856/10

Den 29. november 2010 blev i sag nr. 77.722:

xxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har individuel pensionsordning i Topdanmark Forsikring A/S, klager over, at selskabet har tilbagekaldt tilbud på en livrente med opsat udbetaling til 2028.

Selskabet har afvist at anerkende, at der er indgået en bindende aftale om livrenten med opsat udbetaling til 2028 med henvisning til, at den pågældende livrente ikke er mulig i henhold til selskabets egne indtegningsregler. Herudover har selskabet henvist til, at selskabets henvendelse var at betragte som "en opfordring til at gøre tilbud".

Det fremgår af sagen, at klageren - der er født i 1929 og matematisk uddannet - i februar 2008 hos et af selskabets lokale agenturer bad om et tilbud på 3 livrenter med opsat udbetaling i henholdsvis 2013, 2016 og 2031. Efter agentens [M.J.] telefoniske forespørgsel på hovedkontoret havde denne oplyst over for klageren, at det kunne lade sig gøre at tegne en sådan livrente. M.J. ringede et par dage efter til klageren og meddelte, at det alligevel ikke kunne lade sig gøre, da det ikke var muligt at gå ud over 100 år. M.J. oplyste samtidig, at han derfor havde bedt selskabet om at udfærdige et tilbud gående på 99 år eller med opsat udbetaling til 2028, og om klageren var interesseret heri. Klageren skulle angiveligt hertil have meddelt, at han gerne modtog et sådant tilbud.

Tilbuddet blev herefter dateret den 29/2 2008 og tilsendt klageren med angivelse af tilbudsdato og tilbudsnummer. I brevet var bl.a. anført:

> "Hermed har vi fornøjelsen at tilbyde Dem en Livrente der består af:
>
> Udbetaling ved pensionering, der kan sikre Deres levestandard som pensionist og derved give Dem en tryg alderdom.
>
> Deres Livrente er uden garantiperiode. Det betyder, at udbetalingen bortfalder ved Deres død."

Af den detaljerede tilbudsoversigt fremgik, at forsikringen trådte i kraft den 1/3 2008, og at udbetalingen begyndte den 1/5 2028. I begæringen underskrevet den 1/3 2008 af klageren, er der specifikt henvist til tilbudsnummeret B 37….. af 29/2 2008, ligesom det øverst under "Ønske" er anført: "Jeg ønsker Topdanmarks tilbud B 37 …… af 29/2 2008 om tegning af livrente". Klageren har sat kryds i rubrikken "Begæring uden ændringer".

Klageren indbetalte 15.000 kr. for hver af de 3 livrenter ved check på 45.000 kr. udstedt den 1/3 2008 og skrev samtidigt til selskabet, at han hermed accepterede alle tre tilbud. På begæringen havde selskabet fejlagtigt nedenunder anført, at udbetalingen begyndte 1/5 2031 og ikke 1/5 2028, som selskabet havde angivet i tilbuddet med det pågældende tilbudsnummer.

Ved brev af 1/4 2008 har selskabet meddelt, at tilbuddet på livrenten med opsat udbetaling til 20[31] blev tilbagekaldt. Selskabet begrundede tilbagekaldelsen med, at der var sket en kontorfejl, da det tilbud, klageren havde accepteret, ikke stemte overens med den begæring, der var udfyldt. Herudover oplyste selskabet, at en livrente blev etableret med henblik på forsørgelse, når man er på pension, hvorfor selskabet alene ønskede at tilbyde etablering af livrenter, hvis der var en vis sandsynlighed for, at den kunne komme forsikringstageren til gode.

Klagerens advokat rettede i brev af 11/7 2008 henvendelse til selskabet og fastholdt, at der mellem selskabet og klageren var indgået en bindende aftale om livrente med udbetaling i 2028 i henhold til aftalelovens almindelige regler.

Ved brev af 23/7 2008 har selskabet fastholdt sin afgørelse med henvisning til, at det ikke ville være god etik, og at det ville være i strid med selskabets indtegningsregler. Endelig henviste selskabet til, at ingen andre pensionsinstitutter ville etablere en sådan livrente. Selskabet har endvidere henvist til en dom afsagt af Vestre Landsret den 10/11 2005[15].

Klagerens advokat har i brev af 22/8 2008 fastholdt, at tilbuddet, der er fremsendt til klageren, kommer til udbetaling i 2028, hvor klienten vil være fyldt 99 år. Herudover har advokaten anført, at selskabets etiske overvejelser på hans klients vegne er uønskede, da klageren forinden accepten har gjort sig grundige overvejelser, idet der i klientens familie er en tradition for at opnå en høj alder, og at klagerens mor således er 102 år og ved godt helbred. Advokaten foreslog afslutningsvis, at sagen kunne forliges ved, at selskabet etablerede en livrente, der kommer til udbetaling, når klageren er 95-96 år.

Ved brev af 24/9 2008 har selskabet afvist forligstilbuddet og i øvrigt fastholdt sit tidligere standpunkt.

Over for nævnet har klageren i klage af 28/1 2010 krævet følgende:

> "1. At det påtales, at aftaleretten forsøges ensidigt tilsidesat.
>
> 2. At aftalen enten sættes i kraft, eller at der indledes forhandlinger om en ordning (uden præjudice fra min side)."

Til støtte for sit krav har klageren i supplerende redegørelse bl.a. anført:

> "Tilbuddet omhandler 1. april 2028. Det er fremkommet med min telefoniske indforståelse, og er et klart og utvetydigt skriftligt tilbud.
>
> På den baggrund blev jeg selvfølgelig meget overrasket over den en hel måned senere fremsendte 'tilbagekaldelse'. Som bekendt er et tilbud bindende, når det accepteres indenfor en eventuelt angivet frist, og jeg kunne selvsagt ikke godtage dette forsøg på tilbagekaldelse. Jeg ringede derfor straks til topdanmark og talte med C.E. Under samtalen fastholdt jeg den aftaleretlige forpligtelse for topdanmark til at honorere tilbuddet. Jeg omtalte endvidere det meget store beløb - der jo er konsistent med den meget lille sandsynlighed, som selskabet så stærkt fremhæver - og blev **i** forbindelse med denne omtale ***udtrykkeligt foreholdt, at beløbet ikke var fejlagtigt.***
>
> Jeg ville have stillet mig forstående, hvis der kunne påvises en eller anden fejl ved det meget store beløb, men ifølge selskabets egen udtalelse, er beløbet altså rigtigt efter det aktuarmæssige grundlag, som beregningen bygger på. Dette stemmer jo pænt med den ringe

sandsynlighed. Der er dog utvivlsomt ved så lang opsættelse store forskelle på beløbene ved selv små ændringer i de tilgrundliggende livstidsforventninger.
…
Så besynderligt topdanmarks standpunkt end er efter min mening, er det som sagt ***ikke*** dette, der er genstand for nærværende anke. **Denne går derimod alene på, at topdanmark har begået et eklatant brud på aftaleretten** og oven i købet nægtet at gå ind på forhandlinger om et forlig.

Det ligger mig stærkt på sinde, at man kan stole på en klar aftale, der er indgået efter aftalerettens regler via tilbud og accept. **Og navnlig krænker det min retsbevidsthed,** hvis specielt et stort selskab som topdanmark ensidigt over for en enkeltperson kan fragå en sådan aftale, endda uden at give en på nogen måde troværdig begrundelse og uden at åbne for eventuelt forlig.

Det skal tilføjes, at den dom i Vestre Landsret, hvortil topdanmark henviser, må være irrelevant i forbindelse med nærværende sag, da dommen ikke omhandler et egentligt aftalebrud, men kun et brud på en vis forventning.

På baggrund af ovenstående skal jeg derfor henstille følgende til Ankenævnet:

1) **Det påtales over for topdanmark, at selskabet har forsøgt ensidigt at omgå dansk aftalerets mest elementære regler.**
2) **Topdanmark anmodes (idet det forudsættes, at der ikke er en fejl i tilbuddet) af nævnet om - medmindre den indgåede aftale sættes i kraft straks - at indlede forhandlinger med mig, uden præjudice fra min side, om en acceptabel ordning, f. eks. ad modem det ovenfor nævnte, men afviste forslag.**
3) **Hvis der mod forventning er en decideret fejl i tilbuddet, anmodes nævnet om at sørge for, at alle relevante oplysninger kommer frem, og at der straks på det således opståede grundlag indledes forhandlinger med mig, stadig uden præjudice fra min side.**

Vedrørende det i **2)** nævnte vil jeg som sagt være villig til uden præjudice at indgå i sådanne forhandlinger. Et rimeligt tilbud kan (hvis det fastholdes, at der ikke foreligger en fejl) gå ud på, at der - ved denne specielle lejlighed - iværksættes en livrente fra en dato tidligere end 2028, men alligevel en sen dato, så der bliver tale om et pænt beløb. Jeg formoder, at selv en lille fremrykning af datoen vil føre til et mærkbart lavere beløb og tilsvarende til en mærkbart større sandsynlighed, så selskabets stærkt fremhævede ønske desangående tilgodeses. Selskabets generelle principper behøver ikke at ændres ved at et sådant undtagelsesarrangement motiveret med de specielle omstændigheder."

Selskabets advokat har i brev til nævnet af 4/3 2010 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Selskabet fastholder afvisningen af at tegne den begærede livrente, ligesom det afvises, at selskabet skulle være forpligtet hertil som følge af hændelsesforløbet.

Det er beklageligt, at klager af selskabets medarbejder er blevet stillet i udsigt, at livrente med opsat virkning til 2028 kunne tegnes i selskabet. Det er endvidere beklageligt, at selskabets medarbejder uanset en direkte instruks fra den kundeansvarlige på hovedkontoret alligevel fremsender det udskrevne (fejlagtige) tilbud til klager.

> Imidlertid kan selskabet for det første ikke tegne en livrente, som ikke er mulig at udstede efter selskabets egne indtegningsregler/retningslinier. …
>
> For det andet er klagers begæring - uanset at denne baserer sig på et (i øvrigt uoverensstemmende) tilbud - i henhold til den klassiske lære i forsikringsaftaleretten et tilbud til selskabet om at ville tegne forsikring. Selskabets tilbud er en opfordring til at gøre tilbud til selskabet. Når selskabet afviser at udstede policen i overensstemmelse med klagers begæring, er der ikke indgået en aftale, idet selskabet ikke har kunnet antage forsikring på de af klager tilbudte/begærede vilkår.
>
> Selskabet har endvidere overvejet, om selskabets medarbejder M.J. har handlet udenfor sin aftaleretlige fuldmagt ved - på trods af den direkte instruks herom - at udarbejde tilbud til klager. Dette er næppe tilfældet, uanset at medarbejderen klart har overskredet sin fuldmagt.
> På grundlag af ovenstående fastholdes det, at selskabet ikke er forpligtet til at udstede livrenten i overensstemmelse med den af klager fremsendte begæring.
>
> Allerede som følge heraf finder selskabet det - for nærværende - ikke nødvendigt at gå ind på spørgsmålet omkring forudsætninger i relation til beregninger m.v."

I brev af 26/4 2010 har klageren som reaktion på selskabets bemærkninger om, at der var tale om "en opfordring til at fremkomme med et tilbud", bl.a. anført:

> "Det synes at fremgå, at advokatfirmaet anser det i dets skrivelse af 9. april 2010 under Ad. 1 omtalte, den juridiske fortolkning af 'tilbud', for at være det centrale i sagen. Jeg kan her kun gentage, at advokatfirmaets påstand om specielle bestemmelser, der oven i købet skulle kunne gøres gældende af den ene kontrahent, uden at den anden har haft nogen reel mulighed for at kende disse mystiske bestemmelser, umuligt kan være en korrekt fremstilling af retstilstanden."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen at måtte give klageren medhold i, at der ved selskabets fremsendelse af tilbud på livrente med specifikationer og oversigt den 29/2 2008 er tale om et tilbud og ikke en opfordring til at gøre tilbud. Klageren har skriftligt accepteret tilbuddene og fremsendt det aftalte beløb til selskabet den 1/3 2008. Nævnet finder herefter, at selskabet er bundet af tilbuddet af 29/2 2008. At der i begæringen af selskabet er anført et udbetalingstidspunkt, der ligger 3 år længere fremme i forhold til tilbuddet, kan ikke føre til andet resultat for så vidt angår selskabets bundethed af aftalen og udbetalingstidspunktet.

Selskabets bemærkninger i øvrigt ændrer ikke herved, idet selskabet må bære risikoen for sine ansattes eventuelle fejl og forsømmelser, i det omfang klageren er i god tro herom.

Nævnet har ikke herved taget stilling til beregningerne i tilbuddet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende at være bundet af tilbuddet af 29/2 2008 og etablere livrenten med udbetaling begyndende den 1/5 2028.

Marianne Højgaard Pedersen
formand