Ankenævnet for Forsikring

945/14

Den 25. august 2014 blev i sag nr. 85380:

xxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Industriens Pensionsforsikring A/S
Nørre Farimagsgade 3
1364 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Afdøde forsikringstager havde pensionsordning i Industriens Pensionsforsikring A/S. Hans hustru klager over, at selskabet har afvist at foretage løbende månedlige udbetalinger i overensstemmelse med oplysningerne i et brev af 12/8 2013 fra selskabet. Hun klager også over, at selskabet trak 55 % skat ved de første udbetalinger.

Selskabet, der i brevet af 12/8 2013 oplyste, at den årlige ydelse ville udgøre samlet 27.600 kr., har anført, at størrelsen på de foretagne udbetalinger er korrekte med henvisning til, at der var en åbenbar beregningsfejl i brevet af 12/8 2013, at udregningen af den årlige ydelse på årligt ca. 27.600 kr. før skat alene var et estimat, og at klageren ikke har lidt et tab på grund af det forkerte estimat. Videre afviser selskabet, at det ifalder et rådgiveransvar for ikke at have ydet klageren særskilt rådgivning om reglerne for indkomstbeskatning.

Forsikringstageren afgik ved døden den 12/7 2013, hvorefter klageren den 1/8 2013 kontaktede selskabet telefonisk med henblik på udbetaling af pensionsydelser.

Ved brev af 12/8 2013 til klageren skrev selskabet bl.a.:

> ”Som følge af dødsfaldet skal Industriens Pension udbetale dødsfaldssum, opsparingssikret alderssikring og rateforsikring ved død. Vi sender derfor dette brev om udbetaling til dig.

Dødsfaldssummen er på 300.000 kr.

Opsparingssikret aldersforsikring er et engangsbeløb på ca. 76.000 før afgift på 40 % til staten eller ca. 7.600 kr. årligt før skat i 10 år.

Rateforsikring ved død er et engangsbeløb på ca. 200.000 kr. før afgift på 40 % til staten eller ca. 20.000 kr. årligt før skat i 10 år.

Du skal være opmærksom på, at de oplyste beløbsstørrelser for opsparingssikret alderssum, opsparingssikret aldersforsikring og rateforsikring ved død alene er et skøn, og at udbetalingen derfor kan blive højere eller lavere.
….

Vælger du engangsudbetaling, bliver der fratrukket 40 % i afgift til staten, inden vi udbetaler. Vælger du i stedet en løbende udbetaling over 10 år, trækker vi almindelig indkomstskat."

Selskabet sendte efterfølgende brev af 23/9 2013 til klageren, hvor det bl.a. er anført:

"**Du vil få følgende udbetalt som engangsbeløb:**

Dødsfaldssum	300.000,00 kr.
Engangsudbetaling i alt	300.000,00 kr.
Renter	1.025,00 kr.
Engangsudbetaling i alt til udbetaling	301.025,00 kr.

Udbetalingerne er tillagt renter for perioden fra 6. september 2013 til 21. september 2013. Rentebeløbet er skattepligtigt.

Pensionsbeløbene er forhøjet med den særlige bonushensættelse på 22.941,12 kr.

Følgende beløb kommer til udbetaling hver måned:

Opsparingssikret aldersforsikring	366,29 kr.
Rateforsikring ved død	1.272,11 kr.
- indkomstskat	-901,00 kr.
Månedlig udbetaling i alt	737,40 kr.

Bemærk, at den månedlige udbetaling er en prognose. Du vil i slutningen af året modtage et brev, som fortæller dig, om det kommende års månedlige udbetalinger vil blive højere eller lavere.

Første udbetaling
Bemærk at den første udbetaling du modtager dækker perioden 1. august 2013 til 1. september 2013, og derfor vil være større end de fremtidige månedlige udbetalinger.
Første udbetaling er på 1.474,80 kr.

Vi tager forbehold for skrive- og regnefejl samt eventuelle ændringer af forudsætningerne."

Ved mail af 14/10 2013 til selskabet anførte klageren bl.a.:

> ”Den 12. august modtog jeg brev om, hvordan jeg ville have forsikringen efter min mand … udbetalt. Jeg returnerede den fremsendte blanket den 22. august og den 23. sept modtag jeg igen brev fra jer, hvor I meddelte at jeg fik månedlig udbetalt kr. 747,40 udbetalt. (Af brevet den 23. sept. 2013 fremgik det ikke, at træk % ville være 55% de første gange og ligeledes fremgik det ikke, at pensionen var forudbetalt.)
> Den 24. sept. 2013 indgår der på min konto kr. 1.474,80 samt dødsfaldssummen incl. rente.
> Den 27. sept. indgår der kr. 1.474,40 på min konto.
> Jeg ringer så til jer den 7. oktober og får oplyst at det er 55% indkomstskat de første gange samt at pensionen er forudbetalt. Jeg forespørger samtidig hvorfor udbetalingen er så lille, da det af brevet den 12. august fremgår at min årlige pension vil andrage ca. kr. 27.600,- eller månedlig kr. 2300,- minus indkomstskat. iflg. Jeres udregning er den månedlig kr.1.638,40 minus indkomstskat ??? Her bliver lovet at der bliver ringet retur – men dette er IKKE sket !I!
> Jeg spørger samtidig, hvorfor jeg har fået mere udbetalt ??
> Af brevet den 23. sept. fremgår det, at der er en særlig bonushensættelse på kr. 22.941,12, hvor tigger de ’gemt’??”

Klageren rykkede ved mail 23/10 2013 til selskabet for svar, idet hun yderligere bl.a. oplyste:

> ”Jeg kan i den forbindelse oplyse, at vi var inde på nettet (min side) den 08.07.2013 kort før min mands død.
>
> Her har jeg gemt et print der oplyser følgende beløb
>
> | | |
> |---|---|
> | Rateforsikring | kr. 26.692 |
> | Opsparingssikret aldersforsikring | kr. 7.429 |
> | årlig udbetaling i alt | kr. 34.121” |

Ved mail af 25/10 2013 til klageren oplyste selskabet bl.a.:

> ”Vi har desværre været ramt af en systemfejl, som har betydet at størrelsen af den opsparing I har set på Min Side i juli 2013 ikke var korrekt. I konsekvens heraf har prognoserne for henholdsvis rateforsikringen og opsparingssikret aldersforsikring været for høje. Denne fejl er korrigeret den19. september 2013.
>
> Den særlige bonushensættelse på 22.941,12 kr. er indregnet i den opsparing, der ligger til grund for dine løbende udbetalinger. Opsparingen udgjorde pr. 31. juli 2013 194.975,97 kr. inklusiv særlig bonushensættelse.
>
> Værdien af hele forsikringen udgjorde pr. 31. juli 2013 494.998,68 kr. inklusiv særlig bonushensættelse.
>
> Opsparing og ydelser ved død stemmer overens med det tilsendt Pensionsoverblik for 2012 udsendt i februar 2013.
> Vi beklager fejlen og den ulejlighed det har medført for dig.”

Klageren indbragte ved klageskema af 18/11 2013 sagen for nævnet, idet hun bl.a. anførte:

”Jeg vil gerne opnå, at når man kontakter IP, får man de rigtige tal. Man bliver den ene gang efter den anden gang bedt om at gå på nettet, men så er tallene ikke rigtige, når udbetalingen skal finde sted!! Deres første brev af 12.08.2013 burde jo også have indeholdt IP korrekte tal. Dvs. 3 gange har jeg/vi fået forkerte tal oplyst (tlf., net og brev) Er det god skik overfor nogen, der har det svært i forvejen ? Hvis vi ikke kan regne med IP tal i situationen, hvor skal vi/jeg så henvende os til? Deres bemærkning i brev af 23.sept. 2013 med at de tager forbehold for skrive- og regnefejl, gør at de dækker sig godt ind !!!
Ja, jeg mener også, at. Deres breve er dårligt orienterende. Hvorfor kan man ikke få af vide, at de ved de første udbetalinger trækkes der 55% i skat? At ordningen udbetales forud? I brevet 23.sept. fremgår det, at 1. udbetaling dækker perioden 1.august - 1. sept. 2013 - jeg læser det som 1 måned, men har efterfølgende fået af vide det er 2 mdr.!!
Samtidig vil jeg gerne opnå, at de udbetaler det beløb; som de har sat mig i udsigt. !!”

Selskabet sendte ved brev af 9/12 2013 til nævnet sit svar på klagen, og det fremgår bl.a.:

”I pensionsoversigten, som vi sender i februar 2013, står der, at (bilag …):
’Udbetaling
Her kan du se dine forsikringsdækninger og en prognose for din alderspension. Det enkelte beløb kan bestå af flere udbetalinger, der er lagt sammen. [...]

Alle beløb er før skat og afgift	*Engangsudbetaling*	*og Løbende udbetaling i en årrække [...]*
Hvis du dør, før du fylder 67 år	*300.000 kr.*	*18.072 kr. (årligt i 10 år)’*

….

I et internt bilag den 15. oktober 2013, står der (bilag …):

[...] Medlem har stået forkert, så raten har været for høj. Det er rettet op med en genberegning den 19-09-2013. Der er således sket en ændring i beløbet efter, at ægtefællen har fået brev, men før vi har betalt de løbende ydelser.

Der er udbetalt følgende:

Brutto	*1.638,40*	*August 2013*
Brutto	*1.638,40*	*September 2013*
I alt		
Brutto	*3.276,80*	*August + september 2013*
-	*1.802,00*	*Skat 55 % for august og september*
		Udbetalt den 23. september 2013 for
=	*1.474,80*	*august og september 2013*
Brutto	*1.638,40*	*Oktober 2013*
-	*655,00*	*Skat 40 % for oktober*
		Skatteregulering for august og
+	*491,00*	*september 2013*
		Udbetaling den 25. september for
=	*1.474,40*	*oktober 2013*

De 1.638,40 brutto er 366,29 i Opspringssikret alderssum og, 1.272,11 kr. i Rateforsikringen. Bonussen er indeholdt i udbetalingen af den løbende ydelse.’

Og i et internt bilag den 24. oktober 2013, står der (bilag …):

'Dette medlem har desværre været ramt af en rente fejl, som opstod i 6.6.2013, hvor renten, i juni 2012 blev fejlagtigt 436.504,63 kr. Denne fejl blev rettet op den 19.9.2013 ved en genberegning og står hermed i dag korrekt med en rente i juni 2012 på 3.330,85 kr.

Det vil desværre sige, at policen i den nævnte periode har haft en reserve, der var uforholdsmæssig for høj, dobbelt op ift. pensionsoverblikket 2012, der blev sendt i februar 2013, hvor reserven var incl. Sb(ærlig bonushensættelse) 501.079,95 kr. og dækning ved død var 18.072 kr. i rate og dødsfaldssum 300.000 kr.

De oplyste dækninger til medlemmet har været næsten fordoblet ift. de oplyste (dækninger) i pensionsoverblikket.'

Til støtte for vores afgørelse gøres gældende:

Størrelsen på den udbetalte rateforsikring ved død og opsparingssikret aldersforsikring

• Da vi beregner …s police, fordi vi skal udbetale dækningerne rateforsikring ved død samt opsparingssikret aldersforsikring til …, opdager vi, at prognoserne for de to ydelser har været for høje i en periode pga. en systemfejl, som vi havde tidligere på året. Det er årsagen til, at der ifølge … inde på "Min Side" den 8. juli 2013 stod en samlet løbende dækning for rateforsikringen og opsparingssikret aldersforsikring på i alt ca. 34.000 kr. årligt, eller ca. 2.800 kr. om måneden. Det er også årsagen til, at beløbene i vores brev til hende den 12. august 2013 også var betydeligt højere end i pensionsoverblikket, som vi sender til … i februar 2013.

• Nederst på 'Min side' er der et link med teksten 'Forbehold'. Når man klikker på linket kommer følgende tekst frem: *Oplysningerne her på hjemmesiden er vejledende. Vi tager forbehold for fejl og ændringer. I din pensionsoversigt, forsikringsbetingelserne og medlemspjecen kan du se, hvad der gælder for dig.*

• I det sidst udsendte pensionsoverblik, der er også er tilgængeligt via 'Min Side' står der, at den samlede løbende udbetaling ved død er på 18.072 kr. årligt i 10 år og dermed ca. 1.500 kr. om måneden

• I vores brev af 12. august 2013 skriver vi netop til …, at de oplyste beløb på rateforsikringen ved død og opsparingssikret aldersforsikring alene er et skøn, og at beløbene derfor kan blive højere eller lavere. Vi informerer altså i brevet … om, at der er tale om et estimat på udbetalingen fra rateforsikringen og opsparingssikret aldersforsikring og ikke en endelig beregning

• Efter vores oplysninger har de forkerte estimater ikke påført … økonomiske tab

• Vi beklager, at … har fået et estimat, der afveg markant fra det udbetalte beløb. Da der var tale om en åbenbar beregningsfejl, som vi rettede, så snart vi blev opmærksomme på den, og da … ikke er blevet påført et økonomisk tab, fastholder vi, at … ikke har ret til en yderligere udbetaling

[Klagerens] andre bemærkninger til Ankenævnet

• Både i vores brev af 12. august 2013 og i udbetalingsbrevet den 23. september 2013 oplyser vi … om, at rateforsikringen ved død og opsparingssikret aldersforsikring skal indkomstbeskattes, når de udbetales som en løbende ydelse i månedlige rater.

Efter de gældende skatteregler skal der trækkes 55 % i indkomstskat, hvis Industriens Pension ikke har beløbsmodtagerens skatteoplysninger. Gør vi ikke det, risikerer beløbsmodtageren at have betalt for lidt i skat i indeværende skatteår med den konsekvens, at vedkommende skal betale restskat i det efterfølgende skatteår.

Derfor trækker vi 55 % af den første udbetaling til … den 23. september 2013, svarende til 1.802 kr. Vi får efterfølgende … skatteoplysninger elektronisk fra SKAT. Det betyder, at da vi den 25. oktober 2013 udbetaler den løbende ydelse for oktober måned, får …, de 491 kr. tilbage, som hun betalte for meget i skat ved den første udbetaling 2 dage forinden.

• … har således på ingen måde lidt et tab, og vi mener ikke, at vi bør ifalde et rådgiveransvar, fordi vi som pensionsselskab ikke har ydet særskilt rådgivning om de gældende danske skatteregler for indkomstbeskatning. Vi understreger overfor nævnet, at havde … fortalt os, at hun havde spørgsmål til indkomstbeskatningsreglerne, ville vi have henvist hende til SKAT for oplysninger om de gældende skatteregler for indkomstbeskatning.

• For så vidt angår … bemærkning til nævnet om, at hun ikke har fået oplyst, at den løbende udbetaling sker månedsvist forud, er det vores opfattelse, at … kunne have spurgt os en af de mange gange, hvor hun ringer til os med spørgsmål om udbetaling efter sin mand …. Adspurgt ville vi naturligvis have informeret hende herom.

• I brevet den 23. september 2013 skriver vi, at den første udbetaling dækker perioden 1. august 2013 til 1. september 2013. Der er tale om en menneskelig skrivefejl, da den første udbetaling dækker perioden 1. august 2013 til 30. september 2013.

Vi beklager fejlen, men understreger endnu engang, at … på ingen måde har lidt et tab som følge heraf. Hun har således fået udbetaling for de måneder, som hun skulle have. Vi skriver desuden i brevet den 23. september 2013, at vi tager forbehold for skrivefejl. Vi mener ikke vi bør kritiseres for en menneskelig fejl, da menneskelige fejl trods alt kan forekomme

• Industriens Pension fastholder herefter, at … ikke har ret til den dækningsstørrelse, som der stod i brevet af 12. august 2013, da beregningen byggede på en åbenbar fejl, som det ikke med rimelighed kan siges, at Industriens Pension har pådraget sig et højere dækningsansvar som følge af. Det bemærkes, at der i brevet i tilknytning til prognoseberegningerne står, at man skal være opmærksom på, at de oplyste beløbsstørrelser alene er et skøn, og at udbetalingen derfor kan blive højere eller lavere."

Ved brev af 22/12 2013 til nævnet anførte klageren bl.a. "Jeg vil blot gøre opmærksom på, at forskellen på det skønnede, prognose og estimat og det faktiske har en *markant* forskel -28,76 %."

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

"**Almindelige forsikringsbetingelser for forsikringer i Arbejdsmarkedspensionen**
….

Pensionsoversigten, forsikringsbetingelserne og medlemspjecen er en del af aftalegrundlaget for forsikringen"

Nævnet udtaler

Selskabets brev af 12/8 2013 til klageren indeholdt oplysninger om størrelsen af de udbetalinger af bl.a. opsparingssikret aldersforsikring og rateforsikring, som hun kunne forvente at modtage efter sin mands død. De af selskabet oplyste beløb var angivet som cirka beløb, og selskabet havde bl.a. anført "Du skal være opmærksom på, at de oplyste størrelser for opsparingssikret alderssum, opsparingssikret aldersforsikring og rateforsikring ved død alene er et skøn, og at udbetalingen derfor kan blive højere eller lavere".

Nævnet finder, at de fejlagtige oplysninger i selskabets brev af 12/8 2013 har karakter af en prognose og dermed ikke er et bindende tilsagn, som klageren kan støtte ret på. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i brevet udtrykkeligt har oplyst, at der alene er tale om et skøn, og at selskabet i den pensionsoversigt, som blev udsendt i februar 2013, og i brevet til klageren den 23/9 2013 har oplyst tal, der ikke på samme måde er fejlbehæftet. På denne baggrund finder nævnet, at selskabet ikke er forpligtet til at foretage udbetalinger med mere end det skete. De af klageren anført øvrige unøjagtigheder i selskabets information til klageren kan ikke føre til andet resultat.

Spørgsmål om skattemæssige forhold – herunder størrelsen af skattetræk ved udbetalinger - henhører under skattemyndighederne og kan derfor ikke afgøres af nævnet. Der henvises til § 2, stk. 7, i Ankenævnets vedtægter. Nævnet bemærker i øvrigt, at et muligt forhøjet skattetræk vil blive krediteret i årsopgørelsen.

8. 85380

Herefter, og da der i øvrigt ikke er godtgjort konkrete omstændigheder, der giver nævnet grund til at antage, om selskabet ud fra erstatningsretlige regler vil kunne pålægges et erstatningsansvar,

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke behandle spørgsmålet om selskabets skattetræk på 55 % ved de første udbetalinger.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Poul Sørensen