marts 1997 til den 1. marts 2003. I denne periode har vi hvert år sendt T.H. en ny oversigt, som viste hendes nye dækning efter udskydelse af udbetalingen. Af oversigterne fremgår også, at T.H. kunne få livrenten udbetalt før den nye udløbsdato med en reduceret udbetaling.

I forbindelse med vores tilbud på udbetaling fra den 1. marts 2003, har T.H. meddelt os, at hun ønsker at udskyde udbetalingen endnu ét år.

Fra den 1. marts 2004 til den 1. marts 2007 har vi hvert år sendt tilbud på udbetaling til T.H., og vi har også rykket hende for et svar på vores tilbud.

Da T.H. hverken har svaret på vores udbetalingstilbud eller vores rykkerskrivelser, har vi år for år udskudt udbetalingen, og sendt en oversigt over den nye udbetaling.

Af disse oversigter fremgår ligeledes, at T.H. kan få livrenten udbetalt før den nye udløbsdato med reduceret udbetaling.

I december 2007 har vi sendt tilbud på udbetaling fra den 1.marts 2008, som vi ikke har fået svar på, og vi har ej heller nået at rykke for et svar, før vi har fået besked om T.H.'s død.

Efter vores opfattelse har vi løbende orienteret T.H. om hendes muligheder i forbindelse med livrenten, og vi har også givet hende mulighed for at kontakte os med henblik på rådgivning, hvis hun på nogen måde har været i tvivl.

Til orientering vedlægger jeg en kopi af T.H.'s ønske om udskydelse af udbetalingen i henholdsvis 1997 og 2003, samt et eksempel på et policetillæg sendt i forbindelse med udskydelse af udbetalingen til den 1. marts 2003 og et eksempel på vores rykkerbreve."

Klageren anførte i mail af 24/3 2008 til selskabet:

"Der foreligger en oversigt over samtykke-erklæring hvor T. har givet jer lov til at udveksle personlige oplysninger om hende med koncernens øvrige selskaber. I opremser Navn, adresse, CPR-nr. og helbredsoplysninger. Dette med henblik på at kunne give hende

den bedst mulige rådgivning m.m.

Jeg mener at det har givet T. en forventning om, at banken har påtaget sig et rådgivningsansvar. Og at de forslag banken fremsender er udtryk for en rådgivning, der loyalt tager udgangspunkt i hendes forhold, og at forslagene er udformet i hendes interesse.

Hvorfor nævner I helbredsoplysninger, hvis I ikke bruger dem?

Når Danica Pension fremsender et brev, hvor de foreslår at hun udsætter sin livrente i yderligere et år for at få forhøjet den årlige ydelse, så savner jeg, at de henleder opmærksomheden på at der også er en ulempe forbundet med udsættelsen.

Danica kunne med rette oplyse hvilken levealder T. skal opnå, for at ændringerne skal være en reel fordel for hende.

Tværtimod gør Danica opmærksom på, at ydelserne vil blive nedsat, hvis hun ønsker at igangsætte udbetalingerne nu.

Det er jo ikke korrekt. Hun får bare ikke forhøjelsen.

Jeg kunne godt ønske mig et indblik i matematikken i beregningen bag disse udsættelser. Som jeg ser det er det en dårlig forretning for T. hver gang. Ved simpel fremskrivning af de akkumulerede udbetalinger før og efter udsættelserne krydser samtlige linier hinanden ved ca. det fyldte 80 år. Og det er uden nogen form for rente, kontostyrkelse eller dødsrisikotillæg. I må have nogle tabeller, der viser den forventede restlevetid i hvert enkelt tilfælde.

Dernæst mener jeg at Danica skal overholde sine aftaler. Hvis der er indgået en skriftlig aftale om udsættelse til 2003, så bør en ændring af aftalen have samme form, dvs. skriftlig. Skriftlighed er jo Danicas normale aftaleform. Ellers har I et problem med at overbevise arvingerne om at den er indgået. I kender ganske udmærket T.'s bankkonto, der ligger i samme koncern som I har samtykke til at se. Og hvis I ikke får en skatteprocent, så bruger man 60 %.

Jeg kan oplyse at T. ved sidste såkaldte 'Stiltiende accept' lå på R. Hospitalets intensivafdeling og fik en stent indopereret. Den sad forkert, og lægerne turde ikke gøre operationen om. Hun slap aldrig af med slangen til iltapparatet. Vi har fundet hendes 'årbog', der i 2003 slutter med ordene 'IKKE MERE ENERGI'. Hun brugte ikke energi på at sætte sig dybere ind i Danicas breve, der lå i en stak da vi ryddede op.
Hun klarede sig med sin folkepension.
Uden at gå i detaljer lige nu, så har hendes helbred absolut aldrig været godt.

I en livrente er det måske for meget forlangt, at Danica burde oplyse, at Danica og forsikringstageren har klare modstridende interesseforhold.

Jeg føler at Danica har rådgivet i direkte modstrid med T.'s interesser, og til Danicas egen fordel. Danica har ifølge deres sidste brev tjent kr. 572.631,- på T.'s død.

Hun har siden 1966 sparet op til sin livrente. Og fik pga. Danicas fejlagtige rådgivning intet ud af det, da udbetalingerne aldrig nåede at træde i kraft."

Klageren har ved skrivelse af 7/6 2008 over for nævnet nedlagt påstand om:

"A. At Danica erkender, at deres årlige fremsendte breve med forslag om udsættelse kan opfattes som en rådgivning. Om end det er en mangelfuld rådgivning.

B. At Danica ændrer sine procedurer overfor andre pensionister, så ulempen ved udsættelse også bliver nævnt. De skal fortælle hvilken alder pensionisten skal opnå for at udsættelsen kan betale sig. (I T.'s tilfælde ca. 80 år. Det gælder for hvert eneste udsættelsesbrev.)
C. Erstatning/udbetaling af depotet til boet. Danica har misligholdt sin rådgivningspligt."

Klageren har til støtte herfor anført:

"Vi mener at Danica uretmæssigt har udsat udbetalingerne på T.H.'s livrente år efter år på baggrund af to årlige breve, som T. på grund af sit svigtende helbred ikke har haft energi til at svare på siden 2003. Beslutningen om udskydelse er efter vores opfattelse lige så kritisk som at igangsætte den oprindelige aftale startdato. Det bør ikke ske uden rådgivning eller accept."

Selskabet har ved skrivelse af 27/6 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"De konkrete udløbsbreve og hertil knyttede rykkerbreve, som T.H. årligt har modtaget fra december 2003 til december 2007, kan ikke genudskrives, da disse breve er maskinelle. Det vil sige, at vores it-systemer automatisk genererer og fremsender disse breve, når udløbstidspunktet på forsikringen er nært forestående.

C.K.H. har imidlertid til sin klage vedlagt de udløbsbreve, T.H. modtog i januar 2003 samt december 2004 samt rykkerbrev fra den 11. marts 2005. De udløbsbreve og rykkerskrivelser, T.H. har modtaget i øvrigt frem til december 2006, vil have lignet de af klager fremlagte.

Udløbsbrevene beskriver, hvilke muligheder, T.H. har i forbindelse med, at det aftalte udløbstidspunkt er nået. Dette omfatter såvel muligheden for udbetaling samt muligheden for udskydelse af udbetalingen, under forudsætning af at betingelserne herfor er opfyldt. Det påpeges, at Danica Pension i brevene ikke anbefaler udskydelse, men blot oplyser herom.

Danica Pension har ikke de fornødne oplysninger til at vurdere, om udskydelse af udløb eller udbetaling er den løsning, der passer bedst til den enkelte kunde. En sådan rådgivning forudsætter et fuldstændigt overblik over den pågældende kundes økonomiske forhold, helbred, livssituation m.v., som Danica Pension naturligvis ikke har. Det forhold, at vi i udløbsbrevene ikke yder rådgivning om, hvorvidt det kan betale sig for den enkelte kunde at udskyde udbetalingen, er dog ikke ensbetydende med, at vi ikke tilbyder rådgivning om dette, såfremt kunden ønsker dette.

I denne forbindelse er det værd at bemærke, at vi i udløbsbrevene - såvel i forbrevet som på servicekortet - giver kunden mulighed for at modtage yderligere rådgivning om pensionsordningen. Denne praksis er efter vores opfattelse overensstemmende med god skik for finansielle virksomheder.

Ønsker en kunde ved udløb, at forsikringen skal udbetales, er det ikke tilstrækkeligt for at opnå dette, at han/hun ikke reagerer på udløbsbrevet. Det er en forudsætning for, at vi overhovedet kan udbetale forsikringen, at vi modtager de oplysninger, der er nødvendige herfor. Det er blandt andet oplysninger om den konto og det pengeinstitut, udbetaling skal ske til, hvilket netop er det vi beder kunden om at angive på servicekortet og indsende til os.

Modtager vi ikke disse oplysninger om, hvor udbetaling skal ske til, har vi ikke mulighed for at udbetale forsikringen, og det må endvidere på baggrund af den manglende reaktion kunne forudsættes, at den pågældende kunde ikke ønsker forsikringen udbetalt og er indforstået med, at udbetalingen udskydes et år. Denne procedure fremgår tydeligt af de rykkerbreve, som T.H. har modtaget fra 2004 til 2007. T.H. kan således ikke have været i tvivl om, hvad den manglende reaktion på udløbsbrevene medførte.

Det er forståeligt, at hendes efterladte på nuværende tidspunkt synes, at det forekommer uhensigtsmæssigt, at udbetaling ikke påbegyndtes i marts 2004. T.H. må dog selv have været nærmest til at vurdere, om det i hendes situation bedst kunne betale sig at påbegynde udbetaling eller ej. Hendes manglende henvendelse til Danica Pension i denne forbindelse må på baggrund af udløbsbrevene og rykkerbrevene berettiget kunne tages som udtryk for, at hun ønskede fortsat udskydelse af forsikringen.

Da T.H. ikke kan have været i tvivl om, at konsekvensen af hendes manglende reaktion på udløbsbrevene og rykkerne ville være udskydelse af udbetalingen i et år, da T.H. heller ikke kan have været i tvivl om, at forsikringen alene berettigede til udbetaling, så længe hun var i live, og da den rådgivning Danica Pension har ydet i forbindelse med forsikringens udløb lever op til reglerne for god skik for finansielle virksomheder, er det vores opfattelse, at Danica Pension ikke er forpligtet til på nuværende tidspunkt at udbetale forsikringen til boet efter T.H..

Finder Ankenævnet, at Danica Pension ikke har været berettiget til at udskyde udbetalingen af livrenten ved manglende svar fra T.H. på de fremsendte udløbs- og rykkerbreve, gøres det gældende, at Danica Pension alene kan tilpligtes at udbetale ydelse for perioden den 1. marts 2004 til forsikrede afgår ved døden den 22. januar 2008. Dette skyldes, at der ikke kan herske tvivl om, at T.H. har ønsket udskydelse af udbetalingen frem til den 1. marts 2004, idet hun har anmodet herom ved brev af den 31. januar 1997 samt brev af den 10. februar 2003."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at nu afdøde forsikringstager måtte have været bevidst om sin livrente samt om konsekvenserne ved udskydelse af udbetalingen. Selskabets udskydelse af udbetalingen kan derfor ikke kritiseres.

Herefter, og idet selskabets rådgivning ikke findes at kunne begrundet noget erstatningsansvar,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand