876/11

Den 3. oktober 2011 blev i sag nr. 79.438:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

SEB Pension
Postboks 100
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsforsikring i SEB Pension. Hun klager over størrelsen af det beløb, selskabet har opgjort som pensionsforsikringens genkøbsværdi i forbindelse med, at klageren opsagde pensionsforsikringen og anmodede selskabet om at overføre værdien til et andet pengeinstitut.

Klageren har gjort gældende, at selskabet pr. mail har oplyst hende om, at pensionsforsikringens genkøbsværdi var 92.000 kr., hvorfor selskabet var forpligtet til at overføre dette beløb til det andet pengeinstitut.

Selskabet har opgjort genkøbsværdien til 36.316 kr. og har overført dette beløb til det andet pengeinstitut. Selskabet har anerkendt, at det ved en fejl oplyste til klageren, at genkøbsværdien var 92.000 kr., men at oplysningen ikke var et tilbud, og at klageren ikke herved har lidt et tab. Selskabet har endvidere tilbudt klageren at få genoprettet forsikringsaftalen mod tilbageførsel af det overførte beløb og samtidig præmiebetaling for perioden 1/6 2010 til 31/5 2011.

Klageren har i klageskemaet redegjort for sagen således:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**

22 april 2010: Fremsendes spørgsmål om depot størrelse ved opsigelse af forsikring

23 april 2010 Fremsendes svar fra SEB (…), Depot 92.000 kr., opsiges pr 1/6 for at få virkning
21 maj 2010 Fremsendes opsigelsen, med svar fra 23 april som bilag.

Vi rykker flere gange for overførelsen, det ser ud til jeg stadig i perioden betaler forsikringspræmie altså beløb der trækker fra mit depot.
13 okt 2010 Jeg får overført 36.316 kr. til min konto. Uden yderligere specifikationer
23 okt 2010 Klager vi overfor forsikringen, som nogle dage efter telefonisk afviser. Det er helt efter bogen

**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
De skal betale differencen, hvis man ikke kan spørge et selskab om indhold af puljen, hvem skal man så spørge? . De må da være forpligtet til at betale for skriftlige svar. De har endvidere fået det med som bilag da vi opsagde forsikringen. Så de har haft en ekstra chance for at rette deres fejl, så vi kunne undgå opsigelse. I hvert fald været orienteret om betingelserne skiftet undervejs."

Selskabet har i brev af 20/12 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt klageren i forbindelse med sin ophævelse af forsikringsordningen er berettiget til at få udbetalt mere end forsikringens genkøbsværdi.

Klagerens aftale blev oprettet i 1994 og omfattede alene rene risikoforsikringer, der pr. 1. januar 2010 var pristalsreguleret til kr. 1.200.958 ved død (livprodukt) og kr. 174.594 ved tab af erhvervsevne (skadeprodukt uden genkøbsrettigheder). Da forsikringen ikke indeholdt opsparingselementer, har den løbende orientering om forsikringen aldrig omfattet en depotoversigt med værdiangivelse. Til orientering vedlægges kopi af det senest udsendte årsbrev af april 2010 for året 2009, Bilag ...

Selv uden egentlig opsparing omfatter forsikringens dødsfaldsdækning, som er betalt med G82- gennemsnitspræmie, en præmiereserve, som kan danne grundlag for genkøb. Præmiereserven er bygget op fra 1994, vil på et tidspunkt toppe, og derefter aftage til kr. 0,00 ved forsikringens aftalte udløb i 2027.

Som det fremgår af den af klageren fremlagte mailkorrespondance, har klageren den 22. april 2010 forespurgt selskabet om værdi og om muligheden for overførsel til Danica Pension.

Ved en fejltagelse kom selskabets medarbejder den 23. april 2010 til at oplyse klageren, at genkøbsværdien var kr. 92.000, selv om den (pr. 1. januar 2010) rettelig kun var kr. 40.985 (10.256 + 30.731). Fejlen skyldtes, at medarbejderen medregnede skadeproduktets præmiereserve på kr. 51.538, Bilag ... Denne præmiereserve figurerer alene i selskabets IT-systemer til brug for selskabets interne opgørelse af de forsikringsmæssige hensættelser - og er ikke udtryk for, at tab af erhvervsevnedækningen er forbundet med en genkøbsværdi.

Klagerens mail af 21. maj 2010 er en klar og entydig meddelelse om, at aftalen ønskedes opsagt til ophør pr. 1. juni. , men overførsel til Den Danske Bank kunne først ske 13. oktober 2010, idet Den Danske Bank først fremsendte formel anmodning herom den 12. oktober 2010, Bilag ... Når det overførte beløb kr. 36.316, blev mindre end de oven for omtalte kr. 40.985, skyldes det fradrag for risikodækning i perioden 1. januar 2010 til 31. maj 2010.

Det er min opfattelse, at selskabets forkerte oplysning om forsikringens værdi er en efter omstændighederne uforpligtende kontooplysning, der ikke indeholder et tilbud om, at forsikringen kunne udbetales med kr. 92.000. Ved vurderingen lægger jeg vægt på klagerens meget uformelle henvendelse, der kan sidestilles med en telefonopringning, og at selskabet har berigtiget fejlen meget hurtigt. Den omstændighed, at Den Danske Bank var 3 måneder om at ekspedere overførselsanmodningen, kan ikke lastes SEB Pension.

Det er endvidere min opfattelse, at klageren ikke lider et tab i forhold til aftalegrundlaget - i hvert fald ikke et tab, der kan kræves erstattet. Det fremstår imidlertid uklart, om det var en relevant forudsætning for klagerens beslutning om ophævelse af aftalen, at værdien var netop kr. 92.000, og at hun ikke mistede den fordel, der som forsikringstager er forbundet med at have opbygget en - ganske vist ikke genkøbsberettiget - præmiereserve på skadeforsikringsproduktet.

SEB Pension kan på den baggrund **tilbyde** klageren, at hun kan få genoprettet forsikringsaftalen mod tilbageførsel af de til Den Danske Bank overførte kr. 36.316 og samtidig præmiebetaling til SEB Pension forfalden efter 1. juni 2010 (kr. 18.345,34 i skatteåret 2010) dækkende perioden frem til 31. maj 2011. Såvel skriftlig accept samt overførsel og præmiebetaling **skal ske senest den 10. januar 2011, idet tilbuddet herefter bortfalder.** Såfremt klageren ønsker sikkerhed for, at præmien kan fratrækkes skattemæssigt i indkomståret 2010 (ellers bliver det i 2011), skal accept af tilbuddet dog være modtaget i SEB Pension inden nytår.

Det er min holdning, at nævnet bør afvise klagen i sin helhed, idet klageren er gået direkte til nævnet uden forinden at rette en formel, skriftlig henvendelse til selskabet. Var det sket, ville klageren have fået det i forrige afsnit omtalte tilbud.

En afvisning af klagen vil være i overensstemmelse med den praksis, nævnet har omkring følgerne af fejlagtige værdioplysninger, f.eks. AK 60.833."

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet rene risikoforsikringer uden opsparing, og nævnet finder, at selskabets orientering om, at pensionsforsikringens genkøbsværdi var 92.000 kr., beror på en fejl, og at den rette værdi er som nu angivet af selskabet. Nævnet finder at måtte lægge til grund, at oplysningen muligvis har været bestemmende for klagerens beslutning om at lade genkøbsværdien overføre til et andet pengeinstitut. Selskabet har imidlertid med en rimelig acceptfrist tilbudt klageren at lade hendes ordning genoprette mod tilbageførsel af det overførte beløb og samtidig præmiebetaling for perioden 1/6 2010 til 31/5 2011. Klageren har ikke ønsket at tage imod dette tilbud. Herefter finder nævnet ikke anledning til at udtale kritik af selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen