922/13

Den 9. september 2013 blev i sag nr. 84.033:

xxxxx xx xxxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxxxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har individuel pensionsordning i Danica Pension. Hun klager over selskabets gebyropkrævning og præmieregulering.

Selskabet gør gældende, at det har opkrævet de omkostninger, som er hjemlet i aftalegrundlaget.

Af klageskemaet, der er underskrevet den 18/2 2013, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Jeg har i 1994 tegnet en rate-/kapitalpension hos Danica Pension, der gratis inkluderede præmiefritagelse ved tab af arbejdsevne. I 1997 fik jeg sklerose og mistede over 2/3 del af min arbejdsevne. Siden fik jeg præmiefritagelse.
I 2011 og 2012 fik jeg tilsendt en kontooversigt fra henholdsvis 2010 og 2011. Heri kunne jeg ikke få gebyrerne til at hænge sammen med mine forsikringsbetingelser.
Inden 2010 har jeg i flere år fået tilsendt oplysninger om udviklingen af min pensionsopsparing, men ikke fyldestgørende om det indbetalte beløb og de beregnede gebyrer. Jeg har aldrig modtaget oplysning om ændring af gebyrer.

I mine forsikringsbetingelser står:
- Der findes ikke et særligt gebyr for forsikringsdækning for præmiefritagelse ved nedsættelse af arbejdsevne. Det var på det argument, selskabet hvervede mig i sin tid.
Nu beregnes der et gebyr pa 1753 kr. årligt og Danica har aldrig oplyst mig om det og nægter indtil videre at oplyse mig, hvornår de startede på at trække dette gebyr.
- At der beregnes 11 % i administrationsomkostninger + 330 kr., dog kun 8 % af den del der overstiger 12360 kr. og 5 % af den del der overstiger 30900 kr. (beløbene indeksreguleres). I1996 er gebyrerne på 8 % - 5 % for hele beløbet, hvis hele beløbet er over 12880 kr. Ud fra det er der i 1996 i alt blevet trukket 3574 kr. i gebyr ved en indbetaling på 40644 kr. (se vedlagte). I 2011 er der blevet trukket 5026 kr. administrationsgebyr + 1753 kr. gebyr for forsik-

ringsdækning ved tab af erhvervsevne, mens præmieindbetalingen var på. 43062 kr. Det ser for mig ud til, at der nu trækkes 11 % af hele beløbet. Den betydelige stigning at gebyret sker samtidig med at Danica forbeholder sig ikke at lade præmieindbetalingen stige fra 3 år efter start på pæmiefritagelse. For mig er det ikke sammen Har de lov tit det? Selskabet giver mig ingen forklaring.

I 2011 har jeg haft henvendt mig telefonisk og fik at vide, at præmiefritagelsen forudsætter, at jeg indbetaler til forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne og at gebyret var korrekt. Dette lød ulogisk for mig, men jeg havde ikke overskud til at gøre mere ved det.
Nu har jeg prøvet skriftligt uden held: Jeg har siden 9. november 2012 forsøgt at få en forklaring på de gebyrer, der fratrækkes for administration af min pension samt for forsikringsdækning ved tab af arbejdsevne. Desuden har jeg bedt om en forklaring på, hvorfor gebyrerne stiger, mens indbetalingerne ikke reguleres op (jeg har nu selv fundet en anmærkning i forsikringsbetingelserne, hvorfor præmierne ikke stiger).

Sagsbehandleren har først forsøgt kun at kontakte mig telefonisk, selvom jeg fra start af har bedt om skriftligt svar. Derefter har hun fundet på mange undskyldninger for ikke at svare skriftligt. Nu er der gået mere end 4 måneder efter mit første forespørgsel, og jeg har stadigvæk ikke fået andet på skrift, end de to kontooversigter fra 2010 og 2011. Det var dem jeg havde i forvejen og det var dem der har været anledning til at jeg er blevet opmærksom på, at der kan være en fejl. Jeg har aldrig bedt om at få dem tilsendt igen … Da jeg er fritaget for indbetaling har jeg ikke mulighed for at skifte selskab. Jeg har heller ikke rigtig overskud, til at blive ved med at bede om de ønskede oplysninger. Jeg har efterhånden fornemmelsen af, at det er det, Danica satser på og jeg mener der må være grænser for, hvor længe de kan blive ved med at tilbageholde oplysningerne og skjule eventuelle fejl. Derfor beder jeg om hjælp til at undersøge, om Danica handler efter reglerne, både ved angår deres information til mig og deres gebyrer.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
1. Skriftlig oplysning om gebyrerne på hvilket grundlag det bliver beregnet som de gør. Desuden en redegørelse for, hvornår der er blevet pålagt gebyret for forsikringsdækning af tab af erhvervsevne og hvornår procentdelen for administrationsgebyr er blevet ændret.
2. Tilbagebetaling af gebyrer, der var uberettigede og ændring fremover:
- gebyr for forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne, trukket i en for mig ukendt periode,
- administrationsgebyr, hvis det er for højt
3. Afklaring af, om det er lovligt, at Danica skriver i sine forsikringsbetingelser, at de ikke fortsætter med præmiestigning 3 år efter fritagelse, samtidig med at gebyrerne stiger.
4. Hvis der er fejl i mine gebyrer/præmieindbetaling, vil jeg ønske, at Danica får pålagt også at gøre rede for, hvordan de gør hos andre og givetvis at rette det."

Selskabet sendte brev af 18/2 2013 til klageren. Af brevet fremgår bl.a.:

"Vi kan desværre ikke beregne de nøjagtige omkostninger på din pensionsordning tilbage til 1994, da vi ikke har pligt til at gemme oplysningerne så længe.

Ingen omkostningsbonus ved fritagelse for indbetaling
Prisen for din pensionsordning (herunder din ret til fritagelse for indbetaling) bygger på en række forudsætninger i vores beregningsgrundlag om rente, risiko og omkostninger. Omkostningerne er fastsat til 11 procent af alle løbende indbetalinger.

Mens du selv indbetalte til pensionsordningen, havde du mulighed for at få rabat på omkostningerne (omkostningsbonus) for den del af indbetalingen, der oversteg 12.359 kroner

om året (1994). Da du oprettede ordningen, var omkostningerne:

- 11 % af indbetalinger til og med 12.359 kroner om året
- 8 % af indbetalinger mellem 12.360-30.899 kroner om året
- 5 % af indbetalinger mellem 30.900-72.100 kroner om året

Da Danica Pension overtog indbetalingerne til din pensionsordning i forbindelse med din fritagelse for indbetaling, mistede du samtidig retten til omkostningsbonus. Fra dette tidspunkt har omkostningerne af de løbende indbetalinger været 11 procent, svarende til vores beregningsgrundlag.

Vores beregningsgrundlag er anmeldt til Finanstilsynet, som fører tilsyn med, at vores omkostninger og gebyrer er rimelige.

Til gengæld får du mere i rentebonus
Til gengæld for den mistede omkostningsbonus har du fået mere i rentebonus, siden du fik bevilget fritagelse for indbetaling. Ved beregningen af rentebonus har vi nemlig taget hensyn til værdien af alle fremtidige nettoindbetalinger fra den dag, du blev fritaget for indbetaling og frem til det aftalte tidspunkt for udbetaling. Normalt får du kun rentebonus af den opsparede saldo (uden fremtidige indbetalinger). Dette beregningsprincip betyder, at du har fået rentebonus af et langt højere beløb, end hvis du selv havde indbetalt til din pensionsordning.

Kort fortalt får du rentebonus, når kontorenten er højere end grundlagsrenten.

Regulering af indbetaling ophører tre år efter tab af erhvervsevne
Som det fremgår af forsikringsbetingelserne, falder reguleringen af indbetalingen væk *'når præmiebetalingen har været bortfaldet i 3 år som følge af forsikredes tab af arbejdsevne'* (se forsikringsbetingelsernes side 7). Jeg sender dine forsikringsbetingelser sammen med dette brev.

Betaling for dækning ved tab af erhvervsevne
Du har hele tiden betalt for din dækning ved tab af erhvervsevne, selv om den har været indregnet i den samlede pris. Forskellen er, at du nu kan se prisen for din dækning ved tab af erhvervsevne på kontooversigten."

Klageren har sendt brev af 24/2 2013 til nævnet vedlagt selskabets brev af 18/2 2013.

Af klagerens brev til nævnet fremgår bl.a.:

"*Danica skriver, at jeg altid har indbetalt til forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne, men at denne forsikring har været inkluderet i gebyret på 11 %.*
Nu har de bare gjort det synligt, ved at anføre beløbet adskilt.

Det har jeg egentlig ikke noget imod.
Men så er der enten dem eller mig, der ikke kan (vil) regne rigtigt:
Hvis gebyret er fastlagt til 11 % af præmien (+330 kr.) og dette har inkluderet forsikring ved tab af erhvervsevne da jeg tegnede den, hvorfor er gebyret så i dag på 11 % (+ 330 kr.) + et ekstra beløb for dækning ved tab af erhvervsevne (3,9 %)? I alt betaler jeg på den måde 14,9 % (+ 330 kr.).

Måske regner jeg helt forkert. Men mit umiddelbare indtryk er, at beløbet for dækning ved tab af erhvervsevne ikke bare er anført adskilt, for at gøre det mere overskueligt, men at beløbet er blevet lagt oven på det aftalte gebyr.

Det er heller ikke oplyst, hvad det er, Danica har anmeldt til Finanstilsynet: Har de anmeldt de 11 %, eller har de også fortalt Finanstilsynet, at de efterfølgende har trukket gebyret for dækning ved tab af erhvervsevne ud, og at de har lagt det oven på det aftalte gebyr - åbenbart efter at jeg havde tabt erhvervsevnen og uden at informere mig?

Jeg undrer mig desuden over, at jeg skal betale for forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne, selvom jeg ikke har brug for den forsikring, efter at dette er indtrådt. Skal man ikke betale sin forsikring inden og ikke efter at den pågældende skade er sket?

Ud fra det mener jeg, at den del af gebyret, der dækker ved tab af erhvervsevne, skal trækkes fra gebyret på 11 % fra den dag af, hvor jeg har mistet erhvervsevnen. Ifølge Danica beregnes der 3,9 % (1.674 kr. ud af 43.052 kr.) for dækning ved tab af erhvervsevne.
Hvis den del trækkes fra, så skulle jeg siden 1997 kun have betalt et gebyr på højst (11 %-3,9 %=) 7,1 % af præmien i alt.

Et tillægsspørgsmål:
Hvis det skulle vise sig, at Danica bevidst har taget for meget i gebyr og har tilbageholdt oplysninger til mig, er det et meget groft tillidsbrud for mig, især på baggrund af, at jeg pga. præmiefritagelsen ikke kan skifte til at andet selskab. Jeg har det under disse omstændigheder meget dårligt med, at jeg er bundet til selskabet i mange år fremover.

Kan i oplyse mig, om der givetvis er mulighed for at lægge op til et forlig med selskabet, hvor vi afvikler kontrakten ud fra prognosen ved fortsat indbetaling til år 2032?"

I brev af 22/3 2013 til nævnet har selskabet anført følgende:

"Vi har modtaget Ankenævnets brev fra den 21. februar 2013 vedlagt klage fra forsikrede [klageren] . Klagen er bilagt en mailkorrespondance mellem klager og Danica Pension for perioden 9. november 2012 til 8. februar 2013, en dækningsoversigt fra 1994, en kontooversigt for 1996 samt et brev fra Danica Pension af 17. januar 2013.

Af klagen fremgår det blandt andet, at [klageren] ønsker en redegørelse for (1) de administrationsomkostninger der ophæves for pensionsordningen (2) størrelsen af betalingen for dækningen ved tab af erhvervsevne (3) en redegørelse for, hvorfor betalingen for præmiefritagelse stiger (4) redegørelse for hvorfor indbetalingen kun pristalsreguleres i 3 år efter bevilget præmiefritagelse.

Forsikrede har endvidere fremsendt brev af 24. februar 2013 til ankenævnet. Brevet er bilagt mails af 19. februar 2013 og 21. februar 2013 samt Danicas brev af 18. februar 2013 til forsikrede.

Afgørelse
Danica Pension fastholder, at der har været hjemmel i aftalegrundlaget til at opkræve de pågældende omkostninger, og at det i hele pensionsordningens løbetid er de korrekte omkostninger som Danica Pension har opkrævet.

Danica Pension skal i det hele henvise til vores brev af 18. februar 2013, sammenholdt med vores besvarelse til Ankenævnet i nærværende brev.

5. 84.033

Sagsforløb
Forsikrede tegnede i 1994 en privat pensionsordning … hos Danica Pension. På ordningen er der tilknyttet en rate- og kapitalpension, og endvidere er der tilknyttet en forsikringsdækning for præmiefritagelse (også kaldet fritagelse for indbetaling). Forsikrede er i henhold til forsikringsbetingelserne berettiget til præmiefritagelse, hvis den generelle erhvervsevne vurderes nedsat til 1/3 eller derunder. Foranlediget af forsikredes klage skal jeg præcisere, at forsikrede ikke har en dækning ved tab af erhvervsevne hos Danica Pension. Den eneste risikodækning der er tilknyttet pensionsordningen er således præmiefritagelsen.

Danica Pension vurderede i 1997, at forsikredes generelle erhvervsevne var nedsat til 1/3 eller derunder, og forsikrede har derfor været berettiget til præmiefritagelse til sin alderspension siden dette tidspunkt. Dækningen ophører i 2032, når forsikrede kan få sin alderspension udbetalt.

For god ordens skyld bemærkes, at den betaling for dækning ved tab af erhvervsevne der omtales i brevet af den 18. februar 2013, er betaling for den præmiefritagelse der er tilknyttet pensionsordningen.

Sammenfatning
Danica Pension skal vedrørende klagepunkt (1) gøre gældende, at Danica Pensions forpligtelser i forbindelse med præmiefritagelse (fritagelse for indbetaling) er, at vi garanterer, at kunden får den samme garanterede pension, som da kunden selv foretog indbetalingen til sin pensionsordning. I forsikredes tilfælde indbetalte hun således selv til sin alderspension frem til ultimo 1997, hvor dækningen i form af præmiefritagelse blev aktualiseret, og forsikredes egne indbetalinger til ordningen derfor ophørte.

Præmiefritagelsen skal med andre ord sikre, at kunden får den samme udbetaling ved alderspensionering, som hvis hun selv havde indbetalt til sin pensionsordning gennem hele sin erhvervsaktive periode. Det har derfor ikke nogen praktisk betydning, hvad omkostningsprocenten er oplyst til på kontooversigten, når man har fået bevilget præmiefritagelse, da kunden uanset vil far de garanterede ydelser, og det reelt betyder, at det er nettopræmien, som Danica Pension indbetaler, når der bevilges præmiefritagelse. Der henvises endvidere til vores brev af 18. februar 2013.

Selve beregningen af omkostningerne sker på følgende måde:
11 % x (43.061 -330) + 330 = 5.030 kroner. Dog regnes der med 'dagberegning', hvorfor beløbet kan variere en smule år for år. (Ved dagberegning forstås, at der tages hensyn til skudår og antal dage i måneden).

For så vidt angår klagepunkt (2) gøres det gældende, at præmiefritagelse er en forsikringsdækning, der for kunden skal sikre, at opsparingen på pensionsordningen fortsætter med at udvikle sig som aftalt på tidspunktet, hvor præmiefritagelsen påbegyndes, selvom kunden ikke længere som følge af sit erhvervsevnetab selv er i stand til at foretage indbetalingerne til sin opsparing. Den post på kontooversigten, der er benævnt 'dækning ved tab af erhvervsevne' er i forsikredes tilfælde betalingen for præmiefritagelsen, der skal sikre, at opsparingen fortsætter. Denne forsikringsdækning skal man fortsat betale til, selv om man er blevet bevilget præmiefritagelse. Såfremt Danica Pension ikke opkrævede denne betaling for præmiefritagelse, ville der opstå den situation, at kundens opsparing ville blive højere, end hvis kunden selv havde stået for indbetalingerne til ordningen. En sådan utilsigtet fordel for kunden er ikke formålet med dækningen for præmiefritagelse.

6. 84.033

Danica Pension skal vedrørende (3) og forsikredes klage over, hvorfor betalingen for præmiefritagelse stiger, gøre gældende, at når vi beregner prisen for præmiefritagelse sker det på følgende måde:

Indbetalingen - fratrukket omkostninger (nettopræmien) - kapitaliseres med et aktiv til udløbstidspunktet. Det kapitaliserede beløb ganges med invaliditetsintensiteten (my^{aj}), og der regnes med dagberegning. Betalingen for præmiefritagelse stiger således med alderen, fordi invaliditetsintensiteten (risikoen) er proportionalt stigende med alderen.

Danica Pension skal vedrørende (4) gøre gældende, at regulering af indbetaling ophører tre år efter tab af erhvervsevne, hvilket sker med hjemmel i forsikringsbetingelserne. Af forsikringsbetingelserne fremgår det således, at reguleringen af indbetalingen bortfalder *'når præmiebetalingen har været bortfaldet i 3 år som følge af forsikredes tab af arbejdsevne'* (se forsikringsbetingelsernes side 7). Denne passus i forsikringsbetingelserne har Danica Pension valgt at indsætte i aftalegrundlaget, idet det ville blive uforholdsmæssigt dyrt for kunderne, hvis de skulle betale for regulering af indbetalingen i hele forsikringstiden. Dette skal sammenholdes med, at kunderne også kun betaler for at få tre års regulering af indbetalingen, hvis de bliver syge.

Danica Pension skal afslutningsvis fastholde, at de omkostninger der er opkrævet i forbindelse med forsikredes ordning er korrekte og med hjemmel i pensionsordningens aftalegrundlag."

Af dækningsoversigt dateret 5/9 1994 fremgår bl.a.:

"**Omkostninger m.v.:**
Kontorenterne er reduceret med op til 0,4 % til dækning af omkostninger og styrkelse af selskabets konsolidering.
Af præmien til Danica Liv/Personforsikring fratrækkes 11,00 % og 330 kr. til dækning af administration.

For den del af den årlige præmie, der overstiger hhv. 12.360 kr., 30.900 kr. og 72.100 kr., fratrækkes kun hhv. 8,00 %, 5,00 % og 3,00 %. Grænserne ' indeksreguleres hvert år.

Der fratrækkes dog som minimum 4,00% af præmien.
…
Regulering:
Præmien indeksreguleres i samme takt som inflationen."

I et bilag af 1/1 1997 hedder det bl.a.:

"**Omkostninger:**
En procentdel af præmier og indskud anvendes til betaling af omkostninger.
På visse forsikringer betales tillige et gebyr. Nedenstående omkostningssatser m.v. kan ændres ved anmeldelse til Finanstilsynet.

Hvis præmien er 12.880 kr. om året eller derunder, betales der 11,00% af præmien.

Hvis præmien er større end 12.880 kr. om året, betales der:
8,00 % af de første 12.880 kr.
6,00 % af præmieandele mellem 12.880 kr. og 32.200 kr.

5,00 % af præmieandele mellem 32.200 kr. og 75.100 kr.
3,00 % af præmieandele over 75.100 kr., dog mindst 4,00 % af den samlede præmie.
Gebyret udgør højst 30 kr. om måneden. Præmiegrænserne og gebyret reguleres en gang om året."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**Indeksregulering af præmie**
Den samlede præmie reguleres på præmiens første forfaldsdag i året på grundlag af Danmarks Statistiks nettoprisindeks. Reguleringen sker på grundlag af forholdet mellem de to foregående års juli-indeks.

Præmien til kapitalpension reguleres hvert år, så vidt det er muligt, efter den gældende maksimumsgrænse. Samtidig reguleres forsikringsydelserne med det beløb, der svarer til præmieforhøjelsen. Dette sker under hensyn til forsikredes alder, forsikringens art samt det af Finanstilsynet godkendte gældende beregningsgrundlag.
…
Reguleringen bortfalder:
…
- når præmiebetalingen har været bortfaldet i 3 år som følge af forsikredes tab af erhvervsevne."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det, som klageren har anført, ikke giver nævnet grundlag for at kritisere selskabets opkrævning af omkostninger og fastsættelse af præmie, som ses at være sket i overensstemmelse med det aftalte.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand