845/10

Den 31. maj 2010 blev i sag nr. 77.007:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xx
xxxxxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx

mod

SEB Pension
Postboks 100
0900 København C

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har livsforsikring i SEB Pension, er utilfreds med det af selskabet udbetalte beløb i forbindelse med hans pensionering.

Selskabet henviser til, at den opsparede bonus er indregnet i det udbetalte beløb.

Det fremgår af sagen, at selskabet har opgjort forsikringens værdi pr. 1/4 2009 og udbetalt et engangsbeløb på 343.921,25 kr. Klageren er imidlertid af den opfattelse, at den tilskrevne bonus ikke er medregnet i udbetalingen.

Selskabet har i skrivelse af 31/7 2009 til klageren bl.a. anført:

> "En gennemgang af sagens akter viser, at du har fået udbetalt den korrekt opgjorte værdi af forsikringen. Vi opfatter derfor din klage således, at SEB Pension fejlagtigt gennem misinformation om aftalen skulle have givet dig en berettiget forventning om, at du havde krav på noget mere end det, du reelt var berettiget til, og at SEB Pension efter omstændighederne skal erstatte dig for det - ganske vist fiktive - tab, der er forbundet med, at forventningen ikke opfyldes.
>
> Det fremgår af de gennem årene udsendte depotoversigter - herunder den af dig som Bilag … indsendte fra 1. januar 2009 - at '*Depotregnskabet opgør forsikringens værdi'.* Det må derfor som udgangspunkt have formodningen imod sig, at forsikringen skulle rumme værdier (f.eks. opsparet bonus), som ikke allerede indgår i depotregnskabet.

Den af dig indsendte dækningsoversigt pr. 1. januar 2009, Bilag …, kan ikke med rimelighed hævdes at have skabt en forventning om, at der ved udløb 3 måneder efter skulle udbetales mere end depotværdien ca. 343.000 kr. Tværtimod fremgår det, at der ved pensionering tilsyneladende kun skulle udbetales 83.802 kr. + 196.831 eller i alt 280.633 kr. Differencen på 63.288 kr. (tidligere meddelt dig af O.T.) op til de udbetalte ca. 344.000 kr. skyldes, at dækningsbeviset lidt misvisende ikke omtaler yderligere et bonusbeløb opsparet siden 2003, som adskiller sig fra de 196.831 ved ikke at være 'garanteret' i alle situationer.

Klagerådet kan i øvrigt besvare dit spørgsmål om dødsdækningen med, at der ved din død inden 1. april 2009 ville være udbetalt såvel den aftalte sum på 419.011 kr., den særlige bonus på 196.831 kr. samt den 'uoplyste' bonus på 63.288 kr.

Af den af dig fremsendte 1997-bonusprognose, Bilag …, fremgår intet andet, end at du var garanteret en udløbsdækning ved udløb på 75.661 kr. Det er klagerådets holdning, at det ikke er til at misforstå, at standardbonuseksemplet er selskabets bud på, hvad de 75.661 kr. forventedes at udvikle sig til den 1. april 2009, dvs 363.301 kr. En konsekvens af at følge din tankegang ville være, at også dødsfaldsdækningen skulle udbetales dobbelt op.

Som opfølgning på nogle småfejl i dine dækningsoversigter fra 1997 og 1998, fik du tilsendt vedlagte brev af 25. maj 1998. Det fremgår der klart, at opsparet bonus indgår i de prognosticerede ydelser.

E.E. har ingen erindring om den af dig omtalte telefonsamtale fra 22. maj 2001, som der ikke foreligger notat om i vores sagsakter. E.E. var allerede dengang en erfaren medarbejder med et særligt kendskab til de gamle Codan-policer, og hun føler sig overbevist om, at hun ikke har stillet nogen kunder i udsigt, at de kan få mere end depotværdien udbetalt."

Klageren har i skrivelse af 9/11 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Så vidt jeg kan se det, modtog jeg første gang en depotoversigt den 12/2 1992, (Bilag …). Oversigten viser et indestående pr. 1/1 1991 på DKK 129.604, hvilket må være lig med min opsparing med forrentning. Husk at 70-erne og 80-erne var en periode med rentesatser helt op til 16 %. Fra 1992 og hvert år lige siden har jeg modtaget depotoversigter, som viser hvordan opsparingen er steget til DKK 343.922 pr. 1/4 2009, (Bilag …). Hvis O.T.'s e-mail af 19/5 2009, (Bilag …), om bonus skal tages alvorligt, så er der masser af bonus, men ingen opsparing?

I forbindelse med min seneste gennemgang af sagen falder jeg over, at Codan i 1991 nedsætter beløbet for risikodækning og administration fra DKK 2.292 til DKK 2.191 for derefter at lade det stige år for år, for til sidst at beregne DKK 10.312 for 'Forsikringsdækning og salgs- og administrationsomkostninger'. Hvilket betyder, at der for dækning og administration totalt er betalt DKK 127.735 i stedet for de aftalte DKK 84.804, en difference før forrentning på DKK 49.931. Vedlagte regneark, (Bilag …), viser hvordan værdien ville have udviklet sig, hvis Codan havde holdt sig til den i april 1972 indgåede aftale.

Ville det ikke være en god og overbevisende idé om SEB fremlægger et kontoudtog, som viser udviklingen i opsparingen fra forsikringens oprettelse 1. april 1972 til udløbsdatoen 1/4 2009 med anvendelse af de oprindelige beløb for opsparing og omkostninger. Der er skrevet meget om bonus, men intet om hvordan tallene fremkommer?"

Hertil har selskabet i skrivelse af 19/11 2009 til nævnet bl.a. bemærket, at eventuelle krav forinden 1/10 2006 er forældet efter forsikringsaftalelovens § 29. Endvidere har selskabet afvist at fremsende dokumentation for beregning af rente, risikopræmie og omkostninger. Det hedder i selskabets nævnet skrivelse:

> "Klageren stiller imidlertid nu tillige spørgsmål ved, om beregning af rente, risikopræmie og omkostninger siden 1972 er sket i overensstemmelse med den oprindelige aftale. Dette mener jeg naturligvis er tilfældet, men selskabet agter ikke at benytte de betydelige ressource, der i givet fald skal til for at fremskaffe dokumentation herfor.
>
> Et eventuelt krav hidrørende fra perioden 1972 - 1. oktober 2006 er forældet i medfør af FAL § 29, da klagesagen først er indbragt for nævnet efter 1. oktober 2009. Efterprøvning og beregning af, hvorvidt der tidligere måtte have eksisteret et krav, giver derfor ingen mening."

Endelig har klageren i skrivelse af 23/11 2009 til nævnet bl.a. anført:

> "Endnu en gang tillader jeg mig at understrege, at der er tegnet en risikoforsikring MED OPSPARING. Vær venlig at nærlæse mit bilag 'K'. Her erkender Codan 'fejl i opgørelserne, idet vi har tekniske problemer med de policer, som er oprettet før 1982 og som har RET TIL OPSPARET BONUS' og man meddeler, at 'Opsparet bonus på 144.935 kr. NU er indregnet i de anførte dækninger'. Skulle en sådan PLUDSELIG indregning af bonus ikke medføre et spring i opsparingen?
>
> Som vist i mit bilag 'N' vokser opsparingen støt og roligt med tilskrivning af renter og indbetaling og med fradrag af aftalt præmie for risikodækning. Hvis udbetalte DKK 343.921,65 er summen af bonus, som det fremgår af mit bilag 'F', hvor er så opsparingen?"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabets beregning og udbetaling af forsikringssum er behæftet med fejl.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann