Ankenævnet for Forsikring

897/12-5

Den 5. november 2012 blev i sag nr. 81.777:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikrede har firmapensionsordning i Nordea Pension. Hun klager over, at selskabet har afvist at imødekomme hendes anmodning om få udbetalt hele værdien af den pensionsordning, som i forbindelse med oprettelsen af pensionsordningen i det indklagede selskab er overført fra et andet selskab.

Selskabet har indvilget i at udbetale 1/3 af den overførte ordning, men har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at selskabets almindelige betingelser ikke giver adgang til at få det overførte beløb udbetalt.

I en intern mail af 3/10 2011 fra den pensionsrådgiver, som medvirkede i forbindelse med pensionsordningens oprettelse i det indklagede selskab, hedder det:

> "Jeg havde et møde med [klager] den 3/8-2011 og aftalte med hende, at hun skulle have overført sit depot i Danica. (ca 224.000 kr.)
>
> Pengene fra Danica bliver vistnok modtaget i Nordea i starten af september.
>
> I mellemtiden kommer [klager] i store økonomiske problemer og har ikke mulighed for at låne penge andre steder.
>
> [Klager] kontakter derfor Nordea Pension, hvor hun korrekt har fået oplyst, at pengene ikke kan hæves så længe hun er ansat.

Jeg kontakter Nordea Pension for at høre om muligheden for at dispensere i denne konkrete case, da kunden virkelig er i en presset boligsituation. Her fik jeg oplyst at jeg skulle gå via dig til ledelsen i Nordea.

Jeg skal skynde mig at sige, at det ikke er alle pengene kunden nødvendigvis skal have udbetalt.
…
Håber I vil være med til at hjælpe denne kunde."

Efterfølgende gav selskabet klageren ret til at genkøbe 1/3 af den overførte pensionsordning.

I klagerens brev af 29/11 2011 til selskabet hedder det bl.a.:

"Følgende ønsker jeg at klage over i ovennævnte sag om genkøb af Min Danica Pension med forsikringsnummer 110 3103 7913.
Forhaling af sagens gang fra første henvendelse i sagen til jeg får noget af min pension udbetalt går der fra den 01-09-2011 til 23-11-2011 næsten 3 måneder i behandlingstid.
Jeg klager ligeledes over afgørelsen om at jeg ikke får det fulde beløb af min Danica Pension på kr. 224.019,00. Det er MINE midler! Penge JEG har opsparet i et andet pensionsselskab og som jeg efterfølgende har udbedt mig udbetalt. IKKE midler der er indsat direkte til Nordea Liv og Pension.
Samtidig vil jeg gerne vide hvem der er ansvarlig for beslutningen om at jeg kun måtte få 1/3 del af min pension udbetalt?
Efterfølgende ønsker jeg en revurdering af dagen, med henblik på at udbetale mig det fulde beløb. Følgende er hændelsesforløbet:

Dato	Beskrivelse af forløb
03-08-2011	Besøg af Pensionsrådgiver … fra Tryg. Her finder jeg ud af at jeg har midler jeg ikke var klar over jeg havde i Danica Pension. Jeg er skilt og vi har lige efter 3 års forsøg endelig fået solgt fælles hus, og min økonomiske situation er anspændt pga. underskud ved salget. Allerede her gør jeg … opmærksom på at jeg påtænker at få udbetalt noget af beløbet.
31-08-2011	Brev modtages fra Danica Pension der oplyser at de har overført mine pensionsmidler på kr. 224.019,- til Nordea Liv & Pension.
01-09-2011	Ringer jeg til kundeservice hos Nordea Liv & Pension og beder dem tjekke om pengene er overført. Får her besked om at det er de ikke, de er ikke registreret som indgået endnu. Jeg gør opmærksom på at jeg ønsker en opringning når midlerne er tilgængeligt med tanke om udbetaling af noget af beløbet.
12-09-2011	Modtager jeg brev fra Nordea Liv & Pension om at man har modtaget overførslen fra Danica Pension. Jeg afventer derfor opkald fra Nordea Liv & Pension, for det har jeg tidligere i forløbet bedt om. Jeg hører dog intet.
Omkring den 20-09-2011	Jeg foretager et opkald til kundeservice med henblik på at få gang i processen om genkøb af min Danica Pension. I kundeservice får jeg den besked at det sandelig ikke kan lade sig gøre.
Mellem den 20-09-2011 og 28-09-2011	Jeg skriver til min pensionsrådgiver … og beder om hjælp til at få mine midler frigivet.

30-09-2011	Jeg har ikke hørt fra … og rykker (pænt) for svar.
03-10-2011	Rykker jeg igen … for svar og han fortæller mig at han skal sende min henvendelse videre til Nordea Liv & Pension. Dette gør han således efterfølgende den 03-10-2011 til … hos Nordea Liv & Pension.
04-10-2011	Mail fra … der beder mig skaffe en tilladelse fra mine foresatte i … (det er den virksomhed der står for indbetaling af min nyoprettede pensionsordning hos Nordea Liv & Pension, men som intet har med mine midler fra Danica Pension at gøre). Tilladelsen kommer med det samme retur og videresendes til …
11-10-2011	Rykker jeg for svar hos … han har ikke hørt noget fra Nordea Liv & Pension.
18-10-2011	Rykker jeg igen for svar hos …
18-10-2011	Får det svar at sagen nu ligger i Nordea's ledelse og afventer beslutning.
28-10-2011	Jeg skriver nu direkte til … Nordea Liv & Pension om at jeg er i en desperat situation, både økonomisk og boligmæssigt og at jeg har brug for en afgørelse.
31-10-2011	… svarer at han vil sørge for at min henvendelse kommer til rette person. Først der bliver sagen overdraget til den ansvarlige person.
01-11-2011	Jeg skriver igen til … at jeg egentlig gerne vil bede om navn på den ansvarlige person, således at jeg ved hvem jeg skal tage fat i ved yderligere forhaling af sagen.
01-11-2011	Får jeg en kort mail at man ikke [har] noget navn eller hvem der har truffet den beslutning, om at jeg kan få 1/3 del af min Danica Pension udbetalt trods genkøbsregler ….
09-11-2011	Jeg modtager via post papir til underskrift mm.
10-11-2011	Sendes disse retur med post.
22-11-2011	Ringer jeg til kundeservice og spørger om hvorfor pengene ikke er gået ind på min konto og først DER bliver pengene anvist.
23-11-2011	Går kr. 31.382,28 ind på min konto.

"

Uanset det af klageren anførte fastholdt selskabet sin afgørelse om ikke at udbetale mere end 1/3 af ordningen, hvilket blev meddelt hende ved brev af 16/12 2011.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 22/12 2011, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Pr. August 2011 får jeg via mit nye arbejde en pensionsordning i Nordea Liv og Pension. I den forbindelse får jeg besøg af en pensionskonsulent fra Tryg. Ved konsulentens besøg gennemgår vi mine andre pensionsordninger blandt andet en fra Danica Pension. Vi aftaler at vi vil forsøge at samle alle pensionerne hos Nordea Liv & Pension. Og jeg underskriver overførselsdokumenterne. Allerede en 1/2 måned efter bliver min økonomiske situation forværret grundet et hussalg hvor jeg kommer ud med underskud, og derfor beder jeg Nordea Liv & Pension om IKKE at fastlåse min Danica Pension, både via telefon og via e-mail, for jeg får brug for at få noget at det udbetalt. Dette overhøres dog og selvom jeg ved flere lejligheder via telefonen har bedt om en opringning når midlerne var frigivet fra Danica overhøres dette! Jeg starter en reguler kamp om af få mine midler, der INTET har med Nordea Liv & Pension at gøre, udbetalt. Klagen går i sin enkelthed ud på følgende.

1. den helt urimelige lange behandlingstid
2. det helt urimeligt i at Nordea Liv & pension tillader sig at være formynderiske over for mine midler jeg fik udbetalt 1/3 del af mine midler men man vil ikke frigive resten
3. Jeg HAR klaget direkte til Nordea Liv & Pension, og har den 20-12-2011 modtaget et brev hvori man igen stadfæster at man ikke vil udbetale min pension fra Danica.
Jeg har endda indhentet tilladelse fra min arbejdsgiver om at det er ok jeg får den del af min pension udbetalt der ikke vedrører indbetalingerne fra ...

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg vil have hele min Danica Pension udbetalt."

Heroverfor har selskabet i brev af 9/1 2012 til nævnet anført:

"Forsikrede blev i august måned 2011 omfattet af en pensionsordning igennem sin ansættelse hos …, hvor hun blev omfattet af firmapensionsordningen af 1. juli 2008 mellem Nordea Liv & Pension og ... I den forbindelse blev der holdt et pensionsrådgivningsmøde med pensionsrådgiver ...

Det var under dette møde forsikrede blev opmærksom på, at hun havde nogle penge stående hos Danica Pension fra en tidligere ansættelse. På mødet blev det aftalt, at forsikredes pensionsopsparing hos Danica Pension skulle overføres til Nordea Liv & Pension, hvorfor forsikrede underskrev en overførselsanmodning (bilag …).

På overførselsanmodningen skrev forsikrede under på, at *'Jeg er indforstået med, at Nordea Liv & Pensions forsikringsbetingelser, bonusregler/investeringsbetingelser, fratrædelses- og tilbagekøbsbestemmelser vil gælde for den overførte opsparing.'*

Af pensionsoversigten af 11. august 2011 (bilag …), der blev fremsendt til forsikrede efter tegning af hendes pensionsordning hos selskabet, fremgår, at ordningen er omfattet af Fratrædelses- og tilbagekøbsbestemmelser nr. 195 (bilag …). Det fremgår af disse, at *'forsikringen kan efter fratrædelsen ophæves og tilbagekøbsværdien udbetales, forudsat, at der præsteres de helbredsoplysninger, som selskabet måtte forlange.'*

At der ikke er mulighed for tilbagekøb af ordningen mens man er ansat, fremgår således af selskabets almindelige betingelser i bilag …, hvilke forsikrede har skrevet under på, at være indforstået med at være omfattet af.

På trods af dette har selskabet imidlertid allerede indvilget i at bistå forsikrede i den svære økonomiske situation hun er kommet i, hvorfor selskabet indvilgede i at udbetale 1/3 af ordningen efter at have fået samtykke fra … til dette. Dette skete rent diskretionært, og vil derfor ikke medføre præcedens hverken for denne forsikrede eller andre af selskabets kunder, hvorfor selskabet heller ikke vil være forpligtet til at bevilge yderligere tilbagekøb på ordningen.

På baggrund af ovenstående skal jeg på selskabets vegne fastholde, at selskabet ikke vil være forpligtet til at lade forsikrede genkøbe hele eller dele af sin ordning."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af "Fratrædelses- og tilbagekøbsbestemmelser (nr. 195) fremgår bl.a.:

5. 81.777

"Bestemmelserne supplerer § 5 i forsikringsbetingelserne for Nordea Liv og Pension, livsforsikringsselskab A/S og gælder for forsikringer, hvor en arbejdsgiver står som betaler af præmien, og hvor der ikke er aftalt særlige genkøbsregler ved fratrædelse.
…
Tilbagekøb (ophævelse)
Forsikringen kan efter fratrædelsen ophæves og tilbagekøbsværdien udbetales, forudsat, at der præsteres de helbredsoplysninger, som selskabet måtte forlange."

Nævnet udtaler:

Med den begrundelse, som selskabet har anført, finder nævnet efter sin gennemgang af sagen ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale yderligere til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen