877/11

Den 17. oktober 2011 blev i sag nr. 79.451:

xxxxx xxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Nordea Pension. Hun klager over, at selskabet har afvist at imødekomme hendes krav om kompensation for ekstra skattebetaling forårsaget af, at ordningen - på grund af en fejl begået af selskabet - er kommet til udbetaling på én gang i stedet for over en periode på 3 år.

Selskabet har i første række påstået sagen afvist af nævnet med henvisning til § 2, stk. 8, i nævnets vedtægter, idet klageren ikke forgæves har forsøgt at få en ordning med selskabet. I anden række har selskabet gjort gældende, at en eventuel kompensation skal opgøres på et andet grundlag end påstået af klageren.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 24/11 2010, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
…
I forbindelse med jobskifte fik jeg i 2006 en fratrædelsesgodtgørelse. Denne skulle så starte i forbindelse med min efterlønsordning i 2008. I december 2007 modtog jeg fra Nordea Liv og Pension et tilbud om evt. udsættelse af udbetalingen/ og sluttidspunkt. Sådanne breve og med efterfølgende policeoversigter, har jeg siden modtaget HVERT år. Selvom der i brevene står, at man ikke behøver kontakte Nordea Liv og Pension hvis aftalen ønskes udsat/forlænget, Alligevel har jeg HVERT år ringet til kundeservice for at bekræfte og forespørge om rigtigheden. Har HVER gang fået at vide, at jeg hvert år vil modtage et brev og såfremt de intet hører fra mig, Policen er senest udsat til d. 1.5.2011. Jf. bilag 1, 2, 3, og 16. Alle øvrige bilag er løbende korrespondance. Jeg har til fulde oprettet den kortvarige livrentepolice - med det for øje, at jeg i forbindelse med ophør på arbejdsmarkedet så kun skulle betale den almindelige trækprocent og ikke topskat. Tilbuddene nu i godt 3 år om, at jeg kunne udsætte

udbetalingen af min kortvarige livrente, har gjort, at jeg år for år - i mine overvejelser om at fortsætte på arbejdsmarkedet - har lagt dette tilbud og råd til grund - netop - almindelig trækprocent. Til info vil min trækprocent næste år blive 39%.
Den 8.og 9. februar reagerede jeg på tilbuddet om forlængelse således at 1. rate var den 1.5.2011 og slut 3 år efter, for at gøre opmærksom på, at jeg ikke længere kunne spørge på mine Nordea-pensioner i Pensionsinfo. De påstod alle 3 (…, … og … der har underskrevet brevet fra kundeservice), at det kunne ikke være rigtigt - de kunne spørge på sagen. Sagen ville de lade gå videre til juridisk afdeling. Den 11.2. kl.16.00 ringede … så til mig. Hun ville så få en anden kollega til at kontakte mig. Her har … så været ind over. Til sidst blev det så …. - Det viser sig så, at Nordea Liv og Pension har lavet en fejl i og med at de gang på gang har forlænget, idet jeg iflg. dem - tilhører den gamle ordning = pensionsalder 67 og ikke 70. Jf. bilag 4 - de ville så udbetale det hele i eet beløb og kompensere for beskatning, men her går det galt. Jeg har jo efter alt dette her beregnet og taget højde for, at jeg sagde ja til den kortvarige livrente med lav skattetrækprocent for øje. Nordea Liv og pension vil nu ikke betale hele topskatten. De vil nu pludselig have skatteopgørelser fra 2008, 2009 og 2010 og ud fra disse beregne hvad kompensationen skulle være. - Jeg har for det første ikke haft pengene i hånden. Det er deres fejl, idet de har rådgivet mig. Jeg har til fulde handlet i god tro. Har selvom der i tilbudsbrevene står, at jeg ikke behøver kontakte hvis rateudbetalinger skal udskydes, så har jeg alligevel gjort det for at være sikker på, at alt var ok. Efterfølgende modtaget ny policeoversigt. Dog ikke en ny policeoversigt denne gang grundet sagen.

Efterfølgende i alt dette her ville Nordea Liv og Pension så, at hvis vi blev enige, udbetale hele beløbet i år grundet at jeg kunne gøre opmærksom på, at der i forbindelse med udbetaling af store beløb - fra næste år, skal betales 6% ekstra i skat. Ydermere vil det få indflydelse på mine indtægter fra offentlige ydelser. Grunden til at Nordea Liv og Pension vil udbetale et eengangsbeløb er at de holder sig inden for skattereglerne, end i forhold til hvis de - som de ellers lovede mig - venter til udb. fra 1.5.2011 og 3 år frem. Nordea Liv og Pension har skriftligt erkendt at de har lavet en fejl i deres rådgivning JF. bilag, men vil kun kompensere mig for skatten 2008 til 2010 (hvor jeg tjente nær topskat) og ikke for 2011 til 2013, hvor jeg tjener væsentlig mindre pga. jeg bliver pensionist i 2011. Min klage består i at jeg vil have kompenseret for det tab (ekstra beskatning) jeg vil have ved at få den udbetalt i en eengangssum i 2010.

Min arbejdstitel er bankfuldmægtig, men jeg har kun siddet på intern kontor og derfor er min viden omkring pension m.m. lige som normale lægfolk, og derfor har/havde jeg ikke mulighed for at kunne forebygge/forhindre denne situation omkring fejl i rådgivningen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At Nordea Liv og Pension - til fulde - kompenserer for al topskat i forbindelse med en eengangsudbetaling i forhold til en løbende udbetaling over 3 år fra 2011 til 2013. og såfremt betalingen først bliver til 2011 - gælder også de 6% og hvad der ellers kan komme i forbindelse med tabt indtjening fra offentlige tilskud for pensionister. "

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

"Forsikrede tegnede i 2006 … en kort livrentepension (en såkaldt PBL § 5B-ordning) med et indskud på 300.000 fra en fratrædelsesgodtgørelse og en udbetalingsperiode på 3 år med første udbetaling den 1. maj 2008 og sidste udbetaling ved forsikredes alder 65 den 1. maj 2011.

I slutningen af 2007 og før udbetalingens start i maj 2008 indgik selskabet en aftale med forsikrede om at udsætte starttidspunktet for udbetalingen til den 1. maj 2011 og tidspunktet for

den sidste udbetaling til den 1. maj 2013. Den aftale var en fejl fra selskabets side, da pensionsordningens seneste udbetaling efter reglerne i PBL § 5B skal være ved forsikredes alder 65 altså senest den 1. maj 2011.

Via telefoniske drøftelser fandt forsikrede og selskabet frem til en løsning, hvorefter selskabet ville udbetale hele ordningen på en gang og så naturligvis kompensere for den eventuelle ekstra skat, som forsikrede måtte komme til at betale herved. Det blev i første omgang aftalt, at hele ordningen ville blive udbetalt i januar 2011, men efter forsikredes ønske blev det efterfølgende aftalt, at hele ordningen ville blive udbetalt inden udgangen af 2010. Vi gjorde i den forbindelse forsikrede opmærksom på, at hun selv måtte tage kontakt til os med en opgørelse af et eventuelt krav på kompensation.

Herefter udspillede der sig en mailkorrespondance (er vedlagt i kopi) om opgørelsen/beregningen af kompensationen mellem forsikrede og selskabet og i den seneste mail, sendt af selskabet den 8. november 2010, har selskabet bedt forsikrede uddybe noget af det, som forsikrede senest har skrevet til selskabet, men selskabet har ikke modtaget noget svar herpå. Forsikrede har i stedet indgivet klage over selskabet til Ankenævnet for Forsikring / og selskabet skal i henhold til Ankenævnets vedtægter § 2, stk.8 gøre gældende, at sagen skal afvises af nævnet, da sagen mellem forsikrede og selskabet endnu ikke er afsluttet, jf. ovennævnte korrespondance.

Subsidiært skal selskabet gøre gældende, at forsikrede alene er berettiget til kompensation i det omfang, hun kommer til at skulle betale ekstra skat i år 2010, når man ser på forsikredes indtægter i år 2009, 2010 og 2011, hvor ordningen skulle have været udbetalt, hvis selskabet ikke havde begået en fejl."

Hertil har klageren i brev af 4/1 2011 til nævnet bemærket:

"Faktuelt er det at Nordea Liv & Pension erkender deres fejl og derved erkender at de har et erstatningsansvar. De har i dette tilfælde ikke overholdt gældende lovgivning (efter reglerne i PBL §5B) De som professionelle i sagen prøver nu at gøre alt for at kompensationen bliver så lille som mulig og derved minimere deres tab.

Sagens forløb

d. 20 oktober 2010 sender jeg mail (se bilag) til …, hvori jeg skriver at jeg vil bibeholde ordningen, som det var aftalt, da Nordea Liv & Pension ikke ville acceptere fuld kompensation. Efterfølgende erindrer jeg at … i en telefonsamtale siger at Nordea Liv & Pension skal udbetale den som et engangsbeløb jf. lovgivningen. Derfor accepterer jeg at få udbetalt pensionsordningen.

I samme mail d. 20 oktober skriver jeg endvidere at hvis vi ikke når til enighed omkring kompensationen, så må ankenævnet for forsikring afgøre sagen.

d. 8 november mailer (se bilag) … at de gerne vil kompensere mig for en evt. ekstra skat. Men det skulle være for årene 2008 + 2009 + 2010, og at de derfor gerne ville have oplysninger om mine indtægtsforhold for disse år.

Men for mit synspunkt så drejer det sig ikke om disse år, men om årene 2011 + 2012 + 2013, da det var planen at pensionsordningen skulle udbetales i disse år. Som jeg har skrevet tidligere, så har jeg (som forbruger) hele vejen været i god tro og kontaktet Nordea Liv & Pen-

sion (som den professionelle part) løbende. Fejlen blev også kun opdaget pga. mig, og der ville ikke have været nogen sag/tvist hvis jeg ikke havde været den opsøgende part.

… spørger endvidere i mailen :

'Du skriver i din mail, at du har tilrettelagt din livssituation ud fra det forhold, at udbetalingen af din pension kunne blive udsat. Hvordan skal det forstås?'

For det første har det intet med kompensationsspørgsmålet at gøre.

For det andet undrer det mig, at Nordea Liv & Pension bruger ovennævnte spørgsmål som eneste argument som at få afvist sagen i ankenævnet og samtidig henviser til § 2 stk. 8. Når Nordea Liv & Pension tidligere i en mail (tidligere fremsendt bilag) d. 8 oktober, samt brev dateret d. 11. juli, har fået dette oplyst.

For det tredje, så var min livssituation således at jeg kunne vælge at gå på efterløn eller fortsætte med at arbejde. Og jeg fortsatte med at arbejde, da jeg vidste at jeg kunne udskyde min pensionsordning til når jeg gik på pension, og derved også 'slippe' billigere i beskatningen af den. Det var jo det som Nordea Liv & Pension oplyste mig om.

d. 24 november tidligt om morgen mailer (se bilag) jeg til … at de har 3 dage til at få afsluttet sagen og kompensere mig for de rette år/beløb eller udbetale pensionsordningen som først aftalt over 3 år, ellers vil jeg sende tvivlsspørgsmålet til ankenævnet (jf. deres klagevejledning) http://www.nordealivogpension.dk/Om+os/Kontakt+os/Klagevejledning/853924.html

Derfor ser jeg mig uforstående overfor deres argument for at få afvist sagen, da de er blevet oplyst om tidsfristen for afsendelse af tvisten til en uafhængig part/dommer. Det er åbenlyst at Nordea Liv & Pension og jeg ikke kan blive enige om hvilken år kompensationen skal gælde for.

Subsidiært skal undertegnede gøre gældende, at undertegnede er berettiget til kompensation i det omfang, undertegnede kommer til at skulle betale ekstra skat i år 2010, når man ser på forsikredes indtægter i 2011, 2012 og 2013, hvor ordningen skulle have været udbetalt, samt for betalt gebyr for garantiperioden på pensionsordningen."

Herefter har selskabet i brev af 1/2 2011 til nævnet anført:

"Vi har ingen kommentarer til forsikredes beskrivelse af selve sagsforløbet.

Hvad angår selskabets påstand om, at sagen bør afvises under henvisning til, at nævnet ikke kan behandle den, skal vi bemærke følgende;

Efter Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 8 kan nævnet kun behandle en klagesag, hvis klageren forinden forgæves har forsøgt at opnå en ordning ved henvendelse til selskabet, eller hvis selskabet efter modtagelsen af en skriftlig henvendelse fra klageren har undladt at reagere inden for 3 uger efter modtagelsen af henvendelsen.

Ingen af de to betingelser er opfyldt. Selskabet har overholdt tidsfristen på de 3 uger, og forsikredes forsøg på at opnå en ordning med selskabet kan efter vores opfattelse ikke betragtes som forgæves, så længe selskabet ikke har truffet en endelig afgørelse i sagen.

> Vi skal i øvrigt fastholde vores subsidiære påstand om, at kompensationen skal beregnes på grundlag af nogle oplysninger om, hvordan forsikredes indtægtsforhold ville have set ud i 2008, 2009 og 2010, hvis fejlen ikke var begået."

Efterfølgende er parterne kommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet. Korrespondancen er i sin helhed forelagt nævnet sammen med de fremlagte bilag.

Nævnet udtaler:
Klageren har forgæves forsøgt at opnå en ordning med selskabet vedrørende indtægtsgrundlaget for beregningen af kompensationsbeløbet. Den foreliggende tvist kan derfor behandles af nævnet, jf. § 2, stk. 8, i nævnets vedtægter.

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at der mellem selskabet og klageren er indgået en aftale om, at pensionen skulle udbetales over 3 år fra den 1/5 2011 til den 1/5 2013.

Denne aftale kan ikke effektueres, da sidste udbetaling ifølge pensionsbeskatningslovens § 5B skal ske senest ved klagerens 65. år.

Når aftalen ikke kan opfyldes efter sit indhold, lider klageren et tab som følge af højere skattetilsvar. Nævnet finder, at selskabet er forpligtet til at opgøre klagerens tab, som om aftalen var opfyldt efter sit indhold, idet selskabet er nærmest til at bære risikoen for forholdet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Nordea Pension, skal opgøre klagerens tab, som om udbetalingerne var sket som aftalt fra den 1/5 2011 til den 1/5 2013.

Marianne Højgaard Pedersen
formand