938/14

Den 22. april 2014 blev i sag nr. 85.069:

xxxxxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en firmapensionsordning i AP Pension (tidligere FSP Pension). Han klager ved sin advokat over, at selskabet ikke vil dække hans advokatomkostninger i forbindelse med, at han har klaget over, at selskabet ikke ville anerkende, at han har ret til supplerende alderspension, til han fylder 75 år.

Sagen mod AP Pension har været behandlet af nævnet, der i kendelse nr. 83.046 af 2/4 2013 gav klageren medhold. Selskabet har herefter pr. kulance tilbudt klageren, at han kan få udbetalt supplerende alderspension, til han fylder 75 år. Selskabet har afvist at dække advokatomkostninger bl.a. med henvisning til, at klageren kontaktede sin advokat, inden selskabet havde mulighed for at revurdere sin afgørelse.

Af kendelsen nr. 83.046 af 2/4 2013 fremgår bl.a.:

> "…
> I en pensionsberegning af 13/1 2010 har selskabet anført, at klageren ved pensionering pr. 1/3 2010 vil få en supplerende alderspension på 143.600 kr. årligt, indtil han fylder 75 år. Selskabet har påpeget, at den supplerende alderspension er 10-årig, og at der derfor i stedet skulle have stået, at klageren ved pensionering på dette tidspunkt vil oppebære supplerende alderspension, indtil han fyldte 73 år og 3 måneder.
>
> Selskabet har afvist at lade udbetalingen af den supplerende alderspension fortsætte efter klageren er fyldt 73 år og 3 måneder med henvisning til, at en enkeltstående skrivefejl ikke kan føre til, at klageren opnår en bedre retsstilling end den, der klart fremgår af aftalegrundlaget, ligesom han ikke kan have fået en berettiget forventning om en dækning ud over pensionsaftalens rammer.

…
Ved brev af 10/1 2012 meddelte selskabet klageren, at den supplerende alderspension alene ville blive udbetalt, indtil klageren fyldte 73 år og 3 måneder, idet oplysningen i pensionsberegningen af 13/1 2010 om udbetaling af supplerende alderspension, indtil klagerens fyldte 75. år, havde beroet på en fejl.
…
Nævnet udtaler:
Selskabet opstillede i pensionsberegningen af 13/1 2010, som lå til grund for klagerens valg af pensionsudbetaling, fire udbetalingsmuligheder, hvoraf udbetalingsmulighed C indeholdt en supplerende alderspension til 75 år. Klageren valgte herefter udbetalingsmulighed C, gik på pension og modtog pension fra den 31/3 2010. Selskabet meddelte først ved brev af 10/1 2012 fejlen over for klageren.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at antage, at klageren var i ond tro om selskabets fejlskrift. På denne særlige baggrund finder nævnet, at selskabet over for klageren er bundet af sit tilbud om at udbetale supplerende alderspension til hans fyldte 75. år

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Selskabet, AP Pension, skal udbetale klageren supplerende alderspension til hans fyldte 75. år."

Nævnet har fået forelagt en række af de bilag, der indgik i den tidligere klage for nævnet. Det fremgår af selskabets brev af 10/1 2012 til klageren, at der er mulighed for at klage over selskabets afgørelse, og selskabet henviste i den forbindelse til en klagevejledning på selskabets hjemmeside. Med henvisning til en tidligere telefonsamtale med en af selskabets medarbejdere har klagerens advokat i brev af 22/5 2012 til selskabet forlangt: "… en berigtigelse af tidsperioden for den supplerende alderspension." Ved brev af 11/6 2012 har selskabet fastholdt sin afgørelse, der blev meddelt klageren ved brev af 10/1 2012, og har afvist, at der tidligere skulle være foretaget en telefonisk samtale om brevet af 10/1 2012. Selskabet har endvidere henvist til en klagevejledning på selskabets hjemmeside. Ved brev af 5/7 2012 har klagerens advokat klaget til FSP Medlemsservice. Af brevet fremgår bl.a.:

"FSP PENSION har begået **en fejl** og denne fejl har FSP PENSION vedkendt sig i en skriftlig henvendelse til min klient den 10. januar 2012.

Det er for mig og min klient overraskende at man blankt anerkender en fejl - som man endda beklager de gener det har medført - men når så min klient på klar dokumenterbar vis har lidt et økonomisk tab, som følge af fejlen, ja så afviser man tilsyneladende fuldstændig erstatningspligten nu i skrivelsen af 11. juni 2012.

Jeg vil gerne her, på [klagerens] vegne, ridse sagen op og så henvise til de bilag - med bilagsnumre - som jeg vedlægger:

[Klageren] valgte at gå på pension/efterløn pr. 1. marts 2010. I den anledning kommunikerede min klient med FSP PENSION og efter at min klient, den 6. januar 2010, havde indberettet nogle fakta, modtog min klient, fra FSP PENSION, **et tilsagn** med oplysning om hvad han kunne forvente at få udbetalt i pension. **(Bilag …).**
Min klient modtog herefter, rent faktisk med et brev den 8. februar 2010, én pensionsberegning - godt nok dateret den 13. januar 2010 - men det var beregningen der medfulgte brevet af 8. februar 2010 **(Bilag …).**

Selvom min klient efterfølgende selv har skrevet beregninger på denne pensionsberegning fremgår det klart, at pensionsalderen er 63 år og 3 måneder og under udbetalingsmulighed C fremgår det, ligeledes ganske klart, at den supplerende alderspension ydes til 75 år!
Disse fakta indiskutable.
Det var herefter i tillid til denne beregning, at min klient disponerede. Min klient havde en konkret valgmulighed på daværende tidspunkt!
Min klient kunne have valgt at få udbetalt fuld efterløn uden nogen modregningsadgang fra pensionstidspunktet og frem til det fyldte 65. år.
Havde min klient valgt denne løsning, ville han ikke have lidt noget tab!

Min klient valgte i stedet for, at starte med den supplerende alderspension, fordi hans beregninger på daværende tidspunkt viste at det økonomisk, for ham, stort set var ligegyldigt om han valgte at modtage den ene eller den anden ydelse! Det var således en smule tilfældigt at min klient valgte udbetaling af supplerende alderspension og havde han kendt til fejlberegningen, som han først orienteres om senere, ville han **naturligvis** have valgt at hjemtage den fulde efterløn.

Fejlen som FSP PENSION har begået kommer som anført først til min klients kendskab, med FSP PENSION's beklagende skrivelse af 10. januar 2012. **(Bilag …).**
På det tidspunkt er det naturligvis for sent at hjemtage den da fortabte efterløn.

Selvom FSP PENSION ikke har registeret det, har jeg faktisk efterfølgende hele 2 telefonsamtaler med FSP PENSION om de beskrevne konsekvenser.
I min anden telefoniske henvendelse får jeg det indtryk, at der skal rettes en skriftlig henvendelse for at få sagen behandlet og det gør jeg så med en skrivelse den 22. maj 2012 **(Bilag …).**

Under henvisning til klagen foreligger så afslaget af 11. juni 2012 **(Bilag …).**

Jeg havde den opfattelse, at FSP PENSION, havde en særlig mulighed for, i en fejlberegning som sagen her, at 'kunne rette for sig' ved ekstraordinært at forlænge den supplerende aftale for min klient, således at sagen kunne løses ved, at man ekstraordinært forlængede perioden til min klient bliver 75 år.

Af afslaget kan jeg jo se, at man tilsyneladende ikke har en sådan dispensationsmulighed.
I sagen her er det indlysende at min klient har lidt et økonomisk tab og min klient har beregnet dette tab, med en skrivelse til mig med 2 beregninger af 18. juni 2012 **(Bilag …).**

Som det fremgår kunne min klient have fået udbetalt yderligere 261.000,00 kr. i efterløn, hvis han havde valgt denne løsning.

Hvis den supplerende alderspension forlænges betyder det en yderligere udbetaling på 252.819,00 kr.
Begge beløb er naturligvis brutto-beløb og det sidstnævnte beløb er naturligvis, under forudsætning af, at min klient lever i den periode hvor der p.t. er manglende dækning.

Min klient har såmænd en fleksibel holdning til om det er den ene eller den anden løsning der skal vælges.

Blot kan min klient, under ingen omstændigheder, acceptere at den for ham tabsgivende fejl, **ikke** har nogle konsekvenser.

Jeg gør for god ordens skyld opmærksom på, at jeg og min klient kender den afgørelse der er afsagt af Ankenævnet for Forsikring den 27. februar 2012, i en sag der er behandlet under j.nr. 80.355.

Ved umiddelbar læsning af denne kendelse, er der tilsyneladende tale om en fuldstændig analog situation.
FSP PENSION er blevet frifundet i den pågældende sag.

Det er imidlertid min opfattelse, at der er tale om 2 meget væsentlige forskelle på sagerne
Det er meget væsentligt, at min klient, rent faktisk, kunne have opnået en efterlønsudbetaling på 261.000,00 kr. hvis han havde valgt anderledes.
Det betyder rent faktisk, at min klient har lidt et tab og det syntes ikke umiddelbart at være tilfældet for den berørte person i den omtalte kendelse.
Den pågældende i kendelsen var tilsyneladende sygdomsramt og kunne måske have gået på understøttelse!
Min klient derimod havde et efterlønsbevis som han ønskede at udnytte, men valgte anderledes på grund af fejlen.

Den anden væsentlige forskel er, at der i den citerede sag, tilsyneladende også figurerede nogle beregninger hvor den korrekte beregnede 10-års-periode var anført!

Det har ikke været tilfældet her.

Min klient har ikke på pensionstidspunktet modtaget anden vejledning eller anden beregning end det fremlagte - om end han husker at han nogle år tidligere havde modtaget en form for orientering - noget han ikke på det tidspunkt gjorde brug af eller havde behov for, fordi der ikke var nogen aktuel situation.

Med mail-henvendelsen af 6. januar 2010 omkring den faktiske pensionering/efterløn har min klient allerede på det tidspunkt tilkendegivet, at han dels ville holde 1. marts 2010 og dels ville overveje om han skulle søge efterløn eller gå på egentlig pension - noget der på det tidspunkt var uvist for ham - og da han så bad om materiale fra FSP PENSION - og rent faktisk fik det - kan man vel ikke bebrejde min klient at han har handlet i tillid til de oplysninger han fik.

Min klient har ikke haft nogen særlig pensionsviden om, at en supplerende alderspension alene kunne gælde i 10 år - det er først nogle forhold han er blevet opmærksom på efter FSP PENSION's skrivelse hvor man selv gør opmærksom på fejlen af 10. januar 2012.

Jeg står på [klagerens] vegne til rådighed, såfremt der måtte ønskes supplerende oplysninger og med nærværende skrivelse anmoder jeg høfligst Medlemsservice om, at revurdere sagen,

med henblik på at min klient kan få relevant kompensation for sit tab - af mig foreslået til at perioden forlænges til det fyldte 75. år."

Dertil har selskabet ved brev af 16/7 2012 fastholdt sin tidligere afgørelse. Selskabet har endvidere henvist til en klagevejledning på selskabets hjemmeside. Ved brev af 20/7 2012 har klagerens advokat klaget over selskabet afgørelse til selskabets klageansvarlige. Selskabets klageansvarlige har ved brev af 1/8 2012 til klagerens advokat fastholdt sin afgørelse. Selskabet har endvidere henvist til en klagevejledning på selskabets hjemmeside. Ved klageskema af 17/8 2012 indbragte klagerens advokat klagen for nævnet.

I brev af 26/6 2013 til nævnet fra selskabet hedder det bl.a.:

"AP Pension skal hermed for god ordens skyld bekræfte, at vi følger ankenævnets kendelse og fortsætter udbetalingen af supplerende alderspension til alder 75 år. Som en følge af denne og andre lignende kendelser har AP Pension besluttet kulancemæssigt at forlænge udbetalingen af supplerende alderspension til de medlemmer, der omkring årsskiftet 2009/10 fejlagtigt fik besked om, at deres supplerende alderspension ville blive betalt til alder 75 år. Klager vil derfor sammen med de andre berørte medlemmer efterfølgende modtage et standardbrev direkte fra os herom.

Med hensyn til klagers advokatomkostninger skal AP Pension afvise at være forpligtet til at dække klagers advokatomkostninger.

Det følger af § 32, stk. 3, i Forsikringsaftaleloven, at den sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse af krav og opgørelse af krav mod sit forsikringsselskab kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet. Som det også er fremhævet i ANF 2005.67.613 følger det af lovens forarbejder, at det ikke med § 32, stk. 3, har været hensigten at ændre det hidtidige udgangspunkt, hvorefter hver part bærer sine egne omkostninger. Det skal således efter en konkret vurdering ud fra kravets omfang og beskaffenhed, vurderes om det har været rimeligt og nødvendigt, at klager har søgt advokatbistand.

Det er vores vurdering, at det ikke har været rimeligt og nødvendigt for klager at søge advokatbistand. Den 10. januar 2012 gjorde vi klager opmærksom på, at vi havde begået en fejl og meddelte ham den korrekte udløbsalder på hans supplerende alderspension. I brevet vejledte vi klager om muligheden for at indbringe sagen for ankenævnet. Samme udløbsalder fremgik af den pensionsoversigt, som klager modtog et par måneder senere. Den 22. maj klagede han ved sin advokat, …, over vores afgørelse af 10. januar. Klager valgte at rette henvendelse til advokat, inden AP Pension (tidligere FSP Pension) havde haft lejlighed til at revurdere afgørelsen, uagtet der ikke var tale om en kompliceret problemstilling. Det er således vores opfattelse, at AP Pensions behandling af sagen ikke har nødvendiggjort advokatbistand. Det skal bemærkes i den forbindelse, at sagsbehandling ved Ankenævnet er indrettet således, at advokatbistand ikke er nødvendig for at få behandlet en sag."

Dertil har klagerens advokat i brev af 2/7 2013 til nævnet bl.a. anført:

6. 85.069

"Jeg har modtaget kopi af AP Pensions brev til Ankenævnet for Forsikring af 26. juni 2013.

På vegne min klient, [klageren], **glæder jeg mig** indledningsvis om den for min klient væsentligste konklusion, nemlig at AP Pension agter at følge kendelsen!

Jeg finder imidlertid baggrund til 2 væsentlige bemærkninger:

Punkt 1:
Det er dog fantastisk, at AP Pension anvender ordet 'kulancemæssigt' i en situation, hvor man gennem 4 egne instanser stædigt har fastholdt det modsatte synspunkt i en sag - og når så ankenævnet træffer en modsat rettet afgørelse - så agter man 'stor sindet' at følge dette - vel og mærke kulancemæssigt!

Besynderlig stil!

Punkt 2:
Med hensyn til nødvendigheden for min klient til at søge advokatbistand - burde dette i sagen her være aldeles indlysende!

AP Pension vurderer at det hverken har været rimeligt eller nødvendigt for min klient at søge at advokatbistand!

Det der imidlertid er helt grotesk - er at AP Pension i 6. sidste linje anfører 'Klager valgte at rette henvendelse til advokat, inden AP Pension (tidligere FSP Pension) havde haft lejlighed til at revurdere afgørelsen, uagtet der ikke var tale om en kompliceret problemstilling.'

Mage til volapyk skal man trods alt lede længe efter.

Min klient der er en særdeles velfungerende 'efterlønner' - har bestemt som pengeinstitutmedarbejder gennem rigtig mange år selv en særdeles god indsigt i sagen.

Det fremgå med al tydelighed, at min klient forgæves har forsøgt at overbevise AP Pension (tidligere FSP Pension) om det rigtige og det rimelige i hans synspunkter, men han løb alle steder 'panden imod en mur' - og der har sandelig ikke på et eneste tidspunkt været den mindste vaklen hos AP Pension (tidligere FSP Pension) med hensyn til sagens løsning.

Min klient er beskyldt for både ond tro og andre spændende betragtninger - og det har været ganske belastende for min klient, der gennem et langt erhvervsliv altid har haft orden i sagerne selv!

Min klient og jeg er begge klar over, at der ikke er noget egentlig krav om advokatassistance, hverken hos de mange besynderlige interne klageinstanser der var i FSP 's eget system, og ej heller for sagens behandling ved ankenævnet - men sagen her har været både dokumentationsmæssig og argumentationsmæssig så kompliceret at advokatbistand både har været fornødent og hensigtsmæssig.

Når AP Pension nu syntes at sagen har været helt ukompliceret - er det da ganske overraskende, at man ikke bare gav min klient medhold

Jeg fastholder honoreringskravet, der absolut er rimeligt - og jeg forbeholder mig på min klients vegne alle rets skridt i den anledning, da det er helt urimeligt at han påduttes omkostninger i en sag hvor han får fuldt medhold."

7. 85.069

Efterfølgende er selskabet og klagerens advokat fremkommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet.

Af faktura af 21/6 2013 til klageren fra klagerens advokat fremgår bl.a.:

"

Vedr.: Mellemværende med FSP Pension

An. Honorar i forbindelse med bistand i klagesag – herunder indføring i sagen, medvirken ved fremskaffelse af materiale. Righoldig kommunikation med forsikringsselskabet – indbringelse af sagen i FSP Pensions interne klagesystem, herunder indbringelse af sagen for FSP Medlemsservice – efterfølgende indbringelse for FSP´s klageansvarlige, og endelig indbringelsen for Ankenævnet, samt deltagelse i en række interne orienteringsmøder – i alt anvendt advokattid på sagen - 8 advokattimer á 1.400,00 kr.	11.200,00	
An. 25% moms af kr. 11.200,00	2.800,00	
Balance	0,00	14.000,00
	14.000,00	14.000,00
Saldo i vores favør	14.000,00	

"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets behandling af sagen har været af en sådan karakter, at det har været rimeligt og nødvendigt, at klageren har søgt advokatbistand.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren gik på pension og modtog pension fra den 31/3 2010, og at selskabet først meddelte fejlen over for klageren ved brev af 10/1 2012. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klagerens advokat ved breve af 22/5, 5/7 og 20/7 2012 klagede til selskabet over afgørelsen, der blev meddelt klageren ved brev af 10/1 2012, uden at selskabet fandt anledning til at ændre afgørelsen.

Nævnet finder derfor, at selskabet skal udbetale et rimeligt arbejdsvederlag for rådgivning i forbindelse med sagen frem til sagens indbringelse for nævnet, idet det bemærkes, at det følger af nævnets vedtægters § 20, at ingen af parterne skal betale omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AP Pension, skal udbetale et rimeligt arbejdsvederlag for rådgivningen i sagen frem til sagens indbringelse for nævnet.

Marianne Højgaard Pedersen
formand