872/11

Den 11. juli 2011 blev i sag nr. 79.096:

xxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har livsforsikring i PFA Pension. Han påstår selskabet tilpligtet at udbetale en kapitalpension i henhold til nogle af selskabet fremsendte policeoversigter.

Selskabet henviser til, at klageren tilbagekøbte den pågældende kapitalpension i 2006, hvilket blev effektueret, men at selskabet ved en fejl ikke fik slettet forsikringen, hvorfor klageren i de efterfølgende år modtog årsoversigter, som indeholdt oplysninger om kapitalpensionen.

Klageren har i brev af 23/9 2010 til nævnet bl.a. anført:

> "I forbindelse med min opnåede alder på 67 år, forventede jeg, at få udbetalt det engangsbeløb som PFA i årsoversigter, og skrivelser i øvrigt har lovet mig.
>
> Da jeg primo august måned 2010 ikke havde fået overført engangsbeløbet, rettede jeg en telefonisk henvendelse til pensionsforsikringsselskabet. PFA meddelte mig, at jeg ikke kunne få overført de i oversigterne nævnte beløb.
>
> Det har for mig været svært at gennemskue de delvise delinger af policerne som PFA har meddelt mig, men som det også fremgår af årsoversigterne det seneste er modtaget i februar 2010, og senere af brevet af april 2010, fremgår det entydigt, at jeg pr 1. august 2010 skal have udbetalt 302.471,00 kr.
>
> Det skal her nævnes, at jeg medio juli måned fik en telefonisk henvendelse fra PFA, der meddelte man mig, at jeg har fået udbetalt et engangsbeløb fra min Kapitalpension. Jeg kunne på det pågældende tidspunkt ikke komme til mine forsikringspapirer, hvorfor jeg gjor-

de bekendt, at jeg har fået udbetalt nogle penge fra PFA, men så vidt jeg huskede det, havde en udbetaling til gode på op til 500.000 kr. minus skat, her til august 2010.

Dette stod jeg uforstående overfor!

Da jeg gennem de mange år har indbetalt mine månedlige ydelser, har jeg i hele forløbet betragtet PFA som et professionelt selskab. Det forekommer mig derfor utilgiveligt og uprofessionelt at PFA over en så lang periode på en 5 til 6 år har informeret mig om at jeg skal have udbetalt et engangsbeløb, og nu hvor de skal udbetale pengene ikke formår dette.

Jeg fastholder derfor mit krav over for PFA om udbetaling af det i årsoversigterne og det sidste brev nævnte engangsbeløbet."

Selskabet har i brev af 29/10 2010 til nævnet redegjort for sagen og dets stillingtagen hertil. Af brevet fremgår bl.a.:

"**Hvilken forsikring er der tale om**
I overensstemmelse med aftale mellem PFA Pension og Teknisk Landsforbunds Pensionsforening blev [klageren] fra 8. november 1965 omfattet af en kollektiv familie- pensionsforsikring, jf. police …1 af 28. april 1966 (bilag ..). Til policen blev knyttet en indeksaftale (bilag ..), der efter de dagældende regler sikrer et pristalsreguleret statstilskud til den del af alderspensionen, der er omfattet af aftalen.

Policen havde ved sin udstedelse følgende dækninger:
- Alderspension i form af livsvarig livrente
- Invalidepension
- Enkepension
- Børnepension

Fra den 1. januar 1990 blev pensionsaftalen med Teknisk Landsforbunds Pensionsforening ændret, og [klageren] tilkendegav ved sit valgkort fra den 9. december 1989 (bilag ..) sit valg til ændring af police …1, således at der yderligere kom følgende dækning

- Kapitalpension (skattekode 3) til udbetaling ved pensionering den 1. august 2010 ved pensionering som 67-årig.

Den ændrede police pr. 1/1 1990 vedlægges (bilag ..).

Med udgangen af oktober måned 2006 fratrådte [klageren] sin stilling som bygningskonstruktør … (bilag ..). I den forbindelse bad forsikrede om tilbagekøb af kapitalpensionsandelen af sin pensionsordning, og tilbagekøbet blev effektueret, jf. vores brev til [klageren] fra den 1. november 2006 (bilag ..). Samtidig bad [klageren] om at få udbetalt de livsvarige livrenter på policen eksklusiv statens indekstillæg. Dette blev effektueret, jf. vores brev til [klageren] fra den 31. oktober 2006 (bilag ..).

Ekspeditionsmæssigt blev police …1 delt i tre dele i forbindelse med udbetalingerne pr. 1. november 2006:
- Indekstillægget fra staten forblev på police …1, da denne del af policen først skulle udbetales den 1. august 2010. Denne police var derfor fortsat præmie- bærende, og en ny policeudskrift blev fremsendt til [klageren], jf. bilag ..

- Den livsvarige livrente blev overført til police …2, da der på denne del af policen ikke længere skulle betales præmie, og da der fra denne del af policen straks skulle påbegyndes udbetaling. Der blev sendt en ny policeudskrift til [klageren], jf. bilag ..
- Kapitalpensionen blev overført til police …3, da denne del af policen straks skulle udbetales. Tanken var, at denne police straks skulle ophæves, da tilbagekøb havde fundet sted; men ved en beklagelig ekspeditionsfejl blev forsikringen ikke hævet, og policeudskrift blev sendt til [klageren], jf. bilag ...

De nye policer blev fremsendt til [klageren] ved vores brev fra den 8. december 2006, jf. bilag .., hvoraf det tydeligt fremgår: 'Din kapitalpension er endvidere blevet udskilt til en ny police. Den nye police har fået police nummer …3.'

Forsikrede reagerede ikke på fejlen, og i de følgende år har vi pr. automatik sendt årsoversigter, som har indeholdt oplysninger om den kapitalpension, der allerede var udbetalt/ tilbagekøbt, og som derfor skulle have været slettet (ophævet).

Først da det blev tid til udbetaling af kapitalpensionen ved pensionsalderens indtræden, bliver vi opmærksom på, at police …3 ikke var blevet slettet (ophævet).

Hvori består uenigheden?
[Klageren] klager over, at PFA ikke vil udbetale den kapitalpension police …93, som han har modtaget police på, og som han også løbende har fået årsopgørelser for.

Det er PFA Pensions opfattelse, at der foreligger en fejl, som vi har beklaget og fortsat er kede af. Imidlertid er det så åbenbar en fejl, at tilfældet må henføres til aftalelovens § 32, stk. 1: 'Den, der har afgivet en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, er ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.'

PFA Pension fastholder derfor, at der ikke på ny skal ske udbetaling af den kapitalpension, som [klageren] allerede tidligere har tilbagekøbt.

Hvad er der sket?
Siden police …1 blev delt i tre policer, er der automatisk blevet udsendt årsopgørelser til forsikrede - også vedrørende kapitalpension ifølge police …3 - således som lov om finansiel virksomhed kræver det.

I april måned 2010 - ca. tre måneder før pensioneringen - udsendtes automatisk en meddelelse til forsikrede om, at den aftalte udbetalingsdato nærmer sig:
- Brev vedrørende indekskontrakter på police …1 (bilag ..)
- Brev vedrørende kapitalpension på police ...3 (bilag ..)

Vi modtog skemaer retur fra [klageren], jf. 'Afgangsreferat' med bilag (bilag ..). Herefter har der været en telefonsamtale mellem [klageren] og PFA, og på skemaet om udbetaling af kapitalpension på police …8 (bilag ..) fremgår følgende påtegning fra en navngiven PFA-medarbejder:
"15/7
Talt m. kunden.
Forventede ikke der kom en kap. ud nu her. Kun indeksdelen / BEE
([kap.] er udb. 1/11-2006)'

Den 3. august 2010 talte en anden navngiven PFA-medarbejder med [klageren], hvor fejlen er forklaret på ny (bilag ..).

Herefter klagede [klageren] formelt den 4. august (bilag ..) og den 9. september 2010 (bilag ..), og ved brev fra den 16. september 2010 svarede PFA med beklagelse, men med afvisning (bilag ..).

[Klageren] har herefter klaget til Ankenævnet for Forsikring.

Vores begrundelse for at fastholde afgørelsen
PFA Pension må fastholde, at vi ikke ønsker at betale kapitalen to gange.

Pensionsordningen var klar og ukompliceret, indtil den 1/11 2006. Der var en kollektiv pensionsordning med en tilknyttet kapitalpension.

I årsopgørelsen for 2005 (året før tilbagekøbet) er prognosetallet for engangsbeløbet (kapitalpensionen) 651.838 kr. ved fortsat præmiebetaling frem til pensionering den 1/8 2010 (bilag .., ..).

Kapitalpensionen blev meget bevidst tilbagekøbt i november 2006 i forbindelse med, at [klageren] fratrådte sin ansættelse med udgangen af oktober 2006. Der var således ikke tale om, at der skulle foretages et delvist tilbagekøb.

I brev fra forsikrede den 21. maj 2006 (bilag ..) meddeler forsikrede således PFA, at han fratræder sin stilling den 31. oktober 2006, og forsikrede skriver følgende:

'Jeg vil anmode PFA oplyse mig om, hvad jeg skal gøre for at min kapitalpension og min pension kan komme til udbetaling fra nævnte dato.'

Det har altså ikke været forsikredes hensigt at lade kapitalpension blive tilbage på forsikringen, og alene på den baggrund må det antages at have voldt mere end almindelig undren, at [klageren] modtager en ny police på kapitalpension (bilag ..) mindre end fem uger efter, at kapitalpensionens tilbagekøbsværdi med fradrag af afgift til staten er indgået på hans bankkonto med et betydeligt beløb.

Specielt må det give anledning til undren, at prognosetallet for engangsbeløbet (kapitalpensionen) i den nye police (bilag ..) er angivet til 565.462 kr. - altså et stort set uforandret tal i forhold til prognosen i årsopgørelsen for 2005, hvor det var 651.838 kr. - endog uden indbetaling af yderligere præmie i 4 år og i et marked med et vigende afkast af depotet.

Hvor skulle alle de penge dog være kommet fra?

At forsikrede selv har indset denne fejltagelse bevises ved, at [klageren] i telefonsamtale med en navngivet medarbejder i PFA Pension den 15. juli 2010 har erklæret, at det kom bag på ham, at han skulle have udbetalt kapitalpension (bilag ..).

Den tanke melder sig derfor, at forsikrede først efter den 15. juli 2010 og muligvis i irritation over de fejl, PFA Pension har begået, har fået den ide at gøre krav på kapitalpensionen på ny.

Imidlertid kommer [klageren] herved meget tæt på at realisere gerningsindholdet i straffelovens § 279, jf. § 21, hvorefter den, som, for derigennem at skaffe sig ... uberettiget vinding,

ved retsstridigt at ... udnytte en vildfarelse forsøger at bestemme en anden til en handling ..., hvorved der påføres denne ... et formuetab, straffes for forsøg på bedrageri.

At [klageren] beder om hjælp hertil fra Ankenævnet for Forsikring virker helt grotesk.

Konklusion
På denne baggrund må vi fastholde, at ganske vist har PFA Pension begået fejl, som vi dybt beklager, men at disse fejl dog har været så klare, at forsikrede har indset eller i hvert fald burde have indset, at der forelå en fejltagelse.

Herefter er PFA Pension i medfør af aftalelovens § 32, stk. 1, ikke bundet af police …1 og de senere fremsendte årsopgørelser."

Af det omtalte brev af 8/12 2006 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"**Deling af police nummer …1**
Vi sender dig her dine nye policer, i forbindelse med at du har ønsket udbetaling fra den del af din police, der Ikke vedrører dine indekskontrakter. For at du kan bevare dine Indekskontrakter, har vi delt din police.

Den nye police, der bliver udbetalt pension fra, har fået police nummer …2.

Din kapitalpension er endvidere blevet udskilt til en ny police. Den nye police har fået police nummer …3. "

Til det af selskabet anførte for nævnet har klageren i brev af 10/11 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da jeg af princip ikke gemmer dokumenter mere end 5 år, har jeg ikke mulighed for at kommenterer alle de dokumenter som er nævnt i brevet fra PFA.

En ting står dog fast, jeg har fået de i mine tidligere korrespondance med Ankenævnet nævnte og medsendte dokumenter, og det er ud fra dem jeg reagerer.

I de nævnte dokumenter, er det påpeget at 'Denne police afløser delvist police' Der er ikke nævnt noget om hvad ordet 'delvist' henviser til. Jeg har ikke mulighed for at overskue hvilken police den delvist afløser. Sammen med informationen om den delvise afløsning meddeles det mig, at jeg pr 1/8 2010 ved min pensionering, vil få udbetalt et engangsbeløb på 547.707 kr.

Efterfølgende, i hele perioden fra december 2006 til april 2010, skriver man fra PFA til min om, at jeg skal have udbetalt det ovennævnte beløb.

Det sidste brev dateret i april 2010 skriver man til mig om 'den aftalte udbetalingsdato nærmer sig' og man informerer mig endda 'om din udbetaling', der foreligger en 'udbetalingsoversigt' og 'supplerende oplysninger om din pensionsordning' og endda en 'erklæring til udbetaling af statens indekstillæg'. Når alt dette bliver tilsendt mig, og jeg derfra indhenter de af PFA ønskede oplysninger og tilføjelser, kan jeg kun handle i god tro og tillid til, at de professionelle medarbejdere i PFA gør deres arbejde punktligt, grundigt og ordentlig. Jeg må forudsætte, at det ikke kan være muligt, at antagelig et antal medarbejdere over en årrække overser en af PFA nu påstået fejl.

PFA nævner endvidere i deres brev, at der har været en telefonsamtale med mig. Umiddelbart forekommer det mig besynderligt, at jeg en tilfældig dag i juli måned år 2010 bliver ringet op om et for mig meget vigtigt emne, min pensionistfremtid. Jeg havde ingen mulighed for at forsvare mig, da jeg det sted jeg fik samtalen, (ude midt i sommerlandet) ikke havde mine papirer hos mig, men jeg gjorde under hele samtalen opmærksom på, at jeg havde et stykke papir hvorpå der stod nævnt, at jeg skulle have udbetalt pr 1/8 2010 omkring 350.000 kr. Det udsagn fastholdt jeg i hele samtalen. Jeg har ingen fornemmelse af, at jeg som påstået i PFA brev, har givet udtryk for at 'det er kommet bag på mig at jeg skulle have udbetalt kapitalpension'. Jeg gjorde derimod opmærksom på, at det forekom mig underligt at de ringer til mig om deres problem, og ikke ville skriver til mig. Jeg havde klart en fornemmelse af, at PFA godt var klar over at de havde en meget dårlig sag.

Da jeg efterfølgende skrev til PFA, forekom det mig meget underligt, at jeg ikke inden for normal svartid, kunne får et svar fra PFA, dette styrker mig ligeledes i min antagelse i, at medarbejderne på PFA har en meget dårlig sag.

Hvilke tanker PFA har om min irritation, mener jeg er sagen aldeles uvedkommende men bekræfter mig blot i, at PFA desperat forsøges at finde (dårlige)argumenter for rette op på deres uprofessionelle handling i sagen.

Min konklusion er, at PFA gennem adskillige dokumenter og orienteringsblade har informeret mig om at jeg pr 1/8 2010 skulle have udbetalt 336.085,00 kr., og det fastholder jeg."

Parterne er fremkommet med yderligere kommentarer i nogle breve til nævnet, hvilket dog ikke har bibragt sagen nye oplysninger.

Nævnet udtaler:

Klageren fik i 2006, efter anmodning herom til selskabet, udbetalt tilbagekøbsværdien af sin kapitalpension. På trods af at selskabet efterfølgende fejlagtigt sendte årsoversigter, som indeholdt oplysninger om kapitalpensionen, er der efter nævnets opfattelse ikke skabt en berettiget forventning hos klageren om, at han den 1/8 2010 skulle have pensionen udbetalt på ny. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale det af klageren påståede beløb.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
udskriften bekræftes

Henning Jønsson