840/10

Den 29. marts 2010 blev i sag nr. 76.494:

xxxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, hvis afdøde ægtefælle havde tre policer i PFA Pension, og som hun som længstlevende har modtaget udbetalinger fra, klager over, at selskabet har forlangt et beløb på 74.686 kr. tilbagebetalt og senere har indgået forlig om hendes betaling af 50.000 kr.

Selskabet har principalt gjort gældende, at sagen bør afvises i medfør af vedtægternes § 2, stk. 7, da parterne har indgået bindende forligsaftale om klagerens tilbagebetaling af 50.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. Subsidiært har selskabet gjort gældende, at kravet om tilbagebetaling hviler på et korrekt grundlag.

Selskabet har ved skrivelse af 11/1 2006 til klageren anført, at det har fået oplyst, at hendes ægtefælle er afgået ved døden den 22/12 2005. Herefter har selskabet opgjort ægtefællens 3 policer i selskabet. Den ene police vedrørte en efter- og ægtefællepension, i henhold til hvilken der ydedes efterpension i 3 måneder og en livsvarig månedlig udbetaling af ægtefællepension. Den anden police ydede fra og med dødsdagen en månedlig ægtefællepension, dog senest til den 1/11 2006. Den tredje police var en ratepension og en garanteret ydelse, som enten kunne udbetales løbende i 10 år eller blive udbetalt som et éngangsbeløb. Denne pension blev grundet den garanterede ydelses størrelse udbetalt som et éngangsbeløb og opgjort i samme skrivelse

Selskabet begyndte herefter udbetalingerne i henhold til opgørelsen i skrivelsen.

Ved skrivelse af 26/2 2009 - mere end 3 år efter selskabets opgørelse - har selskabet meddelt, at udbetaling i henhold til den ene police ved en administrativ fejl ikke var blevet standset den 1/11 2006, som angivet i brevet af 11/1 2006, og selskabet krævede som følge heraf 74.686 kr. tilbagebetalt. Med hensyn til efterregulering med skattevæsenet henviste selskabet klageren til selv at udrede dette med SKAT.

Klageren har i skrivelse til selskabet af 21/3 2009 givet udtryk for, at hun var bestyrtet over, at selskabet så længe efter kræver et så stort beløb tilbagebetalt, og hun kan ikke forstå, at det skulle være hendes ansvar at følge med i de forskellige dispositioner, der var truffet i brevet. Hun kritiserer endvidere, at hun herefter selv skal afklare spørgsmålene med skattevæsenet, idet hun hertil er nødt til at søge bistand af revisor. Hun finder det helt urimeligt, at hun skal have ekstraudgifter for at rette op på selskabets fejl. Sagen overgik herefter til selskabets juridiske kontor, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 25/3 2009.

Selskabets juridiske konsulent har herefter i skrivelse af 3/4 2009 udtrykt forståelse for klagerens utilfredshed, men at kravet ikke desto mindre var berettiget, idet det fremgik af skrivelsen af 11/1 2006, at udbetalingen fra den pågældende police skulle ophøre 1/11 2006. Det var derfor konsulentens opfattelse, at klageren burde have kontaktet selskabet, da hun opdagede, at udbetalingerne fortsatte. Selskabet tilbød på baggrund heraf, at klageren kunne betale 60.000 kr. til fuld og endelige afgørelse.

Klageren fandt forligstilbuddet uacceptabelt, hvilket hun meddelte i skrivelse til selskabet af 6/4 2009. Hun har bl.a. hertil anført:

> "I forventer, at jeg kan huske **en** linje i denne skrivelse og i øvrigt være opmærksom herpå 3/4 år efter, da betalingen skulle ophøre!!
>
> Det er derfor helt urimeligt, at I i jeres brev skriver, at jeg burde have kontaktet jer.
>
> Set i lyset af ovenstående vil jeg anbefale, at vi deler de 74.686 kr., og at jeg med det samme indbetaler 37.343."

Selskabet ville ikke acceptere en deling af beløbet, men foreslog i skrivelse af 7/4 2009, at klageren skulle betale 50.000 kr. til fuld og endelig afgørelse, og at beløbet skulle være indbetalt inden 10 dage.

Klageren indbetalte herefter beløbet, hvilket blev bekræftet af selskabet i skrivelse af 20/5 2009.

Efterfølgende har selskabet - igen ved en fejl - udbetalt 19.254 kr. til klageren i stedet for at få beløbet afskrevet. I skrivelse af 11/6 2009 har de derfor på ny fremsendt girokort til brug for klagerens tilbagebetaling af beløbet. For ulejligheden ville selskabet sende rødvin.

Over for nævnet har klageren i klage af 7/7 2009 nedlagt påstand om, at selskabet bliver pålagt at tilbagebetale 50.000 kr., og har til støtte herfor anført:

> "Fik pludselig i marts 2009 et brev fra PFA om, at de fejlagtigt havde udbetalt mig kr. 74.686 i perioden 1. november 2006 til 1. marts 2009, d.v.s. gennem 2½ år!! Som I kan se af vedlagte kopier af korrespondance er det endt med, at jeg har tilbagebetalt kr. 50.000, men jeg føler mig alligevel rigtig dårlig behandlet. PFA's forklaring er, at de sendte mig et brev, dateret 11. januar 2006 (3 uger efter at jeg mistede min mand efter 42 års ægteskab). De mener derfor, at jeg selv skulle have stoppet deres indbetalinger pr. 1. november 2006, altså 3/4 år efter deres opgørelse over min mands 3 pensioner i PFA. Dette har vi også diskuteret flere gange telefonisk. Yderligere satte de pludselig kr. 19.254 ind på min bankkonto i starten af juni, og da jeg bad om en forklaring og måtte rykke for den, kom det yderligere frem, at det sandelig også var en fejl, så jeg skulle selvfølgelig tilbagebetale dem.
> Jeg synes, at det er dybt forkasteligt, den måde PFA driver selskab på, og vil høre om I ikke mener, at det er uretfærdigt, at jeg har måttet tilbagebetale de 50.000 kr."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "I tilkendelsesbrev af 11. januar 2006 (bilag allerede modtaget) tilkendegav vi, at udbetalingerne på police …3 skulle ophøre senest 1. november 2006. I februar 2009 konstaterede vi, at udbetalingerne på policen ved en intern fejl ikke var ophørt, hvorfor vi den 26. februar 2009 rettede henvendelse til M.B.H. om tilbagebetaling (bilag allerede modtaget).
>
> Efter flere brevskriverier og telefonsamtaler blev M.B.H. og vi enige om at forlige sagen med 50.000 kr., jf. vores brev af 24. april 2009 (bilag allerede modtaget). M.B.H. indbetalte straks herefter de 50.000 kr. til fuld og endelig indfrielse, jf. vores brev af 20. maj 2009 (bilag allerede modtaget).

I forbindelse med ekspeditionen af tilbagebetalingsbeløbet begik vi endnu en fejl ved at overføre et beløb, stort 19.254 kr., til M.B.H.s konto. Dette gjorde vi M.B.H. opmærksom på i brev af 11. juni 2009 (bilag allerede modtaget). M.B.H. returnerede straks pengene.

Vurdering af tilbagebetalingskravet
Vi er enige med M.B.H. i, at fejludbetalingerne på police …3 ikke burde have fundet sted. Vi har beklaget forløbet overfor M.B.H. flere gange, både skriftligt og mundtligt. Vores kulancemæssige nedslag på 24.686 kr. skal ses i sammenhæng hermed. Vi skal naturligvis også beklage den efterfølgende fejl, som betød, at M.B.H. uretmæssigt fik overført 19.254 kr. til sin konto.

Det er vores vurdering, at grundlaget for tilbagebetaling er opfyldt, idet M.B.H. ud fra tilkendelsesbrevet burde have vidst, at udbetalingerne fra police …3 skulle være stoppet pr. 1. november 2006. Det er derudover vores opfattelse, at M.B.H. har indgået en bindende aftale med PFA Pension ved at acceptere den forligsmæssige løsning på 50.000 kr.

På denne baggrund fastholder vi, at vi har modtaget de 50.000 kr. retur med rette."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder som ubestridt at måtte lægge til grund, at det af brevet af 11/1 2006 fremgik, at de månedlige udbetalinger på 2.708 kr. ville ophøre den 1/11 2006. Nævnet må herefter lægge til grund, at selskabets udbetalinger efter den 1/11 2006 beroede på en fejl, hvorfor selskabet har krav på tilbagebetaling, medmindre beløbet kan anses for modtaget i god tro.

Allerede fordi klageren har indgået et forlig med selskabet om tilbagebetaling, finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand