813/09

Den 16. februar 2009 blev i sag nr. 74.139:

xxxxx xxxx
xxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet pensionsordning med en livrente, klager ved sin ægtefælle over, at selskabet har afvist, at hun kan fortryde sin forsikringsaftale.

Selskabet har afvist, at lade forsikrede benytte sin fortrydelsesret med henvisning til, at fortrydelsesfristen er udløbet.

Klagerens ægtefælle har til nævnet i skrivelse af 13/6 2008 anført:

> "Jeg/vi er kunde i N.B., Aa. afdeling siden 1965. Ved salg af villa den 01.05.2007 blev vi ejer af kr. 4.500.000,-, som vi lod vores faste bankrådgiver administrere og råde os med ved køb af ejerlejlighed til kr. 1.700.000,-.
>
> Blandt *'gode råd'* er en pensionsaftale til min hustru med et indskud på kr. 500.000,-. Vi havde ingen planer om en sådan. Men med rådgiverens nærmest aggressive fremfærd, indvilligede vi i, at modtage et udkast til godkendelse før en igangsættelse af pensionen. Ingen af os hørte om løbetid eller udbetaling. Jeg har aldrig givet min underskrift og min hustru har ingen erindring om at have godkendt et sådant.
>
> Den 01.12.2007 flyttede vi til vores nye adresse og der modtog vi den 15.02.2008 et brev dateret 18.07.2007 fra N.B. med oprettet pension fra den 01.07.2007 med en udløbsdato den 01.01.2024.
>
> Vi er et ældre ægtepar, jeg fra 30.11.1928 og min hustru fra 07.08.1937, som lever i vores livs efterår. Vi har siden den 15.02.2008 været overrasket og chokeret over, at bankrådgiveren allerede har igangsat pensionen. Det giver jo ingen mening at tegne en pension med udløbsdato på sin 87 års fødselsdag.

Der er til pensionen tilknyttet vedtægter om fortrydelsesret på 30 dage, fra den dag vi modtog brevet. 'Den fortrydelsesret vil jeg gerne gøre brug af.' Den er jo udtænkt af dygtige jurister for at undgå misforståelser. Jeg har ved 2 møder med rådgiverne den 10.03.2008 og et senere bedt om at respektere og anerkendt vores fortrydelsesret gældende fra den dag, vi modtog brevet den 15.02.2008. Rådgiverens påstand er: At jeg alene bærer ansvaret for forsinkelsen af brevet samt at fortrydelsesretten gælder fra 01.07.2007 og at ved hustruens død overgår pensionen til vores 3 børn som arv.

Vi har aldrig ønsket den pension, og vil gerne disponere over vores penge efter eget ønske bl.a. til forbedring og hjælp i hverdagen.

Min hustru er delvis lammet efter en blodprop i hjernen. Det gør det svært for hende, at færdes alene. Et lårbensbrud har senere forværret hendes førlighed og herefter forringet hendes livskvalitet.

Jeg har fra N.B. modtaget et kontoudtog dateret 31.12.2007. Poststemplet viser 05.03.2008, så hvor er brevene, til vi modtager dem?

Såfremt jeg som 80 årig ikke kan håndhæve min fortrydelsesret, som er tilknyttet vedtægterne i pensionen, vil jeg bede Ankenævnet ophæve tilbagekøbsretten og pålægge N.B. at tilbageføre kr. 500.000,- (for os et meget stort beløb)."

Selskabet har i svarskrivelse af 24/7 2008 til nævnet anført:

"Forsikrede indgår den 29. juni 2007 aftale om pensionsordning i forbindelse med en rådgivningssamtale hos N.B., Aa. Begæring vedlagt ... Det skal bemærkes, at underskriften er dateret 29. juni 2006, men der er tale om en skrivefejl, idet dette rettelig må være 29. juni 2007 i overensstemmelse med begæringens dato. Livrenten udbetales fra 1. januar 2009 med ca. 39.000 kr. årligt, hvilket beløbsmæssigt svarer til udbetalingen fra en anden ordning med ophør i 2009, hvilket var baggrunden for tegningen.

Pensionsordningen/begæringen indtastes i vores system den 17. juli 2007, hvorefter der automatisk printes og sendes en pensionsoversigt fra S., vores printleverandør, den 18. juli 2007, som også er den dato pensionsoversigten er dateret. Pensionsoversigten er vedlagt ...

Vi vedlægger endvidere skærmprint som dokumenterer datoen for vores indtastning i systemet ... Under 'Sendt' står 'J', hvilket betyder, at oversigten er sendt direkte til forsikrede og ikke via N. L. & P. Den normale procedure for afsendelse via S. er, at pensionsoversigter sendes dagen efter, at de er indtastet i vores system. Vi får meddelelse om eventuelle fejl i print, hvis det ikke kan sendes fra S. Herefter retter vi fejlen og sender en ny pensionsoversigt. Vi har ikke modtaget meddelelse om, at der er sket fejl i printprocessen, og vi må derfor lægge til grund, at forsikrede har modtaget brevet senest 1-2 dage efter den 18. juli 2007, idet vi heller ikke har fået brevet retur fra P.D.

I forsidebrevet (side 1) til pensionsoversigten oplyser vi forsikrede om fortrydelsesretten. Fortrydelsesretten er 30 dage. Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter:

1. fra det tidspunkt, hvor forsikrede har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået, eller
2. den dag, hvor forsikrede har fået skriftlig oplysning om fortrydelsesretten...

Forsikrede får altså med pensionsoversigten både meddelelse om, at forsikringsaftalen er indgået, samt oplysning om fortrydelsesretten, og det vil sige, at fortrydelsesfristen regnes senest fra den 20. juli 2007.

Den 11. marts 2008 modtager vi en fax fra N.B. privatkundeafdeling i Aa., hvor forsikrede ønsker at fortryde pensionsordningen, idet hun henholder sig til, at hun har modtaget pensionsoversigten den 15. februar 2008, og at fortrydelsesretten løber 30 dage fra dette tidspunkt (Bilag…).

Vi må imidlertid fastholde, at vi har sendt pensionsoversigt til forsikrede den 18. juli 2007, og at forsikrede har modtaget denne senest 1-2 dage efter. Det vil sige, at fortrydelsesretten løber 30 dage fra den 20. juli 2007, og dermed udløber den 19. august 2007, idet vi regner med en normal postleveringstid på 1-2 dage, afsendelse er sket normalt fra S., og vi har ikke modtaget brevet retur, og dvs. at vi må lægge til grund, at forsikrede har modtaget brevet på det nævnte tidspunkt.

Vi skal bemærke, at vi undrer os over forsikredes klage. H.O. har tidligere klaget over N.B. rådgivning og rådgivningen har i det hele været gennemgået af N.B. juridiske afdeling, hvorefter der den 6. maj 2008 er indgået en aftale mellem H.O. og N.B., hvori det fremgår, at "Livrente på 500.000 kr. bevares som tidligere aftalt". Aftale vedlagt (Bilag …).

Vi skal tilføje, at den vedlagte kontooversigt fra N.B. ikke har relevans for denne sag, idet der tilsyneladende sker en sammenblanding af korrespondancen fra N.B. og N.L. & P.

Konklusion

Vi fastholder herefter, at forsikrede ikke har mulighed for at fortryde sin pensionsordning, idet underretning om, at forsikrede har fortrudt, ikke er afsendt til N.L. & P. inden fortrydelsesfristens udløb."

Selskabets skrivelse har givet klagerens ægtefælle anledning til bl.a. at bemærke i skrivelse af 12/8 2008:

"At der er afsendt post fra N. til K.F.vej, er ikke garanti for at jeg har modtaget den, da der har været håndværkere og materialer overalt i huset fra maj måned, har posten været afleveret uregelmæssigt siden."

Til ægtefælles bemærkning er selskabet i skrivelse af 29/8 2008 fremkommet med følgende kommentar:

"Når posten er sendt til rette adresse og ikke er sendt retur til os, må forsikrede formodes at have modtaget posten senest 1-2 dage efter afsendelsen. Dette gælder, uanset om der har været håndværkere, byggerod el.lign. på adressen. Det ville jo være helt umuligt at operere med frister, hvis der skulle tages hensyn til forsikredes forhold i hjemmet.

Vi skal for god ordens skyld bemærke, at forsikrede naturligvis kan genkøbe sin forsikring mod en betaling af 60 % af værdien i afgift til staten samt administrationsomkostninger til selskabet. Det forudsætter dog, at forsikrede kan afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger."

Nævnet er blevet forelagt skærmprint fra selskabets sagsbehandlingssystem, og klageren har forelagt nævnet kopi af kuvert med indklagede selskabs logo, som er stemplet af Post Danmark den 5/3 2008.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen, herunder skærmprintet fra selskabets sagsbehandlingssystem, må nævnet lægge til grund, at selskabet har afsendt pensionsoversigten i forbindelse med pensionsordningen indtastning i selskabets system den 17/7 2007. Da klageren herefter ikke har godtgjort, at der i den periode var fejl i postgangene i hendes område, finder nævnet, at fortrydelsesfristen var udløbet den 11/3 2008, hvor klageren rettede henvendelse til selskabet med henblik på at fortryde den indgåede aftale.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann