Ankenævnet for Forsikring

939/14

Den 23. april 2014 blev i sag nr. 85.137:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning i Nordea Pension. Han klager bl.a. over størrelsen af de ydelser, han har modtaget fra selskabet. Han er endvidere af den opfattelse, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad har informeret om beregningen af hans invaliditetsydelser.

Selskabet har henvist til, at ydelserne er beregnet i henhold til aftalegrundlaget, og at det har givet klageren oplysninger i overensstemmelse med informationsbekendtgørelsen.

Klageren har i mail af 14/1 2014 bl.a. oplyst:

"For ikke at tærske langhalm på denne sag, beder jeg om jeres afgørelse vedr.:

1. Om der er svindlet med ydelser for årene 2006-8.
2. At NLP ikke har opfyldt oplysningspligten jfr. Bekendtgørelse 1132 af 17/11/2006.
3. At NLP ikke ønsker at forklare faldet i raterne.
4. At NLP ikke ønsker at oplyse hvorledes de løbende invaliditetsydelser fremkom."

I klageskema 30/9 2013 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
(Indledningsvis må jeg sige at deres udtalelse skal bruges til dokumentation for at udløse retshjælpsdækning fra anden forsikring, idet jeg har forstået det således, at de ikke kan dømme, men blot påpege fejl, jeg vil så selv foranledige, at der bliver udtaget stævning mod Nlp.)

2. 85.137

Jeg mister arbejdsevnen 1 1995 pga. sclerose og får ubetalt invaliditetsydelser frem til oktober 2008, herefter betales alm. Rater, i 10 år månedsvis., på 50 % af sidst opnåede invaliditetsydelse i 2008.

Den årlige (1995-2008) stigning i ydelserne svinger fra 325 kr. Til 13 kr. Til trods for at den alm. Samfunds-/renteudvikling forløber stabil.

Jeg stiller derfor spørgsmål til Nlp om dette kan have sin rigtighed, og får telefonisk at vide 'ja, ja det er rigtigt nok', svaret virker ikke overbevisende, og jeg udbeder mig beregningsgrundlaget for ydelsesstigningerne. Nu begynder en årelang odysse, hvor jeg 7-10 gange beder om det samme.
Jeg får: ingen, undvigende, Anders And eller lange irrelevante svar, men aldrig oplysning om, hvordan ydelsesstigningerne beregnes.

Ydelsesreguleringen for årene 2006-8 er alle beregnet, ikke i forhold til året før, men i forhold til året 2004. Dette gør ydelserne mindre, samt de efterfølgende 120 rater mindre..

Jeg ønsker deres medhold i at:
Nlp har svindlet med ydelserne for årene 2006-8.
Nlp har pligt til at udlevere 'bonusregulativet' jfr. Betingelserne (65-2)
Nlp har pligt til at udlevere beregningsgrundlaget for ydelsesstigningerne.

Jeg anser at en henvendelse til Nlp for at være omsonst, idet jeg i årevis har forsøg at 'trække' oplysninger ud af selskabet uden resultat.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at Nlp ikke udsender den årlige forsikringsoversigt og i det hele taget virker det som om, at Nlp vil skjule så meget som muligt.

Nlp oplyser, at man ikke kommenterer på tidl. forhold, når først udbetaling af rater er begyndt. (sikke noget vrøvl, der snarere tale om uvilje,)
Originalpolicen skal indsendes ved f. eks. Invaliditet og væsentlige oplysninger går tabt, som f. eks. at præmien er pristalsreguleret. (og ydelserne???) Betingelserne (65-2) taler om det lønregulerende pristal, dette pristal gik ud af brug 20 år før policen blev tegnet..

Kommentarer til bilag:
Reguleringsmeddelelser er skrevet på bagsiden af brevet. Disse er samlet for årene 2004-8.
Regnearket er pt. kun interessant fsva. venstre side for at give et overblik vedr. ydelserne, i højre side har jeg forsøgt at se hvordan tingene artede sig hvis ydelserne var blevet pristalsreguleret.

Grafen viser at mens Winterthur-Borgen har forsikringen følger ydelserne pænt med pristallet, men efter først Tryg og derefter Nordea har overtaget forsikringen, så flader kurven voldsomt ud.

2. Hvad vil de konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

1. I første omgang at ydelserne for 2006, 2007, 2008 efterreguleres med de af Nlp oplyste tal og efterbetaling af manglende beløb, herunder efterbetaling af manglende rateandele.
2. At selskabet tvinges til at oplyse algoritmen for, hvorledes stigningen i de årlige ydelser beregnes, derefter kan endeligt krav opgøres.

Dertil har selskabet i brev af 13/11 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Regulering af pensionsydelserne**
Til Ankenævnets orientering vedlægges som bilag kopi af forsikringspolice, forsikringsbetingelser, samt korrespondance mellem forsikrede og NLP i perioden primo 2009 og frem vedrørende spørgsmålet om regulering af pensionsydelserne.

Af Forsikringsbetingelserne (Bilag …) fremgår det af afsnittet 'Pristalsregulering', at den præmieforøgelse, der er en følge af pristalsreguleringen, anvendes til forøgelse af forsikringsydelserne i henhold til den trufne anvendelsesaftale og på grundlag af selskabets til enhver tid gældende tarif, samt at aftalen om fremtidig pristalsregulering af præmierne bortfalder, hvis selskabet yder præmiefritagelse for forsikringen som følge af forsikredes arbejdsudygtighed.

Af afsnittet 'Bonus' fremgår det, at forsikringen deltager i selskabets bonusfordeling efter det til enhver tid for selskabet gældende bonusregulativ, der er godkendt af forsikringstilsynet. Bonus tildeles en gang om året og anvendes til forøgelse af forsikringsydelserne i henhold til den herom med forsikringstageren trufne aftale.

Ifølge aftalen finder pristalsreguleringen alene anvendelse på reguleringen af præmien, og ikke på pensionsydelserne, og pristalsreguleringen ophørte da præmiefritagelsen blev aktiveret.

Pensionsydelserne reguleres alene på baggrund af en eventuel præmieforøgelse, på grundlag af selskabets til enhver tid gældende tarif, samt på baggrund af en eventuel bonustilskrivning, der sker efter det til enhver tid for selskabet gældende bonusregulativ.

På grund af aktiveringen af præmiefritagelsen er der ikke siden 1995 sket en regulering af præmien, hvorfor reguleringen af pensionsydelserne alene er sket på baggrund af forsikringens deltagelse i bonusfordelingen. Grundlaget for reguleringen af pensionsydelserne er beskrevet i NLP's brev til forsikrede af 9. marts 2010 (Bilag …), som der henvises til.

NLP fastholder som tidligere meddelt forsikrede, at reguleringen af hans pensionsordning, både med hensyn til præmie og ydelser, er sket i overensstemmelse med det aftalte, jf. forsikringspolicen og -betingelserne, samt i overensstemmelse med det til Finanstilsynet anmeldte.

Algoritmen for beregning af pensionsydelserne
Med hensyn til kravet om udlevering af algoritmen for beregning af pensionsydelserne så antages det at forsikredes krav rettelig er et krav om udlevering af NLP's Bonusregulativ. Bonusregulativet ændres løbende og anmeldes til Finanstilsynet, på hvis hjemmeside det er tilgængeligt. Til imødekommelse af forsikredes krav herom fremlægges, som Bilag …, Bonusregulativ med tillæg."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i mail af 22/11 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"De bedes bemærke:
At 'fejlberegningen' af ydelsesstigningerne for årene 2006-8 slet ikke kommenteres. At de manglende årsopgørelser ikke kommenteres.

At NLP oplyser, at Bonusregulativet findes på Finanstilsynets hjemmeside, jeg kan ikke finde det, og jeg har tidligere modtaget et virvar af ca. 2 kg papir fra netop Finanstilsynet med rettelsesblade og brudstykker af Bonusregulativet. Finanstilsynet bedyrede, at de ikke havde yderligere information. Nu kan det jo være at hele regulativet er lagt på Nettet i mellemtiden, men jeg kan ikke finde det.
Dersom NLP har fremsendt det hele og opdaterede Bonusregulativ til jer, så modtager jeg det gerne.

Det bemærkes at indtruffen invaliditet IKKE ændrer noget, der indrømmes præmiefritagelse, men forsikringen fortsætter som om invaliditet ikke var indtruffen.
NLP har gentagne gange henvist til en oprindelig aftale, der omtaler en garanteret 4,5 % (af hvad?), som jeg ikke kan erindre at have set. Hvis denne eksisterer, så modtager jeg ligeledes gerne denne.

Jeg håber, at I har faet lille indblik i, hvordan NLP svarer. Svar der ikke kan bruges til noget konkret. Det jeg ønsker, er at vide hvorledes ydelsesstigningerne beregnes, vedlagt et eksempel med relevante referencer til aftaler og bonusregulativ.
NLP har hævet ydelserne i årevis, så det må være ganske let at forklare hvordan."

Heroverfor har selskabet i brev af 29/11 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"Indledningsvis skal det bestrides, at der er sket en fejlberegning af pensionsydelserne for årene 2006-8.

Med hensyn til årsopgørelserne så udsendes (i NLP er disse tilgængelige på passwordbeskyttet hjemmeside tilegnet den enkelte kunde) disse ikke på pensionsordninger, der er under udbetaling. I henhold til Informationsbekendtgørelsen skal der på sådanne ordninger alene gives information om 'størrelsen af forsikringsydelserne og om bonussituationen samt, i hvilket omfang bonus er garanteret' og 'mindre væsentlige ændringer' i aftalen. Forsikrede har fremlagt bilag 'Overblik over din pensionsudbetaling' i sagen, der netop viser, at NLP lever op til bekendtgørelsens krav til information.

NLP anmelder ikke et nyt samlet Bonusregulativ til Finanstilsynet hver gang der sker en ændring heri, derimod anmeldes ændringen hertil. Et samlet Bonusregulativ er fremlagt i sagen som bilag … .

Det er ikke korrekt, når forsikrede skriver, at indtruffen invaliditet ikke ændrer noget. Det fremgår direkte af forsikringsbetingelserne (bilag …), at 'Aftalen om fremtidig pristalsregulering af præmierne bortfalder, hvis selskabet yder præmiefritagelse for forsikringen som følge af forsikredes arbejdsudygtighed.'
NLP finder ikke at et eksempel på hvorledes en regulering af pensionsydelsen sker på baggrund af bonus vil bidrage konstruktivt til oplysning af sagen."

Klageren har dertil i mail af 10/12 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"NLP bestrider, at der er sket en fejl i beregning af ydelserne for årene 2006-8, og Ankenævnet må således træffe afgørelse vedr. dette punkt.

Det materiale vedr. Bonusregulativet som jeg har modtager fra Finanstilsynet er langt mere omfattende end det jeg har modtaget fra NLP, men dette virker rigtigt, bortset fra det åbner langt flere spørgsmål, end det giver svar.

Af bekendtgørelse nr. 1132 af 17/11/2006 fremgår det, at forsikringer under udbetaling, kun oplyses iflg. § 5, stk. 2, efter stk. 1, nr. 1 og 4.
Altså når raterne er under udbetaling, ved udbetaling af invaliditetsydelser vil det ellers ikke være muligt at se effekten af de løbende indbetalinger fra NLP, jfr. § 5, stk. 1, nr. 2. Derfor ønsker jeg at modtage opgørelser for årene 1996 til 2008.

Af NLP's hjemmeside og Bonusregulativet fremgår det, at invaliditet blot medfører præmiefritagelse.
Men ved nærmere læsning viser det sig, at præmierne ikke pristalsreguleres. Hvis dette betyder at præmierne fastfryses til 1995-niveau, er især hjemmesiden direkte misvisende.

At NLP ikke finder, at det er relevant med et eksempel på, hvorledes ydelsesstigningerne fremkommer er beklageligt, men jeg savner en rigtig god forklaring på, hvorfor ydelserne/raterne stiger i årene 1982-1995 (13 år) fra 2500 kr. til 4020 kr., altså med 1520 kr., for i de næste 13 år blot at stige med 4020-4505 = 485 kr."

Selskabet her hertil i brev af 19/12 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Med hensyn til rækkevidden af Informationsbekendtgørelsens § 5, stk. 2, så fastholder NLP, at forsikringer 'under udbetaling' ikke alene referer til alderspensionsudbetalinger, men også til udbetalinger som følge af forsikredes arbejdsudygtighed.

NLP's hjemmeside må nødvendigvis være af generisk art, idet det vil være meget omfattende samt virke meget uoverskueligt og kompliceret, såfremt samtlige varianter af forsikringsbetingelser og reguleringsbestemmelser skulle beskrives på hjemmesiden.

Såfremt kunderne ønsker uddybende beskrivelser af netop deres forsikringsdækning og dennes virkemåde henvises de til aftalegrundlaget, i form af pensionsoversigt, forsikringsbetingelser og informationerne på kundens passwordbeskyttede hjemmeside, samt til at kontakte NLP for en personlig rådgivning."

Af de af selskabet fremlagte forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**Pristalsregulering**
For forsikringer, hvor det er aftalt at præmien pristalsreguleres, gælder følgende:

Præmien reguleres hvert år på første forfaldsdato i året med lige så mange procent som det lønregulerende julipristal i det foregående år er steget i forhold til året forud. I pristalsstigningen 0 eller negativt bibeholdes præmien uændret.

Den præmieforøgelse, der er en følge af pristalsreguleringen, anvendes til forøgelse af forsikringsydelserne i henhold til den trufne anvendelsesaftale og på grundlag af selskabets til enhver tid gældende tarif.

Forsikringstageren kan til enhver tid opsige aftalen om yderligere pristalsregulering.

Aftalen kan senere genoptages, hvis forsikrede i forbindelse med anmodningen afgiver for selskabet tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Aftalen om fremtidig pristalsregulering at præmierne bortfalder, hvis selskabet yder præmiefritagelse for forsikringen som følge af forsikredes arbejdsudygtighed.
…
Bonus
Forsikringen deltager i selskabets bonusfordeling efter det til enhver tid for selskabet gældende bonusregulativ, der er godkendt af forsikringstilsynet.

Bonus tildeles en gang om året og anvendes til forøgelse af forsikringsydelserne i henhold til den herom med forsikringstageren trufne herom."

Nævnet udtaler:

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren modtog invaliditetsydelser og var bevilget præmiefritagelse i perioden fra 1995 til 2008, og at han fra 2008 har modtaget alderspensionsydelser. Det følger af de gengivne forsikringsbetingelser, at præmien reguleres hvert år, og at præmieforøgelsen anvendes til forøgelse af forsikringsydelserne. Aftalen om fremtidig pristalsregulering af præmierne bortfalder, hvis selskabet yder præmiefritagelse for forsikringen som følge af forsikredes arbejdsudygtighed. Selskabet har i brev af 13/11 2013 til nævnet bl.a. oplyst, at den skete regulering af ydelserne alene er sket på baggrund af reglerne om forsikringens deltagelse i bonusfordelingen.

På denne baggrund og efter sin gennemgang af sagens øvrige oplysninger finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet ikke har foretaget pristalsregulering af indbetalingerne til pensionen i den periode, hvor selskabet har ydet præmiefritagelse. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere end sket.

Nævnet har i øvrigt ikke grundlag for at betvivle, at klagerens ydelser er blevet reguleret i overensstemmelse med selskabets til enhver tid gældende bonusregulativ.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet desuden ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

For så vidt angår selskabets pligter i henhold til informationsbekendtgørelsen ligger det uden for nævnets kompetence at tage stilling til, om selskabet har overtrådt de offentligretlige regler i informationsbekendtgørelsen.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund