Ankenævnet for Forsikring

934/14

Den 3. marts 2014 blev i sag nr. 84.758:

xxxx xxxxx xxx xxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde livsforsikring i Danica Pension. Boet efter ham klager ved hans hustru over, at selskabet har afvist at udbetale hans pensionsordnings fulde værdi. Hustruen er endvidere utilfreds med selskabets kommunikation, som hun mener, har været uklar.

Selskabet har afvist at udbetale pensionsordningens fulde værdi før det aftalte udbetalingstidspunkt med henvisning til, at forsikringstageren ikke har afgivet tilfredsstillende helbredsoplysninger, og at der ikke er tilknyttet en opsparingssikring til ordningen. Selskabet har derfor alene tilbudt at udbetale det beløb, der svarer til udbetalingen ved død.

Af et bilag til klageskemaet fremgår:

> "Undertegnede, [klagerens hustru], skal hermed på vegne af min mand, [klageren], (for hvem jeg har generel fuldmagt, som vedlægges som bilag …) indbringe en klage for Ankenævnet for Forsikring over Danicas afgørelse ifm. med min mands anmodning om udbetaling af den fulde opsparede værdi af hans kapitalpension.
>
> Når jeg henvender mig på min mands vegne, skyldes det, at han er alvorligt syg. Han har siden december 2009 lidt af cancer i hjernen, og han kan derfor ikke varetage sine egne interesser.
>
> Min mands forsikring, som oprindeligt er tegnet i Statsanstalten, er af typen Danica Traditionel og omfatter tre dele: en kapitalpension, en forsikring for tab af erhvervsevne og en dødsfaldsdækning. Den oprindelige police vedlægges som bilag ….

2. 84.758

Min mand er 63 år gammel, forlader arbejdsmarkedet tidligere end oprindeligt planlagt og ønsker derfor at få udbetalt den fulde værdi af kapitalpensionsdelen af sin Danica Traditionel forsikring med fratræk af den beskatning, der p.t. gælder herfor, nemlig 37,3 %.

Efter længere tids diskussion med Danica om dette fremsendte jeg den 8. maj 2013 på hans vegne via Danicas hjemmeside en officiel anmodning om udbetaling af dette beløb. Efter én skriftlig og to telefoniske rykkere modtog min mand den 21. juni i skrivelse fra [Danica medarbejder] selskabets afgørelse dateret 19. juni 2013 (vedlægges som bilag …). Af denne fremgår det, at han kun kan få udbetalt, hvad der svarer til udbetalingen ved død, nemlig 58.988 kr. minus 37,3 % i skat, nemlig 37.019 kr., hvilket er et beløb, der er markant mindre end den værdi, som kapitalpensionen repræsenterer på nuværende tidspunkt.

Vi har været af den klare opfattelse, at kapitalpensionens opsparede beløb til enhver tid kunne udbetales, efter min mand fyldte 60 år, hvilket også bekræftes af den seneste oversigt, der (indtil medio januar 2013) var i hans besiddelse, nemlig en oversigt fra januar 2007 (vedlægges som bilag …). Her finder man på s. 5 - s. 6 et afsnit, hvor Danica på detaljeret vis redegør for, hvordan selskabet forventer, at udbetalingen af min mands kapitalpension vil se ud ved pensionering før det aftalte tidspunkt (i min mands tilfælde som 67-årig, pr. 1. november 2016), fx som 61-årig, 62-årig, etc. Det fremgår således, at udbetalingen som 63-årig forventes at ligge på et beløb på 666.628 kr.

At vi ikke er de eneste, der har været af den opfattelse, at pensionen til enhver tid kunne udbetales efter de fyldte 60 år, bekræftes af en udskrift fra pensionsinfo.dk, som min mand lavede den 28. december 2009 (vedlagt som bilag …). Heraf fremgår det, at min mand ved pensionering som 61-årig ville modtage 588.300 kr. og som 65-årig 687.700 kr.

Min mand har ikke på noget tidspunkt taget initiativ til ændring af sin forsikring, hvorfor vi er gået ud fra, at denne mulighed for udbetaling før det oprindeligt aftalte pensionstidspunkt fortsat er gældende. Han har ej heller accepteret forslag om ændring af sin forsikring, da han med den eksisterende ordning mente sig sikret, for så vidt angik muligheden for udbetaling, når han var fyldt 60 år.

At denne mulighed for udbetaling før tid fortsat eksisterer, bekræftes af følgende sætning, der er at finde i afsnittet om 'forsikringsbetingelser' på s. 5 af den dækningsoversigt gældende fra 1. februar 2010 - og iflg. Danica også pr. 1. januar 2013 - (som min mand først modtog i januar 2013, se nærmere herom nedenfor; vedlagt som bilag …): 'Hvis du tidligere har haft nogle bedre vilkår for betaling, udsættelse af betaling (henstand) og udbetaling af pensionsordning før tid, så gælder disse vilkår stadig.' Som det fremgår ovenfor, havde min mand sådanne bedre vilkår for tidligere udbetaling af pensionsordningen.

Vi står derfor uforstående over for Danicas afgørelse, som vi hermed gerne vil indbringe for Ankenævnet med anmodning om udbetaling af den fulde opsparede værdi af min mands kapitalpension. Danica gør i sin afgørelse opmærksom på, at en eventuel klage over denne afgørelse kan stiles til Ankenævnet for Forsikring. Jeg har ved henvendelse til Ankenævnet fået bekræftet, at jeg derfor ikke - som det normalt er kutyme - først skal klage til forsikringsselskabet, i dette tilfælde Danica.

Nedenfor følger en mere detaljeret gennemgang af de seneste måneders forløb i relation til ovennævnte. Dette forløb har været præget af forvirrende rådgivning og dårlig, og undertiden direkte misvisende, kommunikation fra Danicas side.
Det spænder bl.a.

- fra en opfordring fra en Danica medarbejder, der anbefalede mig at anmode om udbetaling af den fulde opsparede værdi af kapitalpensionen, til diverse begrundelser for, hvorfor det ikke kunne lade sig gøre,
- fra skriftligt materiale, der ofte udpensler mindre væsentlige forhold i detaljer, mens væsentlige (og i min mands tilfælde økonomisk set) særdeles byrdefulde forhold er noget, der kun oplyses ved henvendelse til selskabet eller sløres bag vage eller (for forsikringsfolk) indforståede formuleringer, og
- fra definition af letforståelige forsikringstermer til manglende definition af vanskeligt tilgængelige forsikringstermer, som tilsyneladende også i forsikringsbranchen bruges på forskellig vis.

Vi mener derfor, at Danicas kommunikation med kunderne strider mod god skik. Kunderne har krav på fyldestgørende information og entydig og klar tale og skrift, som tager højde for, at kunderne i forsikringsmæssig sammenhæng er lægfolk og ikke forsikringsfagfolk.

Danica nævner i sin afgørelse af 19. juni og har tidligere nævnt telefonisk (se nedenfor), at de vil have visse af de forhold, som jeg har påpeget i mine henvendelser til selskabet i mente i deres arbejde med at forbedre den skriftlige kommunikation. Vi finder det imidlertid ikke rimeligt, at min mand som forsikringstager skal bøde for det forhold, at et stort forsikringsselskab som Danica ikke er i stand til at kommunikere med sine kunder på hensigtsmæssig vis. Ansvaret for dette må være selskabets.

Forløb siden medio februar 2013:
Den 17. februar 2013 anmeldte jeg min mands tab af erhvervsevne til Danica. Første reaktion fra Danica kom godt og vel en måned senere, nemlig den 22. marts, hvor jeg blev ringet op af en medarbejder i Skadeafdelingen (…). Da hun hørte om min mands situation, sagde hun, at hvis hun var i mine sko, ville hun med det samme sørge for at få udbetalt min mands kapitalpension, hvilket iflg. hende var muligt, da min mand er født i 1949. Hun oplyste samtidig, at den samlede værdi af kapitalpensionen på det tidspunkt var ca. 645.000 kr., hvorfra skulle trækkes 37,3 % i skat.

Da jeg efterfølgende kontaktede en Danica forsikringsagent (og her talte jeg først med … og efterfølgende med …) for at bede om, at denne udbetaling blev iværksat, var melding imidlertid, at det ikke kunne lade sig gøre. Den ene, så vidt jeg husker …, begrundede det med, at forsikringer, der i sin tid er tegnet i Statsanstalten, i visse tilfælde ikke indeholdt en reservesikring til de efterladte. Hvis jeg forstår 'reservesikring' korrekt, så har jeg efterfølgende konstateret, at det ikke forholder sig sådan. Min mands oprindelige forsikring fra Statsanstalten er det, jeg populært vil kalde en 'balance-forsikring' (et element, som jeg i øvrigt undrer mig over, er forsvundet efter overgangen til Danica): Iflg. policen ville enten min mand, i november 2016, når han er fyldt 67, få udbetalt et stort beløb, eller også ville hans efterladte på samme tidspunkt få udbetalt præcist det samme beløb (jf. bilag …). Herudover er min mand på nuværende tidspunkt fortsat i live, så der er ikke tale om sikring af efterladte, men om udbetaling af den opsparing, han har lavet via sin kapitalpension. Den anden medarbejder, så vidt jeg husker …, begrundede den manglende mulighed for udbetaling med, at den arbejdsgiver, som min mand havde, da forsikringen oprindeligt blev tegnet i Statsanstalten, havde fastsat udbetalingstidspunktet til november 2016, hvor min mand vil være fyldt 67 år.

Efterfølgende er der - telefonisk og på skrift - givet andre begrundelser for, hvorfor min mand ikke kan få udbetalt den fulde opsparede værdi af sin kapitalpension på nuværende tidspunkt.

En af disse begrundelser er at finde i en skrivelse af 12. april 2013 fra kontorchef …, som behandlede anmeldelsen af min mands tab af erhvervsevne (vedlægges som bilag …). Jeg havde bedt hende skriftligt redegøre for, hvor det fremgår af min mands dækningsoversigt eller almindelige forsikringsbetingelser, at han ikke kan få udbetalt sin kapitalpension på nuværende tidspunkt. I skrivelsens afsnit om 'Betingelser for tilbagekøb eller førtidspensionering' skriver [kontorchef], at hun 'vedlægger de relevante sider af forsikringsbetingelserne, hvoraf det fremgår, at en ophævelse af pensionsordningen før 2016 kræver, at der kan afgives helbredsoplysninger, der efter Danicas skøn er tilfredsstillende'. Begge disse sider stammer fra en dækningsoversigt og almindelige forsikringsbetingelser, der trådte i kraft den 1.februar 2010 (og iflg. Danica fortsat gælder pr. 1. januar 2013), men dette materiale modtog vi først medio januar 2013 efter en tidligere henvendelse til [Danica medarbejder]. I afsnittet 'Udbetaling af pensionsordning før tid' på s. 5 i dækningsoversigten har [kontorchefen] fremhævet følgende passage: 'Du kan få udbetalt værdien af pensionsordningen før det aftalte pensionstidspunkt, hvis betingelserne er opfyldt... Du er velkommen til at kontakte os, hvis du vil have oplyst de præcise beløb og betingelserne'. I afsnittet 'Præmiefri forsikring, opsigelse og tilbagekøbsværdi' på s. 13 af de almindelige forsikringsbetingelser henviser [kontorchefen] til følgende passage under tilbagekøb: 'Tilbagekøbsværdien kan heller ikke uden særlig aftale med selskabet udbetales, hvis forsikringsydelsens udbetaling afhænger af, om forsikrede og/eller medforsikrede lever. Denne særlige aftale kan bl.a. betyde, at selskabet kan kræve afgivelse af helbredsoplysninger, som efter selskabets skøn er tilfredsstillende.' Samme krav om tilfredsstillende helbredsoplysninger nævnes som en af betingelserne i Danicas afgørelse fra 19. juni 2013 (vedlagt som bilag …).

Min reaktion på ovennævnte forhold er følgende:

- Min mand går ikke på førtidspension. Han forlader arbejdsmarkedet på et tidspunkt, der regnes for at være almindelig pensionsalder, oveni købet flere år efter, hvad der er den laveste lovlige pensionsalder i Danmark.
- Min mand er fortsat i live.
- Det er ikke rimeligt over for kunderne, at Danica i det skriftlige materiale undlader at forklare vigtige forhold så som betingelser for tidligere udbetaling i det skriftlige materiale, men i stedet blot henviser kunderne til at kontakte selskabet.
- Det er ej heller rimeligt, men i stedet direkte uantageligt, at selskabet ensidigt mener at kunne ændre pensionsbetingelserne til ugunst for forsikringstager, endda uden aktivt at informere forsikringstager om dette. Og det er helt absurd, at selskabet forsøger at gøre det, når der på samme side 5 i den dækningsoversigt, som [kontorchefen] henviser til, under 'forsikringsbetingelser' står: 'Hvis du tidligere har haft nogle bedre vilkår for betaling, udsættelse af betaling (henstand) og udbetaling af pensionsordning før tid, så gælder disse vilkår stadig.' Som det fremgår af s. 2 ovenfor, havde min mand sådanne bedre vilkår for tidligere udbetaling af pensionsordningen.
- Og endelig er der intet i det skriftlige materiale, der knytter dækningsoversigtens passage om tidligere udbetaling af pensionen på s. 5 sammen med termen 'tilbagekøb' på s.13 i de almindelige forsikringsbetingelser - eller omvendt. Hvis disse forhold hænger sammen, burde Danica kommunikere dette klart til kunderne. Dette kunne være gjort ved, at selskabet på s. 5 efter overskriften og efter 'før det aftalte pensionstidspunkt' havde indføjet en parentes, hvori man forklarede, at dette kaldtes 'tilbagekøb', ligesom selskabet på s.13 kunne have defineret 'tilbagekøb' som værende udbetaling før det aftalte pensionstidspunkt. Danica burde herudover have inkluderet en vanskelig tilgængelig term som 'tilbagekøb' i den liste af definitioner, som findes på s. 15 af de almindelige forsikringsbetingelser. Termen defineres imidlertid ikke her; i stedet defineres letforståelige termer som fx 'forsikringstager' og 'forsikringsydelse'. Danica forventer tilsyneladende, at kunden er så godt inde i forsikringsterminologi (eller Danicas brug af terminologien), at kunden selv er i stand til at sætte lighedstegn

mellem 'tidligere udbetaling af kapitalpension' og 'tilbagekøb'. Jeg har bedt venner, alle veluddannede og med megen erhvervserfaring, forklare mig, hvad de forstår ved 'tilbagekøb', og tilbagemeldingen er entydig: Ved tilbagekøb forstår de, som undertegnede, at forsikringstager - måske i midten af fyrrerne, i hvert fald inden vedkommende når pensionsalderen, altså før de 60 - anmoder om at få udbetalt sin kapitalpension. Nordea Liv og Pension forklarer begrebet på samme vis i sin ordliste (Nordea Dictionary), som er at finde på nettet (vedlagt som bilag …). Under 'Afgift til staten' står følgende: 'Når du skal have udbetalt et engangsbeløb, fx en kapitalpension, skal du betale afgift til staten. Afgiften er typisk 40 procent af engangsbeløbet, men kan i enkelte tilfælde være lavere. Du skal også betale afgift til staten, hvis du vælger at få udbetalt din pensionsordning før den laveste lovlige pensionsalder. Det kalder vi at tilbagekøbe en pensionsordning. Afgiften ved tilbagekøb er 60 procent.' (Understregningen er min.) Heraf fremgår det også, at tilbagekøb beskattes langt hårdere (med 60 %) end udbetaling af kapitalpension efter det fyldte tresindstyvende år (p.t. 37,3 %).

Da jeg telefonisk gjorde [kontorchefen] opmærksom på den manglede forbindelse mellem de to passager ovenfor, reagerede hun ved at sige, at jeg i mine henvendelser til Danica havde henledt deres opmærksom på nogle forhold, som de skulle have i mente ved næste revision af deres skriftlige kommunikation. Jeg er som tidligere nævnt selvfølgelig glad for at kunne hjælpe Danica i den forbindelse, men jeg synes, at det er urimeligt, at min mand skal betale prisen for uklare og indforståede formuleringer i forsikringsselskabets skriftlige materiale.

I Danicas afgørelse fra 19. juni 2013 nævnes ud over krav om tilfredsstillende helbredsoplysninger tilknytningen af en opsparingssikring som betingelse for udbetaling af den fulde værdi af min mands kapitalpension. og som begrundelse herfor nævnes, at det ville have sikret, at min mands dødsfaldsdækning altid svarede til ordningens samlede værdi.

Her må jeg igen minde om, at min mand fortsat er i live - og at hans anmodning om udbetaling af den fulde værdi af sin kapitalpension er helt parallel med lignende anmodninger, som mange danskere over 60 har fremsendt til deres forsikringsselskab i denne periode, hvor beskatning er mere favorabel end normalt.

Min mands henvendelse til Danica er bl.a. fuldstændig parallel med en lignende anmodning fremsendt til Danica af en af vores gode venner, som havde samme forsikring som min mand, en forsikring, der oprindelig var tegnet i Statsanstalten, og hvortil der ikke efterfølgende var tilkøbt hverken tilbagekøbsordning eller opsparingssikring, og denne gode ven gik også på pension før det tidspunkt, der oprindeligt var aftalt. Vedkommende fik for nylig - uden at Danica fremsendte en anmodning om tilfredsstillende helbredsoplysninger - udbetalt den fulde værdi af sin kapitalpension fratrukket 37,3 % i skat."
…

Selskabet har i brev af 19/8 2013 til nævnet anført:

Klagen til Ankenævnet for Forsikring vedrører dels, at klager er af den opfattelse, at han uden afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger har ret til en større udbetaling end 58.988 kroner fratrukket 37,5 % procent i afgift ved tilbagekøb, dels at Danica Pension i sin kommunikation med klager/ dennes ægtefælle har været meget uklar.

Danica Pensions afgørelse
Vi kan ikke imødekomme klagen.

6. 84.758

Sagsforløb
Som det fremgår af klagen, har klager anmodet Danica Pension om et tilbagekøbstilbud på pensionsordning ….

Forsikringen er oprettet 11. april 1983. Der var tale om en ophørende livsforsikring med fast sum til det 51 år - derefter faldende størrelse af udbetaling, bilag ...

Forsikringen ændres den 1. april 1987 - herefter er der lige store dækninger ved død og pensionering, bilag ….

Den 1. september 1989 reservesikres pensionsordningen - der er ikke længere lige store dækninger ved død og pensionering, bilag ….

Den 30. marts 1992 videreføres pensionsordningen gennem en ny arbejdsgiver - den er ikke længere reservesikret. (Der er ikke krydset af i reservesikring), bilag ….

Den 11. oktober 1996 tilbydes klager en opsparingssikring - tidligere benævnt reservesikring - mod afgivelse af helbredsoplysninger. Der sendes to tilbud til klager. Tilbud 1 er uden opsparingssikring, mens tilbud 2 er med, bilag …. Dette beskrives i vores brev fra den 11. oktober 1996: *'Tilbud … - 2 adskiller sig fra tilbud 1, i det den præmiefrie kapitalpension tilknyttes en opsparingssikring [ ]… Ønsker De opsparingssikringer det en forudsætning, at De efter Danicas skøn, kan afgive tilfredsstillende helbredsoplysninger.'*

I samme brev skriver vi: '*Deres forsikring vil normalt kun kunne udbetales før det aftalte udløbstidspunkt, hvis der kan afgives tilfredsstillende helbredsoplysninger.'*

Klager vælger ikke tilbud 2, men derimod 1 - dvs. uden opsparingssikring. (Tilbudsnr. ses i øverst højre hjørne: …). (Opsparingssikring er en dækning, som reducerer pensionsdækningen. Som det ses, er opsparingssikring et tilvalg, klager tilbydes).

Klager fik den 8. november 2010 tilbudt at få opsparingssikring på ordningen igen. Der skulle afleveres helbredsoplysninger. Bilag ….

Ved flere lejligheder har vi i dækningsoversigter og forsikringsbetingelser gjort opmærksom på, at et tilbagekøb er betinget. Klager nævner selv dækningsoversigten og de forsikringsbetingelser, som vi vedlagde vores brev fra den 12. april 2013, bilag ….

I dækningsoversigtens afsnit: "Udbetaling af pensionsordning før tid (tilbagekøb)" skriver vi, at ordningen kan udbetales før det aftalte pensionstidspunkt - konkret alder 67 år - hvis betingelserne er opfyldt. Kunden skal kontakte os, hvis beløb og betingelser ønskes.

I afsnittet 'Præmiefri forsikring, opsigelse og tilbagekøbsværdi' i forsikringsbetingelserne står specifikt, at klager skal indgå en aftale om tilbagekøb, hvis forsikringsydelsens udbetaling afhænger af, om forsikrede lever. Det fremhæves, at Danica Pension kan kræve, at forsikrede afgive helbredsoplysninger, som Danica Pension vurderer, er tilfredsstillende.

Disse afsnit har også tidligere været oplyst klager. Brev fra den 8. december 2004 fra Danica Pension til klager vedlægges, bilag ….

Klager fremlægger bilag …, der er en udskrift fra penionsinfo.dk, hvor en forventet pensionsydelse på 588.300 kroner ved alder 61 år er oplyst. Fra www.pensionsinfo.dk's hjem-

meside vedlægges forbeholdstekst, bilag ... . Endvidere vedlægges "Vigtig information" fra Pensionsinfo, bilag … .

Vurdering
Det ses, at klager tidligere har haft reservesikring på sin pensionsordning, men ikke siden 1992. Klager har sidenhen fået tilbud om reservesikring - hver gang har forudsætningen været, at han skulle afgive helbredsoplysninger.

Han har ikke fået opsparingssikring på pensionsordningen, da han ikke har valgt det og ved sidste tilbud ikke kunne få det, grundet sin helbredsmæssige tilstand.

Det ses, at klager har aftalt en pensionsordning, som ikke rummer en opsparingssikring. Vi har ikke i vores kommunikation med klager givet udtryk for det modsatte.

Klager burde ikke være i tvivl om aftalens vilkår. Med klagers tidligere virke som økonomidirektør in mente, må det antages, at klager i høj grad har haft en vis indsigt i de økonomiske dispositioner, som han har foretaget - herunder en undladelse af tilkøb af opsparingssikring.

At der i dækningsoversigten står: 'hvis du har haft bedre vilkår for betaling, udsættelse af betaling (henstand) og udbetaling af pensionsordningen før tid, så gælder disse vilkår stadig' beskriver netop vilkårene for den valgte dækninger. At der skal afleveres helbredsoplysninger har hele tiden været vilkåret for udbetaling før tid for den valgte dækning ved pensionering. Altså, vilkår regulerer de valgte dækninger. Klager har netop med henvisning til ovenstående aktivt fravalgt opsparingssikring, hvorfor vilkåret for udbetaling hele tiden har været mod afgivelse af helbredsoplysninger. Dette står eksplicit i vores breve fra 1996, bilag … .

Klagers ægtefælle henviser til en telefonisk samtale, der har fundet sted mellem hende og skademedarbejder … . Adspurgt om sagen udtaler [skademedarbejderen], at hun ikke har lovet klagers kone, at kapitalpensionen kunne udbetales før alder 67 år. Endvidere har klager siden 1996 været vidende om, at tilbagekøb var betinget af vores accept.

Klagers ægtefælle nævner, at vi tidligere i lignende situationer har tilladt udbetaling af tilbagekøbsværdien. Dette er ikke tilfældet, men i sagens natur kan vi ikke kommentere på klagers ægtefælles vens sag.

www.pensionsinfo.dk er en hjemmeside, der skal brugeren et overblik. Danica Pension samt andre pensionsleverandører sender data til Pensionslnfo, som behandler den i forhold til den datastruktur, som findes på denne hjemmeside. Derfor eksisterer forbeholdsteksten på hjemmesiden, da det ikke fuldt ud er Danica Pension og andre pensionsleverandører, der styrer oplysningerne på denne hjemmeside. Det tilstræbes naturligvis at give et retvisende billede på hjemmesiden, men i sjældne tilfælde mangler der væsentlige oplysninger i forhold til de dækninger, som brugeren har hos den enkelte pensionsleverandør.

Hjemmesiden www.pensionsinfo.dk kan aldrig skabe en ret for klager, det fremgår af forbeholdsteksten: *'Pensionslnfo, Pensionslnfos medlemmer og samarbejdspartnere påtager sig ikke noget ansvar for fejl og for eventuelle direkte eller indirekte tab som følge af dispositioner foretaget på baggrund af informationer vist på www.pensionsinfo.dk...[ ]…'*
De pensionsrettigheder, som klager har, oplyses direkte af Danica Pension, hvilket også er sket i den konkrete sag.

8. 84.758

I forlængelse af ovennævnte henviser vi til bilag …, hvoraf det bl.a. fremgår, at ..[ ]… Oplysningerne kan bruges til at give dig et overblik, men erstatter ikke forsikringsbetingelser, kontrakter m.v.' Denne tekst kommer med rapporten, som man kan trække på PensionsInfo. Der er således også her taget forbehold om, at der på PensionsInfos hjemmeside gives et overblik - ikke at pensionsordningers aftalevilkår erstattes af oplysninger på PensionsInfos hjemmeside.

Førtidsprognosen, klagers bilag …, er et overblik over, hvorledes vi forventer opsparing udvikler sig. I samme oversigt skriver vi: 'I enkelte tilfælde kan der være forbehold, der betyder, at vi ikke kan udbetale pensionsopsparingen før det aftalte tidspunkt'. Der er netop forbehold om tilfredsstillende helbredsoplysninger på klagers pensionsordning. Det fremgår således også af side 1 i Årsoversigten, at klager skal være opmærksom op, at ..[ ]..dækningsoversigt (eventuel police) og forsikringsbetingelser er det egentlige aftalegrundlag. Som ovenfor dokumenteret, så fremgår det netop heraf, at klager er oplyst om dette.

Konklusion.
Klager har gennem alle år de år, som forsikringen har været gældende, været vidende om, hvilke dækninger, som han havde. Han foretog bl.a. et aktivt valg i 1996, hvor han i hvert fald ikke burde være i tvivl, at forsikringen ikke kunne tilbagekøbes før alder 67 år - uden afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Danica Pension har på intet tidspunkt givet udtryk for, at pensionsordningen kunne tilbagekøbes uden afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Dækningsoversigtens beskrivelse af, at de mest gunstige vilkår bevares, gør ikke, at man opnår ret til en dækning - reservesikring - som man ikke har og slet ikke, som man aktivt har fravalgt.

Oplysningerne på pensionsinfo.dk kan ligeledes ikke lede til andet resultat, jf. ovenfor."

Hertil bemærker klageren i brev af 31/8 2013 til nævnet bl.a.:

"Det er korrekt, som det fremgår af Danicas bilag …, at min mand i 1992 fravalgte reservesikring. I bilag … defineres reservesikring 'således at dødsfaldsdækningen (min understregning) aldrig er mindre end forsikringens opsparede værdi (reserve) incl. bonus'. Reservesikring forklares altså her som noget, der har med dødsfaldsdækningen at gøre, ikke som noget, der har med kapitalpensionen at gøre.

Senere (i Danicas bilag … fra 1996) ændrer Danica termen 'reservesikring' til 'opsparingssikring' og relaterer igen begrebet til dødsfaldsdækningen. Da indholdet af sikringen, jf. Danica, er uændret i forhold til tidligere, reagerer min mand ikke på Danicas henvendelser vedrørende opsparingssikring. Han har formodentlig allerede taget stilling til dette, da denne form for sikring ikke vedrører kapitalpensionen.

Først i skrivelse af 8. november 2010 (Danicas bilag …) oplyser Danica, at opsparingssikring også er en forudsætning for, at kunden kan få udbetalt sin kapitalpensionsopsparing før det tidspunkt, der blev aftalt, da kunden oprettede pensionsordningen, uden at der skal afleveres nye helbredsoplysninger. Herudover fremgår det af Danicas svar af 19. august 2013, at opsparingssikring i høj grad påvirker vilkårene for kapitalpensionen.

Danica ændrer altså en af aftalegrundlagets centrale termer ('reservesikring' til 'opsparingssikring'), meddeler i første runde, at indholdet er uændret (vedrører dødsfaldsdækning), men

ændrer alligevel indholdet/vilkårene senere (opsparingssikring har pludselig også at gøre med udbetalingen af kapitalpensionen). Det er en form for vildledning, der ikke med rimelighed skal komme kunden til skade.

…

Danica anfører to steder i sin skrivelse med næsten enslydende formuleringer, at det er dækningsoversigt (eventuelt police) og forsikringsbetingelser, der udgør det egentlige aftalegrundlag.

Det kan derfor undre,

…

- Vage formuleringer af typen 'i enkelte tilfælde kan der være forbehold' (som jeg kommer tilbage til nedenfor) er ikke acceptable. Hvis der i en konkret kundens dækning er et konkret forbehold, bør dette konkrete forbehold nævnes i det dokument (her dækningsoversigten), som selskabet selv anfører er en del af det egentlige aftalegrundlag. Alternativt bør sådanne passager fjernes.
- På samme måde bør oplysninger, der er vigtige (og i visse tilfælde økonomisk særdeles byrdefulde) for kunden, ekspliciteres i dækningsoversigten. Det er ikke rimeligt, at Danica under afsnittet om 'Udbetaling af pensionsordning før tid' blot fortæller kunderne, at de kan henvende sig til selskabet for at få oplyst beløb og betingelser.
- Omvendt bør oplysninger, der ikke er relevante for kunden, fjernes fra dækningsoversigten. Iflg. Danica er den trekvart side lange førtidsprognose for tidligere udbetaling af pensionen, som findes i min mands dækningsoversigter for 2006 og 2007 ikke relevant for min mand. Hvorfor står disse oplysninger så i min mands dækningsoversigt? Er disse lange oversigter i virkeligheden camouflage for ovennævnte forbehold, formuleret som én sætning på blot halvanden linje.

...

Jeg fremsendte den 8. maj 2013 på min mands vegne en officiel anmodning til Danica om udbetaling (ikke tilbagekøb) af den fulde værdi af kapitalpensionsdelen af hans forsikring med fratræk af den p.t. gældende beskatning, nemlig 37,3 %.

…

Når man ser på den information om kapitalpension, der er at finde på Danicas hjemmeside (nyt bilag 1…), burde sådanne anmodninger også være uproblematiske, når kunden har opnået 'pensionsudbetalingsalderen'. I dette informationsmateriale finder man i midterste spalte på s. 1 et oversigt over 'pensionsudbetalingsalderen', altså tidspunktet for hvornår man kan få udbetalt kapitalpensionen (for min mands aldersgruppe 60 år). Man kan herudover i dette dokument læse, at pensionen også kan udbetales, hvis man varigt mister erhvervsevnen, eller hvis man blive ramt af en livstruende sygdom (begge dele er desværre tilfældet for min mands vedkommende). På disse tre sider om kapitalpension står der intet om forbehold, krav om tilfredsstillende helbredsoplysninger eller lignende."

…

I brev af 17/9 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

Klager kritiserer, at vi sender førtidsprognosen, bilag … .

Førtidsprognosen har den funktion, at kunden gøres opmærksom på, hvorledes vi forventer udviklingen på pensionsordningen vil udvikle sig. Så havde klager med afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger kunnet tilbagekøbe sin ordning, da vil det have interesse for kunden af se den forventede udvikling.

…

10. 84.758

Klager henviser til og vedlægger bilag …, hvor Danica Pension på sin hjemmeside beskriver den skattemæssige behandling af kapitalpensioner.

Endvidere fremgår det bl.a. af *'Vilkår for brug'* af vores hjemmeside - *Oplysningerne er alene til orientering ... [ ]...Danske Bank koncernen har efter bedste evne bestræbt sig på at sikre, at oplysningerne og funktionerne på sitet er fuldstændige og korrekte, men kan ikke garantere dette og påtager sig intet ansvar for fejl, stavefejl og udeladelser... [ ].,* bilag … .

Danica Pension har således ikke ved vores orientering om den skattemæssige behandling af kapitalpensioner på hjemmesiden forpligtet sig til at udbetale pensionsordningen inden alder 67 år uden afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger."
…

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet.

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder den oprindelige begæring om tegning af livsforsikring samt begæringer om ændringer og videreførelse af forsikringen.

Af en dækningsoversigt med ikrafttræden den 1/12 2004 fremgår bl.a.:

"

Dækning ved død

	Kroner den 01.12.2004
Kapitalforsikring	
Dør forsikrede inden den 01.11.2016, udbetaler vi et beløb på	59.726
Heraf er den garanterede udbetaling 58.512 kroner.	
Rateforsikring	
Dør forsikrede inden den 01.11.2016, udbetaler vi årligt i 10 år	5.574
Heraf er den garanterede årlige udbetaling 5.574 kroner.	

Pensionsopsparing

Udbetaling af opsparing	Kroner
Kapitalpension	
Er forsikrede i live den 01.11.2016, udbetaler vi et beløb på	881.254
Heraf er den garanterede udbetaling 863.194 kroner.	

11. 84.758

Ratepension	
Er forsikrede i live den 01.11.2016, udbetaler vi årligt i 10 år	5.574
Heraf er den garanterede årlige udbetaling 5.574 kroner.	

Dækningsoversigt

Forsikringsbetingelser
For dækningsoversigten gælder forsikringsbetingelser nr. 110-77.
Eventuelle gunstigere forsikringsbetingelser vedrørende præmiebetaling, henstand og tilbagekøb, som tidligere har været gældende for forsikringen, er fortsat gældende.
…
Udbetaling af pensionsordning før udløb (tilbagekøb)
Forsikringstager kan få udbetalt værdien af pensionsordningen, før den udløber, hvis betingelserne er opfyldt. Fra værdien trækker vi omkostninger og eventuel afgift til staten. Vi oplyser gerne de præcise beløb og betingelser ved henvendelse."
…

Klageren henviser bl.a. til en årsoversigt fra 2007, hvoraf bl.a. fremgår:

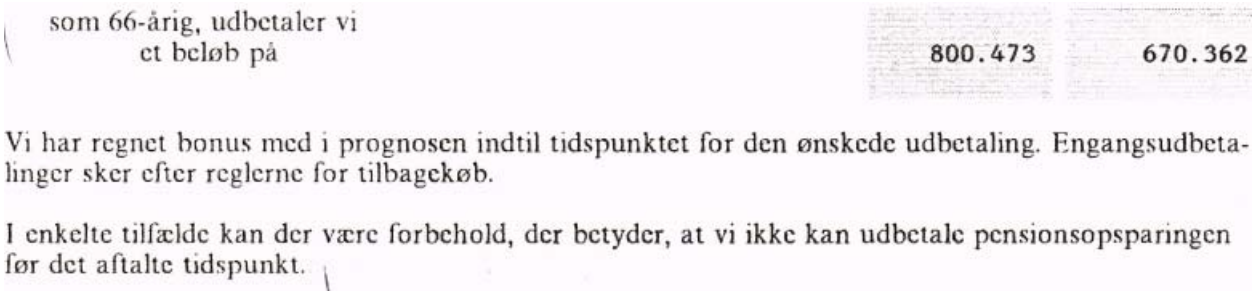
Pensionsopsparing (førtidsprognose)

Her er en oversigt over, hvordan vi forventer, at udbetalingen ser ud ved pensionering før det aftalte tidspunkt. Der er tale om en prognose, og tallene er derfor ikke bindende - men vi har brugt realistiske forudsætninger. De er beskrevet i afsnittet "Forudsætninger for prognosen".

Beløbene er beregnet pr. den 1. i måneden, efter forsikrede er fyldt de viste aldre.

Hvis forsikrede går på pension før det aftalte tidspunkt	Kroner	"Nutidskroner"
som 60-årig, udbetaler vi		
den opsparede værdi	35.215	33.211
et beløb på	569.885	537.466
som 61-årig, udbetaler vi		
den opsparede værdi	25.780	23.836
et beløb på	598.306	553.206
som 62-årig, udbetaler vi		
den opsparede værdi	16.134	14.625
et beløb på	628.625	569.842
som 63-årig, udbetaler vi		
den opsparede værdi	7.244	6.437
et beløb på	666.628	592.438
som 64-årig, udbetaler vi		
et beløb på	708.651	617.441
som 65-årig, udbetaler vi		
et beløb på	750.000	640.655

12. 84.758



som 66-årig, udbetaler vi et beløb på	800.473	670.362

Vi har regnet bonus med i prognosen indtil tidspunktet for den ønskede udbetaling. Engangsudbetalinger sker efter reglerne for tilbagekøb.

I enkelte tilfælde kan der være forbehold, der betyder, at vi ikke kan udbetale pensionsopsparingen før det aftalte tidspunkt.

"

Af forsikringsbetingelserne med nr. 110-77, som fortsat er gældende, fremgår bl.a.:

"**Præmiefri forsikring, opsigelse og tilbagekøbsværdi**

…

Forsikringstageren har ret til at opsige forsikringen og kræve forsikringens tilbagekøbsværdi udbetalt. Opsigelsen skal ske skriftligt. Herved ophæves forsikringen.

…

Tilbagekøbsværdien kan dog ikke kræves udbetalt, hvis der er taget forbehold mod kontant udbetaling af tilbagekøbsværdien. Tilbagekøbsværdien kan heller ikke uden særlig aftale med selskabet udbetales, hvis forsikringsydelsens udbetaling afhænger af, om forsikrede og/eller medforsikrede lever. Denne særlige aftale kan bl.a. betyde, at selskabet kan kræve afgivelse af helbredsoplysninger, som efter selskabets skøn er tilfredsstillende."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at der er tale om en livsforsikring, hvor udbetaling af pensionsopsparingen er betinget af, at forsikringstageren er i live, når han fylder 67 år. Der er til pensionsordningen tilknyttet forsikringsdækning ved dødsfald, hvorefter der udbetales et mindre beløb, hvis forsikringstageren dør, før han fylder 67 år. Efter sin gennemgang af sagen må nævnet endvidere lægge til grund, at ordningen ikke omfatter opsparingssikring.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringens tilbagekøbsværdi ikke uden særlig aftale med selskabet kan udbetales, hvis forsikringsydelsens udbetaling afhænger af, om forsikrede lever. Selskabet kan i den forbindelse kræve afgivelse af helbredsoplysninger, som efter selskabets skøn er tilfredsstillende.

Klageren gør gældende, at det af årsoversigterne, hvori selskabet har opstillet prognoser for pensionsopsparingens størrelse ved udbetaling fra det fyldte 60. år og frem,

fremgår, at pensionsopsparingen efter det fyldte 60. år kan udbetales til enhver tid. Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at klageren ikke på baggrund af prognoserne eller på anden vis er givet en berettiget forventning om, at udbetaling af pensionsopsparingen før det fyldte 67. år kan ske uden iagttagelse af de vilkår for tilbagekøb, der fremgår af forsikringsbetingelserne.

På denne baggrund finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale pensionsordningens fulde værdi.

Efter sin gennemgang af sagen, herunder parternes korrespondance og sagens øvrige bilag, finder nævnet, ikke at have grundlag for at kritisere selskabets kommunikation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftets rigtighed bekræftes

Carsten Sennels