931/14

Den 20. januar 2014 blev i sag nr. 84.955:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikrede har to livrenter i Danica Pension. Han klager over selskabets regulering af de årlige udbetalinger i forbindelse med hans udsættelse af udbetalingen af livrenterne fra 2011 til 2012.

Selskabet fastholder, at det med rette har reguleret de årlige udbetalinger som sket, og at klageren er blevet orienteret om konsekvenserne af at udsætte udbetalingen af livrenterne.

Der er tale om en genoptagelsessag, idet tvisten mellem klageren og selskabet tidligere har været behandlet af nævnet under sagsnummer 83.468. Nævnet har truffet afgørelse i sagen første gang den 6/5 2013, og der henvises til sagsfremstillingen i denne kendelse for en mere udførlig gennemgang af hændelsesforløbet. Af nævnsudtalelsen i den tidligere kendelse fremgår:

> "I overensstemmelse med retspraksis må nævnet lægge til grund, at klageren har modtaget de fremlagte breve fra selskabet, idet han ikke har godtgjort uregelmæssigheder i postgangen i sit postdistrikt i den omhandlede periode. I brevet af 12/12 2011 blev klageren oplyst om, hvilke beløb han kunne forvente efter udsættelsen i 2011.
>
> Nævnet finder tillige at kunne lægge til grund, at klageren i forbindelse med sin beslutning om at udsætte udbetalingen fik oplyst af selskabet, at det sjældent kan betale sig at udsætte udbetalingen, men at han i øvrigt altid kan fortryde sin beslutning herom.

2. 84.955

Derimod fik klageren ikke oplyst årsagerne til, at det nu ville være mere ugunstigt end tidligere at foretage en udsættelse, idet udsættelsen ville være at anse for tilbagekøb og nyt indskud på lavere grundlagsrente, ligesom selskabet i mellemtiden havde anmeldt t grundlag til Finanstilsynet med længere levetid, hvorved udbetalingerne skulle fordeles over en længere årrække end tidligere.

Nævnet finder, at selskabet burde have oplyst klageren om, at en udsættelse af udbetalingerne nu var mere ufordelagtig end tidligere, og hvad der var årsag hertil.

Nævnets flertal finder dog at måtte lægge vægt på, at klageren i forbindelse med udsættelsen fik forelagt oplysninger om de beløb, han kunne forvente at modtage efter udsættelsen, og at han havde haft lejlighed til at fortryde udsættelsen. Flertallet finder med henvisning hertil ikke grundlag for at give klageren medhold.

Nævnets mindretal finder, at selskabets forsømmelse ved ikke at oplyse klageren om årsagen til, at det nu var mere ugunstigt end tidligere at udsætte udbetalingerne, må indebære, at klageren må have ret til at fortryde udsættelsen og få ydelserne omregnet og udbetalt fra 2011.

Der afsiges kendelse i overensstemmelse med flertallets afgørelse.

Herefter

bestemmes:

Klageren får ikke medhold."

Klageren har ved brev af 8/5 2013 meddelt nævnet, at han er utilfreds med nævnets tidligere afgørelse, idet den er baseret på et ikke korrekt grundlag.

I forlængelse heraf har klageren i brev af 10/6 2013 til selskabet anført:

"Ankenævnet for forsikring afgørelse på ukorrekt grundlag.

Vedlagt argument for afgørelsen.

Understreget, ingen af delene er korrekte.

Kopi af brev 12. december 2011 samt policetillæg har jeg ikke modtaget.
Er det muligt at jeg kan få en form for bevis på, at det er sendt til mig ?
Det drejer sig om to policer …7558 og …7818.
Jeg mistænker ikke Danica for fusk, men det må også være i Danica's interesse, hvis der er gået noget galt.

Umiddelbart efter jeg fik kundskab til jeres betingelser for udsættelsen september 2012, bad jeg om udbetaling af pensionen, men i brev af 25.september 2012 fra Danica, var der ikke mulighed for fortrydelse.(Ingen udbetaling med tilbagevirkende kraft.)

Danica er på et andet punkt ikke god til at informere.
Når jeg får udbetalt mine forsikringer, kan jeg se nettobeløbet på min bankkonto, men jeg kan ikke få oplyst bruttobeløbet og tilbageholdt skat.

3. 84.955

Eksempelvis står der på bankudskrift 'Danica …7818Mf.'
Det er udbetaling fra to forskellige policer, med hvert sin bruttobetaling og tilbageholdt skat. Jeg har telefonisk bedt om at få det ændret, men det kunne ikke lade sig gøre.
Alle andre udbetalinger, Folkepension, ATP, SEB, Nordea får jeg oplysningerne pr. automatik i særskilt brev, uden at have bedt om det."

Herefter har selskabet i brev af 25/6 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at afgørelsen i Ankenævnet for Forsikring er truffet på et forkert grundlag.

Der er sendt oversigter til dig i forbindelse med udsættelse af udbetalingen af dine pensioner. I brevene oplyser vi, at beløbene vil blive mindre, hvis du får pensionerne udbetalt før næste aftalte tidspunkt for udbetaling.

Brevene fra december 2011 er sendt elektronisk til din kundemappe. Vi sender en kopi af brev fra oktober 2010, hvori vi har orienteret om, at breve fra os fremover vil blive sendt elektronisk. Du har i februar 2012 tilmeldt Danica Pension til e-boks.

I september 2012 har vi sendt tilbud på udbetaling fra december 2012. Dette er det aftalte tidspunkt for udbetaling, og i disse breve giver vi ikke mulighed for udbetaling. Denne oplysning er som nævnt givet i forbindelse med udsættelserne."

Af det omtalte brev fra oktober 2010 til klageren fremgår:

"**Fremover vil du modtage dine breve elektronisk**
Vi har oprettet et elektronisk arkiv til dig, hvor du fremover vil modtage dine breve fra Danica Pension. Arkivet ligger i Din Netpension, som du finder via danicapension.dk. Her har du også mulighed for at registrere en mailadresse, så vi kan advisere dig, når du modtager nye breve.

Alt om din pension samlet et sted
Med det elektroniske arkiv slipper du for tunge kuverter i postkassen, og der bliver automatisk holdt styr på dine breve. I Din Netpension finder du desuden detaljer om din pension, hvordan du er dækket af forsikringer, og du kan følge ind- og udbetalinger i din kontooversigt. Kort sagt, vi samler alt vedrørende din pension et sted.

Du kan også få sendt dine breve til e-Boks
Du har selvfølgelig også mulighed for at få sendt dine breve til e-Boks. Det gør du ved at logge ind i Din Netpension, vælge 'Dokumenter' og herunder fanen e-Boks. Er du allerede tilmeldt e-Boks, behøver du ikke gøre noget.

Har du spørgsmål, er du naturligvis velkommen til at kontakte os på telefon 70 11 28 28."

Klageren har i brev af 27/6 2013 til nævnet anført:

"Jeg har modtaget svar fra Danica 25. juni 2013.

Her oplyser Danica at brevene fra december 2011 er sendt elektronisk til min kundemappe, understøttet af et brev fra Danica 19. oktober 2010, vedlagt.

4. 84.955

Ifølge sagsfremstillingen til Ankenævnet 20.november 2012 skriver juristen … side 4, at iflg. deres it-systemer er de samme breve afsendt pr. post, vedlagt kun side 4 af fremstillingen.

Jeg vil derfor endnu engang understrege, at jeg ikke har modtaget breve, som Ankenævnets flertal har henvist til, ej heller information fra Danica om, at policen skulle ligge i min kundemappe.

D.d. er det ikke lykkedes for mig at kunne finde min kundemappe på nettet, hvor policen skulle indgå.

Da Ankenævnet har afgjort sagen på et ukorrekt grundlag, vil jeg forespørge om sagen kan genoptages?"

Selskabet har i brev af 24/7 2013 til nævnet anført:

"Vi har modtaget Ankenævnet for Forsikrings brev af 9. juli 2013 vedlagt en anmodning om genoptagelse af ankenævnssagen fra [klageren]. Det er fortsat [klagerens] påstand, at han aldrig har modtaget Danica Pensions to breve af 12. december 2011 (ankenævnssagens bilag …).

[Klageren] har vedlagt Danica Pensions fysiske informationsbrev af 19. oktober 2010. Heraf fremgår det, at [klageren] fremadrettet vil modtage sine breve fra Danica Pension i et elektronisk arkiv. Arkivet er tilgængeligt under 'Din Netpension' på danicapension.dk.

Jeg kan desuden oplyse, at [klageren] pr. 9. februar 2012 har valgt at få sine breve fra Danica Pension leveret i eBoks (i stedet for 'Din Netpension' på danicapension.dk).

Som dokumentation for, at de to breve af 12. december 2011 er sendt til [klageren], vedlægger jeg skærmprint fra Danica Pensions interne kundemappe for [klageren]. Danica Pension har siden 2010 anvendt elektroniske kundemapper til central lagring af alle kundevendte henvendelser mv.

Øverst på begge skærmprint fremgår [klagerens] kundenummer og navn. Under 'Arkivdato' fremgår fremsendelsesdatoen 12. december 2011, under 'Dokumenttype' fremgår teksten 'Aftale: Udsat udbetaling' og under 'Suppl. oplysninger' fremgår de to forsikringsnumre.

Vælger man at åbne disse to dokumenter, kommer netop de to breve frem, som [klageren] påstår aldrig at have modtaget. Det fremgår af 'Dokumenthistorik' i skærmprintenes venstre side, at de to breve er 'Leveret i Breve, Netpension.'

Det fastholdes derfor fortsat - som anført i mit svarskrift af 20. november 2012 i ankenævnssagen - at det fremgår af Danica Pensions it-systemer, at brevene er afsendt. Det skete til [klagerens] elektroniske arkiv under 'Din Netpension' på danicapension.dk.

Som følge af en beklagelig fejl omtalte jeg i svarskriftet, at [klageren] ikke havde dokumenteret, at der skulle have været uregelmæssigheder hos Post Danmark i den pågældende periode. Baggrunden for denne bemærkning var, at [klageren] påstod aldrig at have modtaget brevene, hvilket imidlertid fremgår af de vedlagte skærmprint.

Det er Danica Pensions opfattelse, at ankenævnssagen ikke skal genoptages, idet der ikke er fremkommet nyt i sagen. Det bemærkes, at Danica Pension har fremlagt dokumentation for, at [klageren] har modtaget de to breve af 12. december 2011, og at Ankenævnet allerede ved

5. 84.955

sin kendelse af 6. maj 2013 har taget stilling til, hvorvidt brevene kan betragtes som modtaget af [klageren]."

Klageren har i brev af 2/9 2013 til nævnet anført:

"Jeg har ingen bemærkninger til Danica's brev 24. juli 2013.

Nye bemærkninger til sagen.

Vedlagt udbetalingsoversigt fra september 2011.
Ifølge oversigten udbetales december 2011 kr.10.963 pr.md./131.558/år.

Som følge af sagen oplyser Danica i oktober 2012, at udbetalingen bliver ændret til kr. 129.485/år.

Det er ikke acceptabelt at Danica giver denne information på dette sene tidspunkt og må således stå ved meddelelsen september 2011.

Som det ses af skema, er reguleringen i forvejen væsentligt lavere end Nordea."

Af udbetalingsoversigterne af 15/9 2011 fremgår blandt andet:

"

Sådan er du dækket fremover

	Udbetaling i kroner
Når din pension bliver udbetalt	
Årlig udbetaling	131.558
Heraf er den garanterede årlige udbetaling 129.485 kroner.	

...

Sådan er du dækket fremover

	Udbetaling i kroner
Når din pension bliver udbetalt	
Årlig udbetaling	36.640
Heraf er den garanterede årlige udbetaling 35.671 kroner.	

"

Selskabet har i brev af 20/9 2013 til nævnet anført:

"Vi har modtaget Ankenævnet for Forsikrings brev af 23. august 2013, hvoraf det fremgår, at Ankenævnet genoptager sag nr. 83.468.1 denne sag afsagde Ankenævnet kendelse den 6. maj 2013, hvor klageren ikke fik medhold.

Jeg henviser til mine breve til Ankenævnet i sag nr. 83.468 - nærmere bestemt brev af 20. november 2012 og brev af 14. december 2012.

Jeg henviser desuden til mit brev til Ankenævnet af 24. juli 2013. Heri redegjorde jeg for, hvorfor det var Danica Pensions opfattelse, at sagen ikke skulle genoptages.

Da Ankenævnet finder, at oplysningen om, at bilag … og bilag … er leveret elektronisk - og ikke med fysisk post - ændrer grundlaget for kendelsen, har jeg følgende supplerende bemærkninger.

Sagsfremstilling
På baggrund af informationsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 1132 af 17. november 2006 om information om livsforsikringsaftaler) omlagde Danica Pension i 2010 ca. 60.000 kunder til at være elektroniske kunder. Det betød, at kunderne fremadrettet ville få breve fra Danica Pension leveret i netpension - i stedet for fysisk post. Klageren var én af disse kunder.

De kunder, der blev omlagt til at være elektroniske kunder, havde i forvejen en aftale med Danica Pension om brug af netpension på danicapension.dk. Kunderne - herunder klageren - havde altså i forvejen *selv valgt* at være elektroniske brugere (netpension) hos Danica Pension.

Endvidere havde Danica Pension registreret, at de omhandlende kunder havde været logget ind på netpension mere end en gang. Kunderne - herunder klageren - var derfor ligeledes aktive elektroniske brugere hos Danica Pension.

Det følger af reglerne i informationsbekendtgørelsen, at forsikringsselskabet skal informere forsikringstageren '... *på papir eller andet varigt medium...'*

Finanstilsynet har ikke udstedt en vejledning til informationsbekendtgørelsen. Forsikring & Pension har derimod udarbejdet en vejledning til branchen af 14. december 2006. Af følgebrevet til vejledningen, der vedlægges som bilag …, fremgår følgende:

'Tidligere var samtlige oplysninger, der skulle gives forsikringstageren i medfør af bekendtgørelsen underlagt et krav om skriftlighed. Som noget nyt i informationsbekendtgørelsen anvendes begrebet 'varigt medie' - et begreb der i forvejen er kendt fra god skik-bekendtgørelsen. Fremover vil det herefter være muligt at informere forsikringstageren på andet varigt medium end papir. Af definitionen af begrebet 'varigt medie' følger det bl.a., at der skal være tale om 'en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.' ***Som eksempler på et varigt medium kan nævnes: e-Boks, e-mail og efter omstændighederne hjemmesider, forudsat at selskabet ikke har adgang til at ændre de foreskrevne oplysninger på hjemmesiden i en rimelig periode, og at hjemmesidens adresse er meddelt forsikringstageren på et varigt medium.*** [min fremhævning]'

Det følger også af reglerne i god skik bekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 928 af 28. juni 2013 om god skik for finansielle virksomheder m.fl.), at forsikringsselskabet kan informere forsikringstageren på et andet varigt medium end papir.

Af Finanstilsynets vejledning til god skik bekendtgørelsen (vejledning nr. 9055 af 13. februar 2013) fremgår følgende under punktet 'Bekendtgørelsen har følgende opbygning':

'Bekendtgørelsen stiller i flere bestemmelser krav om, at informationer/aftaler etc. skal foreligge i papirformat eller på et andet varigt medium, fx som en elektronisk fil, som kunden selv kan gemme elektronisk eller printe ud. Udgangspunktet er, at den finansielle virksomhed kan indrette sin kommunikation til kunderne på en måde, som den finansielle virksomhed finder mest hensigtsmæssig, så længe denne opfylder visse betingelser. En finansiel virksomhed

kan således benytte et andet varigt medium, såfremt kunden har accepteret denne kommunikationsform, fx ved aftaleforholdets etablering eller i forbindelse med overflytning af kundens engagement til et nyt pengeinstitut. ***Hvis kunden har tilmeldt sig fx netbank eller netpension, kan dette betragtes som en accept af, at banken eller pensionsselskabet kommunikerer med sine kunder ved anvendelse af elektronisk kommunikation.*** [min fremhævning]'

Ved brev af 19. oktober 2010, der er fremlagt af klageren, informerede Danica Pension klageren om, at han fremadrettet ville modtage sine breve elektronisk i netpension. Af brevet fremgår det bl.a., at:

*'**Fremover vil du modtage dine breve elektronisk***

Vi har oprettet et elektronisk arkiv til dig, hvor du fremover vil modtage dine breve fra Danica Pension.

Arkivet ligger i Din Netpension, som du finder via danicapension.dk. Her har du også mulighed for at registrere en mailadresse, så vi kan advisere dig, når du modtager nye breve.'

Anbringender
Forinden Danica Pension omlagde klageren til at være elektronisk kunde, havde klageren selv tilmeldt sig netpension. Efter Finanstilsynets vejledning til god skik bekendtgørelsen kan dette betragtes som en accept af, at pensionsselskabet kommunikerer med kunden ved anvendelse af elektronisk kommunikation.

Desuden havde Danica Pension registreret, at klageren havde været logget ind på netpension flere gange.

Ved brev af 19. oktober 2010 orienterede Danica Pension klageren om, at vi ikke længere ville informere ham pr. fysisk post. I brevet oplyste vi, at klagerens breve i stedet ville blive leveret i netpension, som klageren fandt på danicapension.dk.

Det fremgår tillige af brevet, at klageren i netpension havde mulighed for at registrere en mailadresse, så han kunne få direkte besked ved levering af nye breve. Derudover fremgår det, at klageren havde mulighed for at få sine breve leveret til e-Boks i stedet for netpension.

Sammenfattende gør jeg derfor gældende, at Danica Pension har været berettiget til at kommunikere med klageren ved anvendelse af elektronisk kommunikation, idet jeg samtidig gør gældende, at netpension er at betragte som et varigt medium i henhold til informationsbekendtgørelsen."

Hertil har klageren i brev af 26/9 2013 til nævnet bemærket:

"I udsættelsesbrevet september 2011 sendt med fysisk post, som findes som bilag i sagen står der:

'Hvis du udsætter udbetalingen, sender vi et policetillæg senest to måneder efter den 21. december 2011'

Da jeg ikke var blevet gjort bekendt med, at vilkårene for udsættelse af livrenten var blevet ændret i forhold til tidligere, har policen ikke haft min bevågenhed.

8. 84.955

Danica har ***ikke*** informeret mig om, at policen var overført elektronisk til min kundemappe, så jeg blev først opmærksom på ændringen i policen, da jeg med fysisk post modtog udbetalingsoversigten i september 2012. (Ikke modtaget elektronisk.)

Vedrørende mine nye bemærkninger 02-09-2013.
Danica har ikke kommenteret, at de 10 måneder efter ikrafttrædelse af policen ændrer betingelserne."

Selskabet har ved brev af 7/10 2013 til nævnet anført, at det fremsendte ikke giver anledning til yderligere bemærkninger.

Klageren har i brev af 9/10 2013 til nævnet anført:

"Jeg har i mine breve til Ankenævnet 02-09-2013 og 26-09-2013 forsøgt at få konsensus med Danica om beløbets størrelse på udbetalingen i 2011, som striden vedrører.

Danica har valgt helt at ignorere klarlægningen.
Vi er klar til realitetsbehandling, såfremt Danica er indforstået med, at beløbet i udbetalingsoversigten september 2011 på kr. 131.558 er gældende.
For god ordens skyld er beløbet på police …7818 kr. 36.640."

Selskabet har afslutningsvis på ny i brev af 17/10 2013 til nævnet anført, at det ikke har yderligere bemærkninger til sagen.

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:
Efter det nu oplyste finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet ved brev af 19/10 2010 informerede klageren om, at han fremover ville modtage sine breve elektronisk via Netpension. Ifølge selskabet havde klageren forud for dette tidspunkt selv valgt at være elektronisk bruger hos selskabet, ligesom selskabet havde registreret, at han tidligere havde været logget ind på Netpension mere end én gang.

Nævnet finder desuden at måtte lægge til grund, at selskabets breve fra december 2011, hvorved klageren blev orienteret om dækningerne efter udbetalingsudsættelsen, blev sendt til klageren via Netpension. Nævnet må erklære sig enig med selskabet i, at Netpension er at anse som et varigt medium i henhold til informationsbekendtgørelsen,

og at selskabet således har været berettiget til at kommunikere med klageren ved anvendelse af elektronisk kommunikation.

På baggrund af ovenstående og efter det i øvrigt oplyste finder nævnet herefter ikke grundlag for at ændre sin tidligere afgørelse i sagen.

Med hensyn til spørgsmålet om beløbets størrelse bemærker nævnet, at det fremgår af udbetalingsoversigten september 2011, at klageren får en årlig udbetaling på 131.558 kr., heraf er den garanterede årlige udbetaling på 129.485 kr. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet efterfølgende ændrer udbetalingen til det garanterede beløb. Tilsvarende gælder for den anden livrente, hvor betalingsoversigten angiver en årlig udbetaling på 36.640 kr., heraf en garanteret udbetaling på 35.671 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand