929/13

Den 16. december 2013 blev i sag nr. 84.176:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S

Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at foretage årlige udbetalinger fra en livrente i overensstemmelse med en oversigt, hun fik udleveret af selskabet i 2010.

Selskabets advokat henviser til, at der er tale om et fejl i den omhandlede oversigt, idet udregningen af den årlige ydelse på 220.447 kr. er foretaget med udgangspunkt i ophør af præmiebetaling den 1/1 2013. Den årlige ydelse skulle rettelig være udregnet med udgangspunkt i ophør af præmiebetaling den 1/7 2010, hvilket ville have givet en årlig ydelse på 194.294 kr. Selskabet henviser endvidere til, at fejlen efterfølgende blev rettet over for klageren.

Af den omhandlede oversigt, hvorpå er noteret datoen den 30/4 2010 og som vedrører flere forskellige pensionsordninger, fremgår bl.a.:

"

Police-nummer	Produkt	Indskud/ Præmie-betaling	Firma/ privat	**HVIS** Præmie Udløbsdato	**HVIS** start af Pensions-udbetaling	Garanti-periode	Modreg-ning I Efterløn	Ydelse **Før** skat
…								
…222	Livrente Livsvarig	Præmie	Firma	***1.7.2010***	***1.1.2013***	***Ingen***		***220.447 kr. årligt***

2. 84.176

Selskabet sendte den 2/7 2010 en dækningsoversigt for pensionsordningen med nr. …222 til klageren. Heraf fremgår bl.a.:

"

Udbetaling ved pensionering			
Hvis du lever den 1.1.2013 får du **En garanteret udbetaling på:**	Årlig livrente		200.326 kr.
Prognose Hvis du lever den 1.1.2013 får du:	Forventet udbetaling	Nutids-værdi	I % af løn
En årlig livrente	217.038 kr.	206.554 kr.	31%

…

Præmiefritagelse
Hvis din erhvervsevne nedsættes med mindst halvdelen, bliver du efter 3 måneder fritaget for at betale hele præmien, samtidig med at forsikringen fortsætter, som om du stadig betaler den aktuelle præmie. Præmiefritagelsen opretholdes, så længe erhvervsevnen er nedsat med halvdelen dog længst til 1.1.2011.

"

Den 21/7 2010 fremsendte selskabet vedhæftet en mail til klageren en ny oversigt over hendes pensioner. Heraf fremgår bl.a.:

"

Police-nummer	Produkt	Indskud/ Præmiebetaling	Firma/ privat	Præmie Udløbsdato	Start af Pensions-udbetaling	Garanti-periode	Forventede ydelser	Ydelse **før** skat (garanterede)
…								
…222	Livsvarig Livrente	præmie	Firma	1.1.2011	1.1.2013	Ingen	Årligt 217.038 kr.	årligt 200.326 kr.

"

I mail af samme dato til selskabet anførte klageren bl.a. følgende:

"pkt 2 …222 i forhold til tidligere beregninger indgår der et 1/2 års yderligere betalinger (ca. 70 tkr.) og alligevel bliver udbetalingerne mindre ???
Jeg ville forvente ca 6 tkr. mere pr. år, altså 226 tkr."

Af selskabets mail af 6/8 2010 fremgår bl.a.:

"Nu har jeg gennemgået alle beregninger, forudsætninger og skemaer.

Jeg kan ikke umiddelbart se at der skulle være fejl i nogen af de skemaer … har sendt dig. Derimod ser det desværre ud til at du sammenblander de mange beløb og forudsætninger.

Jeg har herunder anført beløb fra det skema … har sendt dig d. 21.7.2010 og de beløb du har anført i en ny kolonne benævnt 'tidligere skema'."

3. 84.176

Selskabet sendte brev af 14/2 2011 til klageren. Heraf fremgår bl.a.:

"Hermed sender jeg dig dækningsoversigter …

I øvrigt har du tidligere spurgt til følgende:
…
Spørgsmål 3:
Hvorfor er der forskel i forventet årlig udbetaling fra …222 i to forskellige oversigter, som …, tidligere har udarbejdet til dig ?

Oversigten hvor årlig forventet udbetaling er anført til 217.038 kr., er med forudsætning om præmieophør 1.1.2011 og udbetalingsstart 1.1.2013.

Oversigten hvor årlig forventet udbetaling er anført til 220.447 kr., er med forudsætning om præmieophør 1.1.2013 og udbetalingsstart 1.1.2013.

Mht. den sidst nævnte beregning, ved jeg godt det ikke var det du havde bedt om, som forudsætning. Du bad om at få oplyst forventet udbetaling 1.1.2013, hvis præmieophør var 1.7.2010.

Det er også anført præmieophør 1.7.2010 på oversigten, men den årlige forventede udbetaling på 220.447 kr. er imidlertid under forudsætning af at der blev betalt til 1.1.2013.

I oversigten med de 220.447 kr. burde der i stedet være anført:

Præmieophør	1.7.2010
Udbetalingsstart	1.1.2013
Ydelse før skat	194.294 kr.

Jeg beklager at der er anført en forkert forventet årlig udbetaling."

Over for nævnet har klagerens advokat i brev af 22/3 2013 anført følgende:

"Min klient har i 2010 modtaget et bindende tilsagn om, at hendes livrente ville medføre en årlig udbetaling på kr. 220.447 under forudsætning af præmieophør fra 1. juli 2010 og ved påbegyndt udbetaling fra 1. januar 2013.

Topdanmark ønsker ikke at vedstå dette udsagn og har anført, at tilsagnet skyldes en fejlagtig beregning.

På min klients vegne må jeg fastholde, at der er afgivet et bindende tilsagn, der forpligter Topdanmark til at foretage udbetaling i overensstemmelse med tilsagnet.

Advokat … har i brev af 17. december 2012, som er vedlagt, anført, at Topdanmark på et møde den 13. april 2011 fastholdt, at den årlige ydelse skulle opgøres i overensstemmelse med de faktiske forhold. Min klient vil protestere kraftigt mod denne fortolkning, idet forholdet tværtimod var det, at hun blev spurgt, hvad hun krævede.

Min klient har udover beløbet kr. 220.447 også krav på ydelser, der er en følge af de indbetalinger, der er sket siden 1. juli 2010. Det må medføre, at min klients nuværende ydelser årligt skal forøges med ca. kr. 26.400."

4. 84.176

Selskabets advokat har i brev af 18/4 2013 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Sagens faktiske omstændigheder er i vidt omfang som angivet i mit brev af 17. december 2012 til klagers advokat. Nedenfor skal jeg imidlertid kort opsummere de væsentligste omstændigheder.

Klager har i mere end 30 år været ansat hos Topdanmark Forsikring A/S, hvor hun under en stor del af ansættelsesforholdet har fungeret som ... I forbindelse med ansættelsen etablerede klager flere forskellige forsikringer hos selskabet, herunder den livrentedækning, police …222, som nærværende klage vedrører.

Som ansat i Topdanmark Forsikring A/S havde klager umiddelbar adgang til at konsultere medarbejdere hos selskabet vedrørende spørgsmål om hendes mange pensionsordninger, hvilket klager også i udstrakt grad gjorde brug af. Særligt i årene op til klagers overgang til efterløn pr. 1. januar 2011 var der et større antal henvendelser fra klager til medarbejdere hos selskabet med spørgsmål om klagers pensionsordninger og den økonomiske tilrettelæggelse og optimering heraf, herunder særligt i forhold til hendes overgang til efterløn, jf. tillige mit brev af 17. december 2012 til klagers advokat.

I forsommeren 2010 afholdtes der et møde mellem klager og selskabets medarbejder …, i forbindelse med hvilket møde … udleverede en oversigt over klagers forskellige policer. For så vidt angår livrentedækningen, som denne sag vedrører, viste oversigten en årlig udbetaling på kr. 220.447. Oversigten var imidlertid ikke retvisende, idet beløbet på kr. 220.447 var beregnet ud fra en ukorrekt forudsætning om, at præmiebetalingerne fortsatte indtil den 1. januar 2013 (hvor udbetalingerne skulle påbegyndes).

Dette blev understreget af den efterfølgende af selskabet fremsendte dækningsoversigt af 2. juli 2010, hvoraf fremgik, at klager ved pensionering pr. 1. januar 2013 ville få udbetalt en forventet årlig ydelse på kr. 217.038. sendte kort tid herefter - den 21. juli 2010 - en ny oversigt over de forventede policer til klager. Også heraf fremgik, at den forventede årlige ydelse udgjorde kr. 217.038 under forudsætning af præmieindbetaling frem til 1. januar 2011 og påbegyndelse af udbetaling pr. 1. januar 2013.

Under en efterfølgende e-mailkorrespondance med selskabets medarbejder … oplyste denne på klagers foranledning, at baggrunden for reduktionen af den forventede livrenteudbetaling til kr. 217.038 var, at der i den tidligere oversigts beløb på kr. 220.447 var indlagt en forudsætning om præmieophør pr. 1. januar 2013. Dette blev uddybet ved selskabets brev af 14. januar 2011 til klager.

Selskabet anerkendte i dette brev, at klager forud for mødet i forsommeren 2010 havde anmodet om oplysning om udbetaling ved præmieophør pr. 1. juli 2010, men at beløbet på kr. 220.447 - ved en fejl fra selskabets side - var blevet udregnet med udgangspunkt i præmieophør pr. 1. januar 2013. En beregning foretaget med udgangspunkt i ophør af præmiebetaling pr. 1. juli 2010 ville i øvrigt rettelig - på dette tidspunkt - have givet en beregnet årlig ydelse på kr. 194.294.

Selskabet har i øvrigt efterfølgende i april 2011 og april 2012 fremsendt dækningsoversigter. I begge dækningsoversigter er det lagt til grund, at præmieudbetalingen - i overensstemmelse med de faktiske forhold - er ophørt pr. 1. januar 2011. Af dækningsoversigten fra april 2012 fremgår, at den forventede årlige udbetaling vil være på kr. 214.572. Den seneste beregning

af klagers forventede livrente pr. 1. januar 2013 er udført i oktober 2012 og lyder på kr. 212.995.

Ved mail af 28. september 2012 rettede klager henvendelse til selskabet. Efterfølgende skrev klagers advokat ved brev af 27. november 2012 og anførte, at klager uanset hvad skal have betalt et beløb på kr. 26.153 'mere' (forskellen mellem kr. 220.447 og kr. 194.294), end den ydelse, som klager ville få udbetalt efter ikrafttrædelse af udbetalinger under livrenteordningen pr. 1. januar 2013.

Selskabets stillingtagen

Som det fremgår ovenfor af mit brev af 17. december 2012 til klagers advokat, så har der været en relativt omfattende korrespondance forud for sagens indbringelse for ankenævnet. Sagens indbringelse for nævnet giver således ikke selskabet anledning til at ændre standpunkt, og selskabet fastholder således, at klager ikke har krav på betaling under livrentedækningen, der overstiger de senest pr. oktober 2012 beregnede og fra 1. januar 2013 udbetalte beløb.

Selskabet fastholder således, at klager ikke kan støtte ret på den fejlagtige oplysning i dækningsoversigten udleveret til klager på mødet i forsommeren 2010.

Som redegjort for i selskabets brev af 17. december 2012 til klagers advokat, så er en forudsætning for klagers fremsættelse af krav, at dette kan støttes på enten erstatningsretlig eller aftaleretlige regler.

For så vidt angår erstatningsretlige regler, kan det lægges til grund, at klager ikke ved den fejlagtige opgørelse i oversigten udleveret til klager (baseret på en urigtig forudsætning vedrørende perioden for præmieindbetaling) har lidt noget tab. I den forbindelse kan selskabet henvise til Højesterets dom i U1996.200H, hvorefter der ikke kan ydes godtgørelse/erstatning for skuffede forventninger.

Klagers krav kan efter selskabets opfattelse heller ikke støttes på aftaleretlige grundsætninger.

Som det også er redegjort for i brev af 17. december 2012 til klagers advokat, adskiller sagen sig herved væsentligt fra Højesterets dom i U2011.1750H, hvor en pensionskasse havde givet meddelelse til forsikringstager om en (fejlagtigt for højt fastsat) månedlig ydelse. Pensionskassen udbetalte denne ydelse i 10 måneder, før pensionskassen opdagede fejlen og reducerede udbetalingerne. Højesteret fandt som følge heraf, at selskabets meddelelse om det for højt fastsatte beløb efter *'en samlet vurdering af dette forløb'* udgjorde et bindende dækningstilsagn.

I højesteretsdommen var der tale om ensidige, kortfattede meddelelse fra pensionskassens side til forsikringstager, og ikke mindst havde udbetalingerne fundet sted i en ti måneder lang periode. I modsætning hertil står, at klager i nærværende sag særdeles ofte har rettet henvendelse til selskabet i forbindelse med sin pensionsplanlægning og optimering af pensionsudbetalingerne under de forskellige policer i forhold til hendes overgang til efterløn. Endvidere er selskabets fejlangivelse korrigeret kort tid efter den ukorrekte dækningsoversigt, og fejlen er rettet mere end 2 år før udbetaling blev påbegyndt/skulle påbegyndes per 1. januar 2013.

Herved bliver ankenævnets kendelser i AK81.601 og AK80.666 heller ikke sammenlignelige med nærværende sag.

Derimod er det selskabets opfattelse, at nærværende sag er sammenlignelig med AK 60.833, hvor selskabet også havde foretaget en fejlskrift i beregningsgrundlaget, hvilket selskabets gav klager meddelelse om forud for udbetalingerne og i øvrigt korrigerede relativt kort tid efter fejlskrift, fuldstændig som i nærværende sag.

Sammenfattende er det herefter selskabets opfattelse, at klager ikke kan støtte ret på fejlskriften i oversigten udleveret i forsommeren 2010. Oversigten er udleveret i forbindelse med og i tilknytning til et længerevarende forløb, hvor klager havde vid adgang til at drøfte og søge rådgivning om sine pensionsordninger, hvilket hun mange gange benyttede sig af.

Det forhold, at selskabet i én af mange oversigter og meddelelser i forbindelse med de mange drøftelser om klagers pensionsforhold (desværre) har indlagt en ukorrekt forudsætning om perioden for præmiebetalingen ved beregningen af den årlige ydelse, medfører ikke, at klager kan støtte ret herpå. Igen henvises der til, at fejlen blev opdaget og korrigeret ganske kort tid herefter ved selskabets fremsendelse af dækningsoversigter af 2. juli og 21. juli 2010.

Som i øvrigt angivet i klagen og i mit brev til klagers advokat af 17. december 2012 blev der afholdt et møde den 13. april 2011, hvor selskabet beklagede fejlskriften og igen opsummerede sagens rette sammenhæng. Selskabet kan på ingen måde genkende, at klager på mødet skulle være blevet spurgt, 'hvad hun krævede'.

Endelig henledes nævnets opmærksomhed på, at klager i april 2011 og april 2012 modtog dækningsoversigter baseret på de korrekte forudsætninger om præmieindbetaling, uden at klager reagerede herpå. Første henvendelse fra klager var e-mail af 28. september 2012 til selskabet samt efterfølgende klagers advokats brev til selskabet dateret 27. november 2012.

Sammenfattende fastholder selskabet i det hele, at klager ikke har godtgjort, at hun kan støtte ret på pensionsoversigten udleveret på mødet i forsommeren 2010, der - desværre - baserer sig på en ukorrekt forudsætning i relation til datoen for ophør af præmieindbetaling.

For godt ordens skyld bemærkes det, at hvis klager skulle opnå medhold, vil klager maksimalt kunne støtte ret på forskellen mellem det fejlagtigt angivne beløb på kr. 220.447 og de udbetalinger, der de facto finder sted pr. 1. januar 2013 og fremefter og ikke - som angivet af klagers advokat - de facto-udbetalinger med tillæg af ca. kr. 26.400 på årsbasis."

Selskabets advokat henviser til sit brev af 17/12 2012 til klagerens advokat. Heri har han redegjort for forløbet frem til, at klageren fik udleveret den fejlbehæftede oversigt på følgende måde:

"[Klageren] var indtil den 1. januar 2011 ansat hos Topdanmark Forsikring A/S. I forbindelse med sin ansættelse var hun flere (et stort antal) gange i kontakt med medarbejdere i Topdanmark Livsforsikring A/S vedrørende hendes pensionsordninger.

I april 2009 drøftede [klageren] pr. e-mail sine policer med ... Hun ønskede bl.a. oplysning om de økonomiske konsekvenser af, at hun stoppede indbetalingerne til policen pr. 1. juli 2010, men at udbetaling af livrente først påbegyndtes pr. 1. januar 2013, så der ikke skete modregning i hendes efterløn.

I november 2009 var der korrespondance mellem [klageren] og … vedrørende en anden police, hvor [klageren] stillede spørgsmål vedrørende forrentningen. Senere i november 2009 var

[klageren] i kontakt med … vedrørende spørgsmålet, om et beløb på kr. 50.000 ud fra skattemæssige overvejelser burde placeres i en pensionsordning eller ej.

I december 2009 holdt [klageren] et møde med … og … vedrørende [klagerens] pensionsordninger. Senere i december var [klageren] i kontakt med … og … vedrørende adgangen til at overføre beløb til pensionsordninger med/uden fradragsret og skattereformens betydning herfor.

I forsommeren 2010 blev der afholdt et møde mellem [klageren] og ... I forbindelse hermed havde … udarbejdet en oversigt over [klagerens] forskellige policer. For så vidt angår policen, som sagen vedrører, viste oversigten en årlig udbetaling på kr. 220.447 ved præmieophør pr. 1. juli 2010. Oversigten var imidlertid ikke retvisende, idet beløbet på kr. 220.447 var beregnet ud fra den forudsætning, at præmieindbetalingerne fortsatte indtil den 1. januar 2013 (hvor udbetalingerne skulle påbegyndes)."

Af brev af 15/5 2013 til nævnet fra klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Indledningsvis bemærker jeg, at min klient har arbejdet med budgetter og prognoser indenfor skadesforsikring samt opfølgning vedrørende salg. Min klient har ingen uddannelse indenfor forsikring.

Min klient har forsøgt at sikre sig, at hun som pensionist kunne have tilstrækkeligt med midler.

Min klient har henvendt sig med spørgsmål i nødvendigt og relevant omfang, og jeg vil derfor tilbagevise, at min klient skulle have udsat medarbejderne hos Topdanmarks Livsforsikring for et større antal henvendelser.

Min klient har i god tro modtaget et tilsagn om årlig udbetaling på kr. 220.447.

Min klient har derfor krav på denne årlige udbetaling. Da tilsagnet havde som forudsætning, at der var tale om ophør af præmieindbetaling pr. 1. juli 2010.

Min klient skal derfor udover den årlige udbetaling på kr. 220.447 tillige have udbetalt den ydelse, der følger af indbetalinger efter 1. juli 2010.

Jeg finder advokat … bemærkninger vedrørende dette uklare.

Hvis min klient har ret i sit synspunkt, bør ydelsen være kr. 220.447 + værdien af indbetalinger efter 1. juli 2010.

Advokat … synspunkt synes at forudsætte, at min klient selv skal betale, hvis hun har ret, idet hun i så fald ikke skal have noget for værdien af indbetalinger efter 1. juli 2010.

I øvrigt vil jeg præcisere, at min klients hovedsynspunkt er, at hun har ret på grund af selskabets tilsagn, altså på et aftaleretligt grundlag.

Jeg mener, at det vil være i overensstemmelse med ankenævnets praksis, hvis min klient gives medhold. I den forbindelse henviser jeg desuden til dommen i UfR 2011.1750H.

Højesteret lagde vægt på, at den pensionsberettigede i god tro havde modtaget bindende tilsagn om udbetaling af den anførte pension. Det blev ikke tillagt nogen rolle, at pensionskassen ikke anvendte ordet tilsagn eller lignende."

Vedlagt brevet har advokaten fremlagt en mail fra klageren, hvori hun kommenterer på selskabets advokats indlæg for nævnet. Af mailen fremgår bl.a.:

> "5) Jeg fik en arbejdsskade i juni 2009 (cykeluheld i forbindelse med en aktivitet på et seminar), der medførte, at jeg p.gr.a. smerter når jeg ligger ned, ikke fik nok nattesøvn. Jeg valgte derfor at opsige mit job i februar 2010 med virkning fra juni, da det simpelthen var for hårdt uden tilstrækkelig søvn.
> I den forbindelse fik jeg derfor behov for at få et nøjagtigt overblik over mine pensionsforhold, ligesom de skulle 'optimeres' mest muligt.
> Det medførte at der var nogle møder om løbetider og beregninger med og uden garanti.
> Formålet med disse beregninger blev præciseret overfor de ansvarlige i Livselskabet, nemlig evt. opsigelse af mit job.
>
> 6) Da jeg kom til at arbejde i en længere periode end jeg havde planlagt (selskabet bad mig om dette) og der dermed kom flere indbetalinger end, jeg havde forventet, bad jeg om en beregning med de nye indbetalinger i sommeren 2010.
> Og det var der, at jeg fik et chok, pensionen blev mindre på trods af flere indbetalinger. Jeg havde derefter en del møder om dette med en medarbejder … (husker ikke efternavnet …), hendes kommentar var : tag det nu roligt det er snart weekend!
>
> Jeg havde et møde med … vist i november 2010, da livselskabet manglede nogle underskrifter på nogle pensioner / ændringer. Da jeg stadig var uafklaret omkring beregningerne bad jeg … om at se på dette i forbindelse med mødet i november 2010. Jeg fik ordentligt svar fra … i februar 2011.
> …
> 4. afsnit selskabets bemærkninger om en ud af mange beregninger var fejlagtig. Jeg mener ikke set over perioden i mit ansættelsesforhold, der er lavet mange beregninger, men lige netop vedrørende den omtalte beregning, havde jeg præciseret, at det var vigtigt, at den var rigtig, da den var afgørende for om jeg kunne tillade mig at opsige mit job ud fra økonomiske grunde.
>
> 5. afsnit: jeg kan kun gentage, som jeg før har sagt, spurgte … mig på mødet d. 13. april 2011 om ' hvad jeg krævede', og jeg husker ikke forkert, da jeg selv var meget overrasket over spørgsmålet. Jeg havde overhovedet ikke forestillet mig, at jeg skulle forhandle om et beløb.
> Endvidere nævnte … afslutningsvis på vej ud fra mødet, at der måske kunne 'blive noget mere' ved omlægning til markedsrente.
> Jeg afslog dette efterfølgende. (Jeg syntes iøvrigt det var uetisk at foreslå dette da jeg har en rente garanti på 4,5% på det omtalte produkt, heldigvis havde jeg efterhånden mistet tilliden til, at livselskabet vejledte i min interesse). Aftalen var at jeg skulle høre fra selskabet.
>
> 6. afsnit: Det har hele tiden været meningen, at pensionsordningerne først skulle udbetales, når jeg gik på rigtig pension d.1. januar 2013.
> Derfor nævnte jeg, da jeg vidste hvor travlt medarbejderne havde, at det var i orden hvis jeg bare fik besked i efteråret inden pensionerne skulle udbetales.
> Da jeg ikke hørte noget fra selskabet, kontaktede jeg dem selv selskabet en gang i efteråret 2012."

Hertil bemærker selskabets advokat i brev af 11/6 2013 til nævnet bl.a.:

"Indledningsvis bemærker selskabet, at det er fuldstændig korrekt, at klager - som også angivet i selskabets svar af 23. april 2013 - har arbejdet indenfor … og ikke har haft tilknytning til livsforsikringsselskabet. Klager har dog - som også angivet af klagers advokat - netop været beskæftiget med og har haft kendskab til økonomistyring, budgetlægning m.v. Endvidere har der uomtvisteligt været et meget stort antal henvendelser fra klagers side til selskabet gennem årene i relation til klagers optimering og planlægning af sine pensionsforhold.

Det er som følge heraf selskabets opfattelse, at klager - henset til sin faglige baggrund - burde vide, at den af selskabet udleverede oversigt, som viste en årlig udbetaling på kr. 220.447 var misvisende særligt under hensyntagen til det forudgående forløb af møder. Selskabet kan dog ikke udtale sig om, hvorvidt klager var i god tro ved modtagelsen af oversigten, angivende en årlig udbetaling på kr. 220.447, men klager blev i hvert fald bragt ud af denne gode tro ved den kort tid herefter fremsendte dækningsoversigt pr. 2. juli 2010 og oversigten fremsendt pr. 21. juli 2010, jf. omtalen heraf i selskabets brev af 18. april 2013.

For så vidt angår bemærkningerne fremsat af klager personligt i relation til hændelsesforløbet (bilagt klagers brev), må selskabets medarbejdere og selskabets direktør i det hele afvise det refererede forløb af mødet den 13. april 2013.

Forholdet er det, at klager ringede privat til selskabets direktør og herefter under en ca. 2 timer lang samtale redegjorde for sit syn på sagen. Det fremhæves, at selskabets direktør kender klager (ved hvem hun er), men at hun ikke tidligere har ringet privat.

Under samtalen aftaltes et møde hos selskabet med deltagelse af bl.a. selskabets direktør, så denne kunne få et overblik over sagen.

Under mødet - med deltagelse af selskabets direktør - er det er korrekt, at klager blev spurgt, hvad hun egentlig gjorde krav på. Det kunne klager ikke nærmere angive. Klager oplyste under mødet, at hun havde lavet budget, og at budgettet var afgørende for, at hun blev længere i sit job. Det fremhæves i den forbindelse af selskabet, at den i sagen omtvistede ordning blot er en blandt flere pensionsordninger etableret af klager.

Derimod er det ikke korrekt, at der på noget tidspunkt var tale om en 'forhandling' i relation til spørgsmålet om, hvorvidt klager skulle kunne støtte ret på den fremsendte ukorrekte dækningsoversigt. Selskabet havde overvejet under mødet at tilbyde en form for kompensation for den - ubestridt - ukorrekte dækningsoversigt, men opgav dette, da muligheden for f.eks. at lade forsikringen omtegne til et markedsrenteprodukt ville være til klar ugunst for klager. Klager anmodede i øvrigt under mødet om fjernelse af sin reservesikring, hvilket ville have givet klager en årlig besparelse på ca. 200 kr. Da reservesikringen er en integreret del af ordningen/produktets afviste selskabet at fjerne denne.

Særligt f.s.v. angår klagers angivelse af, at selskabets subsidiære synspunkt (størrelsen af evt. udbetalinger til klager, såfremt nævnet finder, at der til klager er givet et bindende løfte om udbetalinger på kr. 220.447 per 1. januar 2013), så fastholder selskabet, at klager ikke kan støtte ret på at have krav på en 'statisk' difference på kr. 26.000, svarende til forskellen imellem de angivne (fejlagtigt beregnede) udbetalinger og de facto udbetalingerne ved ophør af præmieindbetaling per 1. juli 2010. Klager kan maksimalt opnå differencen mellem beløbet angivet i dækningsoversigten, kr. 220.447, og de facto udbetalingerne pr. 1. januar 2013 evt. med et tillæg af værdien af indbetaling af præmie for perioden i andet halvår 2010.

Endelig bemærkes det, at det forhold, at klager angiveligt - efter modtagelsen af den ukorrekte dækningsoversigt - skulle have lagt et budget i relation til, hvornår hun skulle på pension, jo

ikke konstituerer noget tab. Det forhold, at klager er blevet på arbejdsmarkedet i ekstra 6 måneder og har foretaget indbetalinger i denne periode har tværtimod alene givet hende en merindtægt."

Klagerens advokat har sendt brev af 27/6 2013 til nævnet med klagerens kommentarer. Hun bemærker, at hun ikke vidste, at beregningerne, hun modtog i februar, var fejlagtige, og at hun troede, at det var i beregningerne, hun modtog i juli 2010, der var fejl. I brevet har klagerens advokat yderligere anført følgende:

"Vedrørende [selskabets advokats] bemærkninger i brevets 3. sidste afsnit bemærker jeg, at min klient er berettiget til udbetalinger i henhold til tilsagnet om kr. 220.447 pr. 1. januar 2013.

Hertil skal naturligvis lægges værdien af indbetalinger i 2. halvår 2010, idet der ikke er sket indbetalinger efter 2010.

Da der er tale om 2010-prisniveau, skal der ske forøgelse af ydelserne med tillæg af som minimum den garanterede forrentning, men også med andre tillæg, der følger af aftalen."

I brev af 7/8 2013 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"**Supplerende oplysninger**
Den 30. april 2010 sendte selskabet - efter anmodning fra klager - en oversigt til klager, hvoraf fremgik, at den i denne sag omhandlede pensionsordning (ender på tallene 222) havde en ydelse før skat på kr. 220.447, forudsat at indbetaling skete frem til den 1. juli 2010. Dette er en fejl, idet den beregnede ydelse havde forudsat en indbetaling frem til 1. januar 2013.

Den 2. juli sendte selskabet en dækningsoversigt, hvor den garanterede ydelse under ordningen var anført til kr. 200.326. Dog er det her forudsat, at der indbetales præmie til den 1. januar 2011. Det erkendes fra selskabets side, at det er lidt svært at gennemskue ud fra dækningsoversigten, da man alene kan se det indirekte i afsnittet 'Præmiefritagelse', hvoraf fremgår, at præmiefritagelsen opretholdes, så længe erhvervsevnen er nedsat med halvdelen, dog længst til 1. januar 2011.

Den 21. juli 2010 sendte selskabet en ny oversigt til klager. Den garanterede ydelse før skat var her tilsvarende angivet til kr. 200.326, forudsat at indbetaling skete frem til den 1. januar 2011. Den forventede ydelse var angivet til kr. 217.038.

Ca. den 23. juli 2010 vendte klager tilbage med bemærkning til den pr. 21. juli 2010 fremsendte oversigt. Klager skrev på oversigten, at 'i *forhold til tidligere beregninger indgår der 1/2 års yderligere indbetalinger (ca. 70. tkr.) og alligevel bliver udbetalingen mindre ??? Jeg ville forvente ca. 6 tkr. mere pr. år - altså 226 tkr.'*

Mailen blev besvaret af selskabets medarbejder den 6. august 2010 med følgende formulering:

'Nu har jeg gennemgået alle beregninger, forudsætninger og skemaer. Jeg kan imidlertid ikke se, at der skulle være en fejl i nogen af de skemaer [selskabets medarbejder …] har sendt dig. Derimod ser det desværre ud til, at du sammenblander de mange beløb og forudsætninger. Jeg har herunder anført beløb fra det skema [selskabets medarbejder … har sendt til dig den 21.7.2010 og de beløb, du har anført i en ny kolonne benævnt 'tidligere skema.'

Herefter oplystes det af, at den forventede ydelse på kr. 217.038 var beregnet med præmieophør pr. 1. januar 2011 og udbetalingsstart pr. 1. januar 2013. Derimod var en ydelse på kr. 220.447 beregnet med præmieophør pr. 1. januar 2013 og udbetalingsstart pr. 1. januar 2013.

Der gik således mindre end 3 måneder fra fremsendelsen af den ukorrekte oversigt over klagers dækninger til fejlen blev berigtiget.

Klager vendte tilbage den 18. august 2010 med bemærkninger til selskabets mail af 6. august 2010. Klager angav altså her, at hun var blevet opmærksom på korrektionen af forudsætningerne for ydelserne jf. indholdet af klagers mail af 18. august 2010, hvor hun netop fremhæver, at forudsætningen i den tidligere fremsendte (fejlagtige) oversigt af 30. april 2010 angav en udløbsdato for præmieindbetaling pr. 1. juli 2010.

Klager var således allerede på daværende tidspunkt fuldt ud bekendt med, at den tidligere fremsendte oversigt var fejlagtig, og at der i de efterfølgende dækningsoversigter i øvrigt var korrigeret herfor."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet. Klageren gør i den forbindelse gældende, at hun ikke har modtaget den dækningsoversigt, som ifølge selskabets advokat er sendt til hende den 2/7 2010. Selskabets advokat har fremlagt en afgørelse fra Pengeinstitutankenævnet og er fremkommet med sine bemærkninger hertil.

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med konkrete overvejelser om at gå på efterløn rettede henvendelse til selskabet for at få beregnet, hvilke udbetalinger hun ville få fra sine pensionsordninger.

Det fremgår af dækningsoversigten med beregninger af klagerens pensionsordninger dateret den 30/4 2010, at hun ved pensionering den 1/1 2013 vil få udbetalt en årlig livrente på 220.447 kr. Det fremgår endvidere, at beregningen i overensstemmelse med hendes ønske er foretaget med udgangspunkt i ophør af præmiebetaling den 1/7 2010, hvilket imidlertid ikke er korrekt, idet selskabet ved en fejl har foretaget beregningen med udgangspunkt i ophør af præmiebetaling den 1/1 2013.

Nævnet finder, at selskabets angivelse af den årlige ydelse i dækningsoversigten af 30/4 2010 må anses som et løfte, som nævnet ikke har grundlag for at antage, at klageren ikke har modtaget i god tro.

Nævnet finder endvidere, at selskabet ikke ved dækningsoversigten af 21/7 2010 og den efterfølgende mailkorrespondance har tilkendegivet tilstrækkeligt klart over for klageren, at den årlige ydelse, som fremgår af dækningsoversigten af 30/4 2010, er fejlagtig. Selskabet kan herefter først anses for at have tilbagekaldt løftet ved brev af 14/2 2011, hvor klageren allerede var overgået til efterløn.

På denne baggrund finder nævnet, at selskabet skal foretage årlige udbetalinger i henhold til dækningstilsagnet af 30/4 2010 og regulere beløbet under hensyntagen til de indbetalinger, som klageren har foretaget efter den 1/7 2010.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal foretage årlige udbetalinger i henhold til dækningstilsagnet af 30/4 2010 og regulere beløbet under hensyntagen til de indbetalinger, klageren har foretaget efter den 1/7 2010.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund