Ankenævnet for Forsikring

943/14-5

Den 23. juni p2014 blev i sag nr. 85.261:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsopsparing i Nordea Pension. Han klager over størrelsen af den ydelse, der vil blive udbetalt ved alderspensionering. Det er klagerens opfattelse, at selskabet er forpligtet til at udbetale de beløb, der fremgår af det tilbud, som han sendte til selskabet.

Selskabet har bl.a. henvist til, at klageren og selskabet har indgået en aftale om oprettelsen af en pensionsopsparing, og at aftalen indeholder forbehold for, at pensions- og forsikringsdækningerne, der fremgår af tilbuddet, typisk vil være for høje, samt at der vil ske en ændring af ordningens beregningsgrundlag for at kunne beregne pensions- og forsikringsdækningerne korrekt. Det er derfor selskabets opfattelse, at selskabet kun er forpligtet til at udbetale de beløb, der er beregnet efter ændringen af beregningsgrundlaget.

I brev vedlagt klageskemaet af 22/10 2013 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsforløb**

Sagen startede med et møde med bankrådgiver ..., ... Bank, den 30. september 2011 vedrørende mulighederne for ekstraordinære pensionsindbetalinger i 2011.

Referat fra mødet den 30. september 2011 er vedlagt som **Bilag ...**

2. 85.261

Den 3. oktober 2011 modtog jeg fra ... Bank to tilbud på livsvarig alderspension i ... med indskud via arbejdsgiver på 350.000 kr. Tilbud 1 var med årlig udbetaling på 19.761 kr. og livsvarig pension til ægtefælle ved forsikredes død og Tilbud 2 var med årlig udbetaling på 27.001 kr. og garanteret udbetaling i 7 år ved forsikredes død.

Jeg valgte Tilbud 2 og modtog den 16. november 2011 et fornyet tilbud på pensionsordningen (Tilbudsnr. ...405), der var identisk med Tilbud 2, altså livsvarig årlig udbetaling på 27.001 kr. Tilbuddet blev godkendt og underskrevet af mig og min arbejdsgiver, ..., henholdsvis den 17. og 18. november 2011 og tilbagesendt til Nordea i underskrevet stand. De 350.000 kr. plus omkostninger på 10.580 kr. blev efterfølgende indbetalt til Nordea.

Pensionstilbuddet dateret 14. november 2011 er vedlagt som **Bilag ...**

Den 14. december 2011 modtog jeg en 2-siders standardmeddelelse fra Nordea med oplysning om, at jeg kan finde informationer om min pensionsordning i ... på 'Netpension'. Meddelelsen er udskrevet på ... Banks brevpapir, men formuleret som om den kommer fra ... Den er i øvrigt uden underskrift.

Standardmeddelelse af 14. december 2011 vedrørende 'Netpension' er vedlagt som **Bilag ...**

Jeg har i perioden fra 14. december 2011 til den 28. januar 2013 ikke modtaget nogen anden korrespondance fra ... Bank eller ... vedrørende pensionen,

Jeg gik ud fra, at den oprettede pensionsordning var i overensstemmelse med det godkendte tilbud, og da udbetalinger tidligst skulle starte i august 2014, fik jeg ikke tjekket oplysningerne på 'Netpension' førend i efteråret 2012. Jeg observerede da, at det årlige garanterede beløb var mindre end 20.000 kr. og troede umiddelbart, at pensionen fejlagtigt var oprettet med livsvarig pension til ægtefællen (Tilbud 1).

Ved et møde i ... Bank den 19. december 2012 bad jeg dem om at rette 'fejlen', og det var først ved den lejlighed, at jeg blev klar over, at pensionsordningen var oprettet med væsentligt ændrede forudsætninger i forhold til det af mig godkendte tilbud. Den garanterede årlige udbetaling var reduceret fra 27.001 kr. til 19.600 kr., og med garanteret udbetaling i 10 år ved forsikredes død.

...

Ændringen af den tilbudte pensionsordning

Det oprindelige pensionstilbud dateret den 14. november 2011 og gældende til den 14. december 2011, Bilag ..., garanterede en livsvarig årlig udbetaling på 27.001 kr.

Den nuværende pensionsordning dateret den 14. december 2011, Bilag ..., er fuldstændig forskellig fra den tilbudte, idet ... udover en ændring af grundlagsrenten har benyttet lejligheden til at ændre grundlæggende beregningsforudsætninger for pensionen herunder især forudsætninger vedrørende dødsrisikoen, som er helt afgørende for de faktiske pensionsudbetalinger. Derved er den garanterede årlige udbetaling reduceret med næsten 30 %, fra 27.001 kr. til 19.600 kr.

Det bemærkes at det oprindelige pensionstilbud havde detaljerede oplysninger med skema for 'Risikoforløb ved død'. Dette er i den nuværende version erstattet af nogle vage formuleringer om den lavere dødsrisiko, som tilsyneladende har medført en opjustering af forventet levealder med 4-5 år, uden at man dog oplyser om de anvendte forudsætninger. Det er forbavsende, hvis sådanne forretningsmetoder er tilladelige for et stort pensionsselskab.

Det oprindelige tilbud omfattede på side 2 et 'Tillæg til tilbud', hvor det meddeles, at tallene i tilbuddet er beregnet på baggrund af en grundlagsrente på 2 %, og at denne rente efter 1. april 2011 skal være på maksimalt 1 %. Det er derfor korrekt, at det garanterede beløb i tilbuddet (prognosen) skulle justeres svarende denne ændring af grundlagsrenten. Det er min vurdering, at denne ændring af grundlagsrenten ville reducere prognosen for den garanterede årlige udbetaling med mindre end 10 %.

'Tillæg til tilbud' nævner også ændringer af IT systemer og et nyt beregningsgrundlag, 'hvor også andre forudsætninger end renten vil være ændret'. ... har med henvisning disse vage formuleringer i tillægget ment sig berettiget til fuldstændig at ændre min pensionsordning i forhold til den tilbudte og dermed hugge ca. 75.000 kr. af mine pensionspenge, udover ændringen forårsaget af grundlagsrenten.

Denne gennemgribende ændring af min pensionsordning er foretaget i løbet af mindre end 14 dage fra fremsendelse af pensionstilbuddet den 16. november 2011 til 'slutningen af november måned 2011', hvor den nye beregningsmodel ifølge ...s brev, Bilag ..., fungerede.

Ændringen er gennemført uden at fremsende en ny pensionsoversigt til mig og uden at oplyse om fortrydelsesret.

Den manglende fremsendelse af pensionsoversigten og information om fortrydelsesret kan naturligvis skyldes en fejltagelse fra ...s side, men det må have stået klart for ..., at værdien af den ændrede pensionsordning er så ringe, at det ville være betydeligt bedre for mig at betale fuld skat af pengene i 2011 og sætte resten ind på en bankkonto.

Jeg har følgende påstande, som jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at tage stilling til:

1. **Jeg mener, at ... på tidspunktet for fremsendelse af pensionstilbuddet dateret 16. november 2011 har været fuldt vidende om de påtænkte ændringer af beregningsforudsætningerne for pensionen, herunder især forudsætninger vedrørende dødsrisikoen, som er helt afgørende for størrelsen af udbetalingerne. Man har imidlertid undladt at oplyse mig om dette i forbindelse med tilbuddet, hvilket har medført, at jeg har accepteret tilbuddet på falske forudsætninger.**

2. **Jeg mener, at 'Tillæg til tilbud' primært varsler en ændring af grundlagsrenten for prognoseberegningen, og formuleringerne i tillægget omkring ændringer af IT systemer og beregningsforudsætninger kan umuligt forstås som en varsling af radikale ændringer og kraftig forringelse af den tilbudte pensionsordning.**

3. **Jeg mener, at ... er bundet af det oprindelige tilbud, som jeg og ... underskrev og tilbagesendte i november 2011, og at det er helt utilladeligt indenfor 14 dage at ændre på grundlæggende beregningsforudsætninger og dermed væsentligt forringe pensionsordningen uden at meddele dette skriftligt og anmode om fornyet accept fra min side.**

4. **Jeg mener, at fremsendelse af en standardmeddelelse om at oplysninger om pensionen kan findes på 'Netpension' er helt utilstrækkelig informering i forbindelse med en så væsentlig ændring af pensionen, at denne fremstår som en fuldstændig ny pensionsordning. ... burde have sikret sig min skriftlige accept af denne nye pensionsordning.**

5. **Jeg mener, at ... er forpligtet til at ændre min pensionsordning, så denne er i overensstemmelse med pensionstilbuddet dateret 14. november 2011, eller således at værdien af pensionen ikke er ringere end den tilbudte.**

Jeg har været kunde i ... Bank, ..., i næsten 30 år og beklager meget at forløbet af pensionssagen som beskrevet ovenfor, giver mig anledning til at tvivle alvorligt på Nordeas redelighed i forhold til nye pensionskunder. Det ser ud til, at ... benytter sig af tvivlsomme forretningsmetoder, der grænser til misinformation og forholdelse af relevante oplysninger vedrørende pensionsordningerne, og som går lige til kanten af straffeloven."

Dertil har selskabet i brev af 16/12 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede klager over, at:

1) ... har undladt at oplyse om de påtænkte ændringer af beregningsforudsætningerne, hvorfor forsikringstager har accepteret tilbuddet under falske forudsætninger,

2) At 'tillæg til tilbud' primært varsler en ændring af grundlagsrenten for prognoseberegningen, og at formuleringerne i tillægget omkring ændringer af ITsystemer og beregningsforudsætninger umuligt kan forstås som en varsling af radikale ændringer og kraftig forringelse af den tilbudte pensionsordning

Ad 1 og 2) Ifølge tilbuddets side 2 'tillæg til tilbud' fremgår:

'Med virkning fra den 1. april trådte Finanstilsynets nye bekendtgørelse om grundlagsrente for livsforsikringsvirksomhed i kraft.

Med de nye regler skal alle pensionsordninger, der bliver oprettet pr. 1. april 2011 eller senere, oprettes med en såkaldt grundlagsrente på maksimalt 1,0 %. Ændringen gælder for hele pensionsbranchen.

Hvad betyder det for dig?

(...) Den nye procentsats på 1,0 % medfører store ændringer i vores IT-systemer. Ændringer, som vi endnu ikke har haft mulighed for at få gennemført (...)

Vi arbejder på højtryk for at gennemført de ændringer, der skal til, for at vi kan beregne dine pensions- og forsikringsdækninger korrekt på baggrund af vores nye beregningsgrundlag, hvor også andre forudsætninger end renten vil være ændret.'

Som det netop fremgår af tillægget til pensionstilbuddet tages der udtrykkeligt forbehold for det nye beregningsgrundlag i ... som helhed, hvor grundlagsrenteændringen alene udgør en del.

I tillægget til tilbuddet fremhæves også forskellen på det nye beregningsgrundlag (i ...) og (Finanstilsynets fastsatte) grundlagsrente under overskriften **Fakta om beregningsgrundlag og grundlagsrente.**

Beregningsforudsætningerne til brug for oprettelse af forsikringstagers livrente består efter det oplyste af en af Finanstilsynets gældende grundlagsrente samt forudsætninger for omkostninger samt levetider (levetidssandsynlighed).

... er, ligesom andre pensionsleverandører, forpligtet efter Lov om Finansiel Virksomhed til, at det anvendte beregningsgrundlag ved nytegning/forhøjelse løbende opdateres således, at forudsætningerne ved tegning af en ny forsikring har en vis sikkerhedsmargen. Med den stadigt længere levetid var det derfor også nødvendigt at forøge den forventede levetid i beregningsgrundlaget, hvilket vil påvirke antallet af år, som opsparingen skal spredes ud over.

Fordi Finanstilsynets grundlagsrentebekendtgørelse var gældende for beregningsgrundlag ved nytegning for hele livsforsikringsbranchen fra 1. april 2011 som helhed, og der alene ses at være beskedne forskelle i de fleste livsforsikringsselskabers respektive omkostninger og levetidsprognoser, anser vi den aftalte livrenteudbetaling for at være på markedsvilkår.

3) Forsikringstager mener, at ... er bundet af det oprindelige tilbud, som blev underskrevet af forsikringstager og arbejdsgiver ... i november 2011, fordi ... efter ændring af beregningsforudsætningerne i nyt pensionstilbud ikke har anmodet om fornyet accept fra forsikringstagers side

Ad 3) Henset til, at forsikringstager allerede er informeret om de efterfølgende ændringer i beregningsgrundlaget og at de i tilbuddet givne udbetalingsoplysninger (typisk) vil være for høje, og idet de øvrige ændringer i pensionsaftalen kunne henføres til:

- At livrentens udbetalingsperiode er forlænget og således deltager i bonusudlodningen i en længere udbetalingsperiode med overvejende sandsynlighed for optjening af bonus til senere positiv regulering af udbetalingerne.

- Opsparingen er ikke ændret, og der er hverken tilgået de andre forsikringstagere eller ... beløb, hvorfor der ikke er nogen, som ifølge forsikringstager, 'har 'hugget' ca. 75.000 af forsikringstagers pensionspenge.'

- En garantioptimering ved køb af livrente over 10 år i stedet for de oprindelige 7 år i det første tilbud, og

- Nordea Liv & Pensions overholdelse af gældende lovgivning

var der ikke grundlag for at anse den oprindelige aftale med forsikringstager som annulleret.

Der skal i denne sammenhæng fremhæves, at forsikringstager havde en fortrydelsesret på 30 dage i forhold til pensionsaftalen dateret 14. december 2011

4) Forsikringstager mener ikke, at fremsendelse af en standardmeddelelse om, at oplysninger om pensionen kun kan findes på 'Netpension' er helt tilstrækkelig informering i forbindelse med en så væsentlig ændring af pensionen.

Ad 4) Som forsikringstager også har bekræftet, modtog han den 14. december 2011 brev med overskriften '**Din Pensionsordning i ...'** med bekræftelse af, at der var etableret en pensionsordning.

Forsikringstager oplyser tillige, at 'tillæg til tilbud' havde givet ham en forventning om, at den årlige pensionsydelse var reduceret med ca. 10 % som følge af Finanstilsynets nye grundlagsrentebekendtgørelse på trods af, at samme 'tillæg til tilbud' indeholdt oplysning om, at der ville ske ændringer af beregningsgrundlaget som helhed.

Så selvom forsikringstager havde kendskab til, at den tegnede pensionsordning var anderledes end det oprindelige tilbud og ved brev af 13. december 2011 blev opfordret til at se pensionsaftalevilkårene på Netpension, fravalgte forsikringstager anledningen til at gøre sig bekendt med aftalegrundlaget i Netpension, ligesom han fravalgte at gøre sig bekendt med den oplysning om 30 dages fortrydelsesret, der var forside til pensionsaftalen.

Dette fravalg er forsikringstager eneste til at bære ansvaret for.

Det er i denne forbindelse ikke afgørende, om ... havde sendt pensionsoversigt med ændringer i brevform eller som her stillede pensionsoplysningerne, herunder oplysning om fortrydelsesretten, til rådighed for forsikringstager på Netpension. Forsikringstager har hverken lovgivningsmæssige eller andre holdepunkter for at stille krav om, at tilstrækkelig information kun kan gives i brevform.

Til forsikringstagers oplysning om 'i perioden fra 14. december 2011 til 28. januar 2013 ikke at have modtaget nogen anden korrespondance fra ... Bank eller ...' skal det afslutningsvist og for god ordens skyld nævnes, at kunden har haft adgang til oplysningerne om sin pensionsordning, herunder pensionsordningens udvikling, via Netpension i hele aftaleperioden.

5) Forsikringstager mener, at ... er forpligtet til at ændre pensionsordningen, så denne er i overensstemmelse med pensionstilbuddet dateret 14. november 2013

Ad 5) Med baggrund i vores bemærkninger til de andre klagepunkter afviser vi forsikringstagers krav."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 27/12 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Jeg bemærker, at Nordeas svar bekræfter min beskrivelse af sagsforløbet, herunder at selskabet også fandt det nødvendigt at forøge den forventede levetid i beregningsgrundlaget. Grundlagsrenten påvirker prognosen, mens forøgelse af forventet levetid, uafhængigt af prognoser og kontorente, reducerer udbetalingerne og dermed værdien for mig af pensionsordningen. Der er derfor tale om en ny pensionsordning, der i realiteten kun har det indbetalte beløb tilfælles med pensionstilbuddet.

Jeg har nedenfor nogle yderligere bemærkninger til den manglende information fra Nordeas side om den nye pensionsordning og manglende oplysning om fortrydelsesret.

Nordea henviser til standardskrivelsen (velkomstbrev), der oplyser om, at jeg kan finde informationer om pensionen på Netpension. Jeg har aldrig indgået aftale med ... om, at jeg kunne modtage informationer i elektronisk form på Netpension, og at sådanne informationer kunne erstatte korrespondance.

Nordea hævder at have stillet '... pensionsoplysninger, herunder oplysninger om fortrydelsesretten ...' til rådighed på Netpension. Jeg har ingen muligheder for at vide, hvornår og i hvilket omfang disse oplysninger er stillet til rådighed, men kan kun efterfølgende konstatere, at oplysningerne i dag findes ved at logge på Netpension og gå til Pensionsoverblik **-->** Arkiv --> Dokumenttyper -> Pensionsoversigt, 2011.

Her finder jeg PDF-filer med de dokumenter, der blev fremsendt til mig i kopi i juni 2013 (Bilag ... til min oprindelige klage):

- Pensionsoversigt ...051
- Følgebrev - Pensionsoversigt
- Velkomstbrev Nytegning

(dokumentet om fortrydelsesret er noget umotiveret indeholdt i filen med pensionsoversigten)

Som også beskrevet i min klage blev velkomstbrevet sendt til mig med posten, mens ... fravalgte at fremsende følgebrev, pensionsoversigt og oplysning om fortrydelsesret.

Jeg mener, at ... i denne sag groft misbruger de øgede muligheder for anvendelse af digitale løsninger med det formål at forholde vigtige informationer for mig.

Spørgsmålene melder sig om, hvordan selskabet har behandlet lignende sager om nytegning af pensioner i tidsrummet fra april til december 2011, og om selskabets fremgangsmåde er i strid med lovgivningen."

Heroverfor har selskabet i brev af 4/2 2014 til nævnet bl.a. påpeget:

"Til forsikredes oplysning om, at han ikke har indgået aftale med ... om, at han kunne modtage informationer i elektronisk form på Netpension skal vi henvise til Bekendtgørelse om Information om livsforsikringsaftaler og de heri givne muligheder for brug af varigt medie som fuldgyldigt alternativ til information i papirformat.

Fordi livsforsikringsselskaber med hjemmel i Informationsbekendtgørelsen kan opfylde deres informationsforpligtelse ved at give forsikringstager oplysninger via et varigt medie kræver ...s anvendelse af varigt medie - i dette tilfælde Netpension - ikke forudgående accept fra forsikringstagers side.

Afslutningsvist skal vi igen henvise til forsikredes bekræftelse af at have modtaget Velkomstbrev fra ... i papirformat og at forsikrede derfor har haft anledning til at reagere på oplysningen om information fra ... er tilgængelig på Netpension.

Forsikrede havde også på daværende tidspunkt været velkommen til at kontakte enten ... eller ... Bank ..., hvis forsikrede var uden mulighed for at få adgang til Netpension.

Nævnet har modtaget en række bilag, herunder diverse lægelige og kommunale akter.

Nogle af de modtagne bilag gengives i uddrag nedenfor.

Af dokument af 14/11 2011 til klageren fra selskabet fremgår bl.a.:

"Tilbudet omfatter:

Udbetaling ved død
Udbetaling ved pensionering

På de næste sider kan De læse forudsætningerne for tilbudet og få flere oplysninger om, hvad tilbudet omfatter. De betingelser, der er nævnt, er en del af tilbudet.

Er tilbudet, som De ønsker, skal De udfylde de vedlagte papirer.

De skal være opmærksom på, at tilbudet gælder til den 14.12.2011.

Jeg håber, tilbudet lever op til Deres forventninger, og at pensionsordningen vil give Dem den tryghed, De ønsker.

Ønsker De rådgivning, eller har De spørgsmål til Deres pensionsordning, er De velkommen til at kontakte Nordeas filial.

...

Tillæg til tilbud

Med virkning fra den 1. april trådte Finanstilsynets nye bekendtgørelse om grundlagsrente for livsforsikringsvirksomhed i kraft.

Med de nye regler skal alle pensionsordninger, der bliver oprettet pr. 1. april 2011 eller senere, oprettes med en såkaldt grundlagsrente på maksimalt 1,0 %. Ændringen gælder for hele pensionsbranchen.

Hvad betyder det for dig?

Frem til den 1. april 2011 har grundlagsrenten været 2,0 % for nye pensionsordninger.

Den nye procentsats på 1,0 % medfører store ændringer i vores it-systemer. Ændringer, som vi endnu ikke har haft mulighed for at få gennemført.

Tallene i dette tilbud er derfor beregnet på baggrund af vores nuværende beregningsgrundlag, som blandt andet har en højere grundlagsrente, end du er berettiget til efter Finanstilsynets nye bekendtgørelse er trådt i kraft. De pensions- og forsikringsdækninger, der fremgår af det vedlagte tilbud, er derfor ikke helt korrekte, men vil typisk være for høje.

Vi arbejder på højtryk på at få gennemført de ændringer, der skal til, for at vi kan beregne dine pensions- og forsikringsdækninger korrekt på baggrund af vores nye beregningsgrundlag, hvor også andre forudsætninger end renten vil være ændret.

Hvis der indtræffer en forsikringsbegivenhed, før du modtager den nye pensionsoversigt, vil du være dækket i henhold til vedlagte pensionsoversigt.

Fakta om beregningsgrundlag og grundlagsrente:

Et beregningsgrundlag er de forudsætninger, som anvendes til at beregne den udbetaling, du er garanteret, når du går på pension. Det er forudsætninger om renten, omkostningerne og sandsynligheden for at dø eller blive syg.

Grundlagsrente er et begreb, som bruges for forudsætningen om renten.

Grundlagsrenten er den rentesats, vi bruger som en af forudsætningerne til at beregne den ydelse, du er garanteret, når du går på pension. Hvis du går på pension på det tidspunkt, som er aftalt, får du mindst udbetalt en pension baseret på grundlagsrenten og de øvrige forudsætninger i beregningsgrundlaget. Du er altså garanteret en bestemt ydelse, ikke en bestemt årlig rente.

Grundlagsrenten har siden 1999 ligget på 2,0 %. Som regel opnår vi en bedre forrentning af kundernes penge end de 2,0 %. Det afspejler sig i vores kontorente, som pt. ligger på 2,50 %. Og når kontorenten er højere end din grundlagsrente, er det kontorenten, som din pensionsopsparing bliver forrentet med.

Forudsætninger for tilbudet

9. 85.261

...

Indtrædelsestidspunkt og acceptfrist

De anførte pensionsydelser er beregnet under forudsætning af, at ordningen oprettes pr. 1.11.2011.

Tilbudet gælder til den 14.12.2011.

Indskud må indbetales samtidig med begæringens indsendelse.

Pensionsdækning

De beløb, der vises i tilbudet, forudsætter, at indbetalingerne sker på det tidspunkt, hvor de forfalder. Første forfald er 1.11.2011.

De pensioner (udbetalinger), der er anført i tilbudet, garanteres af ... Ligeledes vil bonus, der er anvendt i forsikringstiden, være garanteret.
De viste prognosetal er en standardprognose for den fremtidige udvikling. Forudsætninger for prognoserne er beskrevet i afsnittet om 'Forudsætninger for standardprognoser'.

...

Tilbud

...

Udbetaling ved død

Garanteret udbetaling	Årlig udbetaling Udbetales fra forsikredes død, dog tidligst fra den 1.8.2014 og til den 1.8.2021.	27.001 kr.

Udbetaling ved pensionering

Livsvarig alderspension	Årlig udbetaling fra den 1.8.2014 Udbetalingen er betinget af, at forsikrede lever.	27.001 kr.

Standardprognose over udbetaling ved pensionering

Livsvarig alderspension	Årlig udbetaling fra den 1.8.2014 Omregnet til '2011 kr.' 25.909 kr.	27.359 kr.

...

Forudsætninger for standardprognoser

...

Retningslinier

Standardprognoserne er udarbejdet efter Finanstilsynets vejledning for udarbejdelse af pensionsfremskrivninger for pensionsordninger samt de af Finansrådet og Forsikring & Pension udarbejdede samfundsforudsætninger. Forudsætningerne er gældende fra 17. november 2010.

Vejledningen er udarbejdet for at sikre, at De ved sammenligning af pensionsfremskrivninger fra forskellige pensionsinstitutter får et reelt beslutningsgrundlag.

For de første 5 år er beregningerne foretaget med udgangspunkt i et realistisk og betryggende budget, således at prognoserne med stor sandsynlighed kan opfyldes under de anvendte forudsætninger.

Fremregning fra 5-årsdagen foretages ved realistiske og rimelige forudsætninger og er således udtryk for selskabets bedste skøn.

Det vil være den faktiske, fremtidige samfundsrente og samfundsinflation, de fremtidige risikoforhold og den til enhver tid gældende lovgivning om forsikringsindholdet, der er bestemmende for resultatet af pensionsopsparingen.

Afvigelser mellem de oprindelige prognoser og de faktiske tal vil kunne lade sig forklare ud fra forskelle mellem forudsætningerne og det faktiske forløb.

Hvis der er aftalt regulering af indbetalingerne, forudsættes regulering at ske i samme takt som inflationen.

Pensionsprognosen er beregnet under forudsætning af, at forhøjelsen som følge af såvel fremtidig aftalte reguleringer af indbetalingerne som forhøjelse som følge af bonus sker på beregningsgrundlaget TB99, 2,00 % p.a.

Forhøjelsen for henholdsvis regulering af indbetalingerne og anvendelse af bonus sker på det til enhver tid gældende beregningsgrundlag, der anmeldes til Finanstilsynet.

Bonus
Pensionsudbetalinger og indbetalinger er beregnet under forudsætning af en gennemsnitlig minimums forrentning af selskabets investeringer på 2,00 % p.a.
Endvidere er risiko- og omkostningstillæg m.v. fastsat med visse sikkerhedsmarginer.

Selskabet vil derfor som regel opnå et overskud. Dette skyldes, at forrentningen af investeringerne er større end forudsat, at dødeligheds- og invaliditetsforløbet er gunstigere end forudsat og, at de faktiske omkostninger er lavere end forudsat. Overskuddet fordeles som bonus efter det til enhver tid gældende bonusregulativ, der anmeldes til Finanstilsynet.

Ovennævnte forudsætninger er baseret på beregningsgrundlaget TB99, som anvender en gennemsnitlig rente på 2,00 % p.a. Af denne rente er en gennemsnitlig rente på 1,51 % p.a. grundlaget for forsikringens garanterede ydelser. Forskellen mellem grundlagets rente og renten, som er grundlag for forsikringens garanterede ydelser, er afsat som sikkerhedsmargin til risiko og omkostninger."

Side 20 af det ovenfor gengivne dokument er tilsyneladende underskrevet af klageren den 17/11 2011.

Af selskabets brev af 14/12 2011 fremgår bl.a.:

"**Din pensionsordning i ...**

Vi er glade for at byde dig velkommen som kunde i ...
Alle informationer om din pensionsordning finder du på Netpension, som du logger på med NemID via vores hjemmeside www...dk eller via din Netbank.

Dine muligheder med Netpension

11. 85.261

På Netpension kan du løbende følge med i din pensionsordning, ligesom du kan få svar på grundlæggende spørgsmål om din pension. Du kan også benytte vores selvbetjening, hvis du fx ønsker at ændre på, hvem der modtager udbetalingen ved din død.

Netpension er åben dagligt mellem kl. 06.00 og 02.00.

På Netpension kan du se:

- dit elektroniske arkiv, hvor bl.a. din pensionsoversigt (aftaledokument), forsikringsbetingelser mv, er arkiveret
- din kontooversigt, hvor du kan følge dine indbetalinger og udviklingen af din opsparing
- om der er indberettet til SKAT
- hvordan du er dækket ved pension
- hvordan du er dækket af dine forsikringer
- hvem der modtager udbetalingen ved dm død."

Af klagerens pensionsoversigt af 1/12 2011 fremgår bl.a., at tegningsdatoen er den 1/12 2011.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Nævnet udtaler:
Oprettelsen af pensionsordningen skete på baggrund af tilbuddet af 14/11 2011, som klageren underskrev den 17/11 2011.

I tilbuddet af 14/11 2011 anførte selskabet bl.a., at de pensions- og forsikringsdækninger der fremgik af tilbuddet, ikke var helt korrekte, og at de typisk ville være for høje, samt at selskabet ville gennemføre ændringer af beregningsgrundlaget i overensstemmelse med Finanstilsynets nye bekendtgørelse om grundlagsrente for livsforsikringsvirksomhed.

I brev af 14/12 2011 til klageren oplyste selskabet, at det havde oprettet en pensionsordning for klageren, og at han kunne se alle informationer om pensionsordningen, herunder pensionsoversigten på Netpension.

12. 85.261

Efter at have logget ind på Netpension i efteråret 2012 anførte klageren, at han var utilfreds med størrelsen af de udbetalinger, der stod angivet i pensionsoversigten af 14/12 2011, og han har over for nævnet gjort gældende, at selskabet alene har været berettiget til at ændre grundlagsrenten fra 2 til 1 %, og at de øvrige ændringer, selskabet har gennemført, er i strid med den indgåede aftale.

Uanset at selskabet og klageren ikke ses at have indgået en aftale om, at selskabet kan kommunikere væsentlige oplysninger om pensionsordningen via Netpension, finder nævnet, at selskabet har hjemmel til denne form for kommunikation i medfør af bekendtgørelse nr. 1132 af 17/11 2006 om information om livsforsikringsaftaler.

Det kan give anledning til tvivl, om selskabet i sit tilbud af 14/11 2011 har gjort klageren tilstrækkeligt opmærksom på, at tilbuddet var behæftet med så stor usikkerhed som tilfældet var. Selskabet gjorde ham ikke opmærksom herpå, da de fremsendte aftalen. Dette kunne tale for, at klageren kan træde tilbage fra aftalen. Dette har klageren dog ikke nedlagt påstand om, idet han ønsker, at han får den pension, der fremgik af tilbuddet. Dette kan nævnet ikke give ham medhold i.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand