Ankenævnet for Forsikring

Den 4. februar 2015 blev i sag nr. 86334:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning PFA Pension. Han klager over, at selskabet efter 10 år har stoppet udbetalingerne af hans ratepension, der i henhold til aftalen skal udbetales over 15 år.

Selskabet har anført, at det ved en fejl har anvendt en 10-årig i stedet for en 15-årig annuitet ved beregningen af klagerens ydelser og derfor i løbet af 10 år har udbetalt hele det beløb, han er berettiget til, og at han derfor ikke lider noget tab som følge af, at selskabet har standset udbetalingerne efter 10 år. Selskabet har gjort gældende, at han har indset eller burde have indset, at de udbetalte ydelser var for høje.

I klageskema af 10/6 2014 til nævnet har klageren bl.a. oplyst:

> ”**Sagsfremstilling**
> Ved police af 12. marts 1987 tegnede jeg en pension med udbetalinger over 15 år fra pensionstidspunktet, som indtraf i 2004. PFA Pension har nu standset udbetalingerne, idet man gør gældende, at udbetalingerne kun skal ske i 10 år. PFA kan ikke forklare, hvorfor udbetalingsperioden er blevet afkortet. Der er udbetalt lidt under en million kroner. I henhold til det tilbud, der ligger til grund for policen, skulle der udbetales kr. 89.112 årligt i 15 år eller i alt kr. 1,3 million kroner.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> PFA Pension bør fortsætte udbetalingerne i endnu fem år, så udbetalingsperioden svarer til tilbud og police.”

I brev af 11/6 2014 til nævnet har klageren yderligere anført:

”Jeg gør gældende, at der ikke er indgået aftale omafkortning af udbetalingsperioden fra 15 til 10 år. Jeg kan ikke finde noget holdepunkt herfor i sagen. PFA Pension er ude af stand til at oplyse årsagen til afkortning af udbetalingsperioden. Heller ikke af hvem og hvornår en sådan beslutning måtte være truffet. Jeg er ikke blevet informeret.

PFA kan ikke ensidigt kunnet beslutte en sådan afkortning, som måtte forudsætte en udtrykkelig aftale.

Jeg gør opmærksom på, at PFA i flere af de ovennævnte pensionstilsagn udtrykkeligt har anvendt ordet **"garanti"** i forbindelse med angivelsen om udbetalinger over 15 år.

Depotoversigter kan ikke tillægges betydning, dels fordi det ikke kan forventes, at jeg skulle kunne drage nogen konklusioner ud fra PFAs tal, dels fordi der jo er tale om en forsikringsordning, ikke en bankforretning. Som forsikringstager har jeg krav på udbetalinger i henhold til policen, og i forhold hertil er depotindhold - og beregning heraf, herunder anvendte, uoplyste interne tal og algoritmer - uden betydning.

Depotets størrelse er fiktivt. Depotet er aldrig blevet individualiseret som det kan ske med bankers ratepensionsordninger, hvor der købes værdipapirer til depotet. Afkastet af disse værdipapirer i bankdepot er dermed depotrenten. I denne ordning er det derimod PFA, som egenhændigt og ensidigt fastsætter depotrenten. Hermed bestemmer PFA depotets størrelse og - såfremt man vil mene, at der kun skal udbetales pension, så længe der er et depot det beløb, der kan komme til udbetaling uden hensyn til afgivet tilbud.

Det er min opfattelse, at der må udbetales pension i 15 år i overensstemmelse med det tilbud og den police, som ligger til grund for denne ordning.

Dette tilbud indeholdt løfte om en pension på 89.112 kr i 15.år, i alt kr. 1.336:680. Der er udbetalt mindre end én million kr. Jeg har altså lidt et tab på over 300.000 kr.

Jeg har ikke modtaget depotoversigter siden 2009 og har derfor været afskåret fra at følge udviklingen i depotet. Jeg har således heller ikke modtaget oplysninger om årlige gebyrer og depotrenter siden 2009.

Der er i hele indbetalingsperioden opkrævet præmie for forsikringsdækning, og det må antages, at denne præmie også dækker PFAs risiko i forbindelse med policen. Ialt er der opkrævet kr. 39.719 for forsikring og et tilsvarende beløb for administration.”

Selskabet har i sit svar af 25/6 2014 til nævnet bl.a. gjort gældende:

”**Hvilken type forsikring er der tale om?**
Forsikrede har siden 1986 været omfattet af en individuelt tegnet pensionsordning, police nr. …4, indeholdende en 15-årig ratepension.
…
Sagsfremstilling
Forsikrede tegnede i 1986 en individuel pensionsordning, indeholdende en 15-årig ratepension, jf. nytegningstilbud og police (forsikredes bilag 1 og 2).

Forsikrede har efterfølgende modtaget forskellige policeudskrifter, dækningsoversigter mv. fra PFA Pension, hvoraf fremgår, at forsikrede indbetaler til en pensionsordning med en 15-årig ratepension (forsikredes bilag 3 - 11).

17. december 2001 sender PFA Pension brev om mulig udbetalingsstart den 1. januar 2002. Der er vedlagt en udbetalingsoversigt pr. 1. januar 2002 med en månedlig grundpension på 4.833 kr. (bilag A).
…
9. april 2002 sender PFA Pension brev vedlagt tre udbetalingsoversigter med udbetalingsstart henholdsvis 1. januar 2002, 1. januar 2003 og 1. januar 2004. Ifølge udbetalingsoversigt nr. tre er den månedlige grundpension pr. 1. januar 2004 5.622 kr. (bilag C).

24. oktober 2002 sender PFA Pension brev om mulig udbetalingsstart den 1. januar 2003. Der er vedlagt en udbetalingsoversigt med en månedlig grundpension på 5.226 kr. (bilag D).

7. november 2003 modtager PFA Pension brev fra [klagerens bank] om, at man i forbindelse med gennemgang af forsikredes pensionsøkonomi ønsker tilsendt informationer om ratepensionens tilbagekøbsværdi mv. (bilag E).
…
27. februar 2004 oplyser forsikrede, at han alligevel ikke ønsker at overføre ratepensionen til [klagerens bank] og anmoder samtidig om udbetaling fra 1. marts 2004 (bilag 3).
…
19. marts 2004 meddeler PFA Pension, at udbetaling af pension (police nr. …4) påbegyndes. Den månedlige ydelse er oplyst til 7.912 kr. Den samlede månedlige ydelse fra 1. april 2004 (police nr. …3 og nr. …4) er oplyst til 10.151 kr. (bilag K).
…
PFA Pension har løbende sendt årsoversigter til forsikrede, hvor forsikrede har kunnet se de årlige udbetalinger og depot. Tilgængelige årsoversigter for perioden 2005 - 2009 er vedlagt som (bilag N).

PFA Pensions begrundelse for at fastholde afgørelsen
PFA Pension anerkender, at forsikredes pensionsordning oprindeligt er oprettet med en 15-årig ratepension, som det også fremgår af de af forsikrede fremsendte bilag, og at PFA Pension ikke har informeret forsikrede om ændringen til en 10-årig udbetalingsperiode.

I forbindelse med, at PFA Pension igangsætter udbetalingen pr. 1. marts 2004, begås en beklagelig administrativ fejl, idet ratepensionen bliver registreret som en 10-årig ratepension frem for en 15-årig ratepension i vores udbetalingssystem.

Dette ændrer ikke ved, at forsikrede fortsat har ydelsesgaranti, men udbetalingernes størrelse er blevet beregnet på en 10-årig annuitet frem for en 15-årig annuitet, dvs. med en forhøjet ydelse.

PFA Pension har foretaget en konsekvensberegning. Hvis ratepensionen var opstartet korrekt med 15 års udbetalinger, ville forsikrede pr. 1. marts 2004 have modtaget 5.617 kr. - et beløb, som størrelsesmæssigt er meget lig de foreløbige udbetalingsbeløb, som blev oplyst til forsikrede forud for udbetalingsstart (bilag C og D). Som det fremgår af sagen, udbetalte PFA Pension i stedet 7.912 kr.

PFA Pension gør **principalt gældende,** at forsikrede handler i ond tro, når han gør krav på yderligere udbetalinger efter udløb af den 10-årige udbetalingsperiode, idet han efter vores

opfattelse har vidst eller burde have vidst, at PFA Pension har udbetalt for høje månedlige ydelser.

PFA Pension lægger afgørende vægt på, at forsikrede forud for udbetalingsstart fik tilsendt en række udbetalingsoversigter (bilag A, C og D) med beløbsangivelser for den forventede månedlige grundpension ved udbetalingsstart henholdsvis 1. januar 2002, 1. januar 2003 og 1. januar 2004. Ved udbetalingsstart den 1. januar 2004 er den forventede månedlige grundpension oplyst til 5.622 kr.

PFA Pension har fra 1. marts 2004 udbetalt 7.912 kr. pr. måned. Beløbet er væsentligt højere end de 5.622 kr., som forsikrede fik stillet i udsigt inden udbetalingsstart.
…
PFA Pension lægger også vægt på, at forsikrede forud for udbetalingsstart var i tæt dialog med Forstædernes Bank om overførsel af ratepensionen til Forstædernes Bank (bilag E, G, H og I).

Det er sandsynligt, at forsikrede dermed har modtaget rådgivning om og konkret har vurderet de forventede udbetalinger fra PFA Pension, set i forhold til alternative opsparingsformer i [klagerens bank]. En vurdering, som ender med, at forsikrede alligevel fastholder sin ratepension i PFA Pension (bilag J).

Det er PFA Pensions opfattelse, at forsikrede under denne dialog med [klagerens bank] opnåede indgående indsigt i sin pensionsøkonomi, herunder den forventede ratepension fra PFA Pension, og at forsikrede derfor burde have reageret, da udbetalingerne fra PFA Pension efterfølgende viste sig væsentligt højere end stillet i udsigt.

PFA Pension lægger videre vægt på, at forsikrede løbende har modtaget årsoversigter (fra 2010 afløst af oplysninger på kundeportalen Min Pension), hvori kan aflæses summen af de årlige udbetalinger set i forhold til depotets størrelse (bilag N).

Selvom depotets størrelse ikke i sig selv er afgørende for udbetalingen af den garanterede rateydelse, må det anses for åbenbart, at et ultimo-depot på 413.229 kr. i 2009 sammenholdt med en årlig udbetaling på ca. 100.000 kr. ikke er tilstrækkeligt, hvis udbetalingerne skulle være fortsat frem til 2019.

Endelig skal PFA Pension påpege, at forsikrede ikke har lidt et økonomisk tab, idet han har fået det fulde depot udbetalt - blot over en kortere tidsperiode end oprindeligt aftalt.
Hvis ankenævnet mod forventning skulle komme frem til, at forsikrede er berettiget til udbetalinger på sin ratepension i yderligere fem år, gør PFA Pension **subsidiært gældende,** at udbetalingerne fra og med 1. marts 2014 skal beregnes med en lavere ydelse, svarende til ydelserne i den aftalte 15-årige ratepension."

I klagerens brev af 4/7 2014 til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har modtaget de løbende udbetalinger i god tro. Jeg har aldrig haft anledning til at overveje, om udbetalingerne var korrekte. Jeg har haft tillid til at PFA Pension udbetalte i overensstemmelse med policen. Min forventning har været udbetaling i- overensstemmelse med det oprindelige tilbud ved nytegning pr. 1. december 1986, nemlig kr. 89.112 i 15årlige rater eller kr. 7.426 per måned. Det er ganske tæt på beløbet i PFA Pensions meddelelse om udbetalingsstart af 19. marts 2004, kr. 7.912. Afvigelsen er 6%.

> Jeg må derfor bestride, at jeg har været i ond tro, og jeg gør gældende, at spørgsmålet om god eller ond tro ikke er relevant i denne sag, der drejer sig om uretmæssig standsning af udbetalinger, der er tilsikret forsikringstageren i form af en udtrykkelig og igennem årene gentagen garanti.
>
> Mine overvejelser om eventuel overførsel af forsikringen til [klagerens bank] var alene af strategisk karakter: Skulle jeg for at forenkle mine pensionsforhold overføre ordningen i PFA Pension til banken eller fortsætte med flere udbydere. Jeg valgte ikke at lægge alle æggene i én kurv og fortsatte med PFA. Jeg foretog ikke økonomiske konsekvensberegninger og modtog ikke rådgivning om pensionsforholdene.
>
> Der var faktisk ikke nogen tæt dialog mellem banken og mig. PFA Pensions anbringender i denne henseende er fri fantasi uden hold i virkeligheden. Det var afgørende for mig, at PFA havde tilsikret mig en 15-årig ydelsesgaranti, som PFA Pension nu vedstår, men som [klagerens bank] ikke kunne matche, fordi banken jo ikke var et forsikringsselskab, men alene kunne tilbyde en depotordning. Opsparing i en bank og ratepension i et forsikringsselskab med garanti var to helt forskellige produkter, som ikke kunne sammenlignes.
>
> Jeg har som forsikringstager lidt et økonomisk tab ved standsningen af udbetalingerne, idet det i det ovennævnte tilbud fra 1986 nævnte beløb ikke er blevet udbetalt i 15 årlige rater.
>
> Der to selvmodsigende ting i PFA Pensions skrift af 25. juni 2014: På den ene side erkender PFA Pension, at "depotets størrelse ikke i sig selv er afgørende for udbetalingen af den garanterede rateydelse" og på den anden side påstår PFA Pension, at jeg ikke har lidt et økonomisk tab, fordi depotet er blevet udbetalt. Det væsentlige i denne sag er, at der er givet en garanti for en udbetaling og en periode."

Selskabet har i brev af 10/7 2014 fastholdt sin vurdering af sagen og bl.a. noteret, at "forsikrede fortsat ikke forholder sig til de udbetalingsoversigter og de udbetalingsbeløb, som han fik tilsendt inden udbetalingsstart."

Nævnet er blevet forelagt en kopi af udskrifter af klagerens policer og pensionsoversigter for perioden fra 1986 til 2009.

Nævnet udtaler

Klageren tegnede i 1986 en 15-årig ratepension, hvor udbetalingerne skulle påbegyndes den 1/1 2002. Klageren udskød udbetalingstidspunktet til 1/3 2004, hvor den første ydelse var 7.912,00 kr. Selskabet har efter at have foretaget udbetalinger i 10 år standset udbetalingerne med henvisning til, at ydelserne ved en fejl var beregnet på en 10-årig og ikke på en 15-årig annuitet.

Selskabet har anført, at klageren burde have indset fejlen, henset til blandt andet de udbetalingsprognoser han modtog i forbindelse med udskydningen af udbetalingstidspunktet. Endvidere har selskabet anført, at klageren ikke har lidt et tab.

Klageren har anført, at han var i god tro omkring udbetalingerne, og han har bl.a. henvist til, at udbetalingerne svarer til prognosen, der blev oplyst i 1986 ved tegningen af pensionsordningen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet i henhold til den indgåede aftale har forpligtet sig til at udbetale pensionsydelser til klageren i en periode på 15 år. Det forhold, at selskabet ved en fejl har udbetalt ydelser beregnet på en 10-årig annuitet i stedet for en 15-årig annuitet, giver efter nævnets opfattelse ikke selskabet ret til at standse betalingerne efter 10 år. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at forholdet efter nævnets opfattelse skal afgøres efter reglerne om condictio indebiti. Selskabet ses ikke at have påberåbt sig disse regler, og nævnet har derfor ikke taget stilling til om selskabet på denne baggrund måtte have et tilbagebetalingskrav mod klageren.

Hvad angår størrelsen af ydelserne klageren er berettiget til at modtage efter selskabet standsede udbetalingerne, finder nævnet, at klageren - i overensstemmelse med den indgåede aftale - alene har krav på ydelser beregnet på baggrund af en 15-årig annuitet. At klageren i en periode har fået udbetalt for høje ydelser, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat.

7. 86334

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal anerkende, at klageren er berettiget til pensionsydelser i 15 år. Udbetalinger efter den 1/3 2014 skal ske i overensstemmelse med den indgåede pensionsaftale om en 15-årig ratepension. Forfaldne beløb skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand