Ankenævnet for Forsikring

Den 3. marts 2015 blev i sag nr. 86588:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægesekretærer
v/PKA
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har arbejdsmarkedspensionsordning i Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægesekretærer v/PKA. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at anse sig bundet af et tilbud om selvbetaling af pensionsbidrag, som selskabet har afgivet, og klageren har accepteret i december 2011. Hun kræver endvidere dækning for advokatomkostninger.

Selskabet har anført, at klageren burde have indset, at der var tale om fejlskrift i tilbuddet vedr. de angivne alderspensionsydelsers størrelse. Selskabet har endvidere anført, at selskabets behandling af sagen ikke har nødvendiggjort advokatbistand, og at advokaten ikke har tilført nyt til sagen.

Det fremgår af sagen, at klageren (født 1956) i december 2011 på anmodning modtog et tilbud fra selskabet om selv at betale pensionsbidrag til sin pensionsordning i stedet for at overgå til fripolice. Hun var da bidragsfrit dækket. Hun accepterede den 29/12 2011 selskabets tilbud, idet hun valgte månedlige indbetalinger på 975 kr.

Selskabet har efterfølgende i 2012-13 fremsendt prognoser med væsentligt lavere alderspensionsydelser, end hvad der fremgår af tilbuddet af december 2011.

2. 86588

Af pensionsoversigt pr. 1. juni 2010 fremgår bl.a.:

Ved alder

	Pensionering ved **65** år
Pension og engangssum	
Alderspension, årligt	142.872 kr.
Engangssum ved alder	212.245 kr.

…

Pensionsbidrag

Pensionerne er beregnet på baggrund af et pensionsbidrag i april 2010 på 7.123,53 kr., efter at vi har fratrukket arbejdsmarkedsbidrag.

Vi har forudsat, at de fremtidige bidrag har samme størrelse som i april 2010, og at de bliver indbetalt, indtil du går på pension. Ændrer bidraget sig, ændrer pensionerne sig også.

Af pensionsoversigt pr. 1. juni 2011 fremgår bl.a.:

Ved alder

Dine alderspensioner er beregnet ud fra, at du efter perioden med bidragsfri dækning bliver hvilende medlem den 1. oktober 2011.

	Pensionering ved **65** år
Pension og engangssum	
Alderspension, årligt	78.347 kr.
Engangssum ved alder	123.073 kr.

I selskabets tilbud af december 2011 hedder det bl.a.:

"Tilbud på betaling af pensionsbidrag
Vi sender dig en oversigt, hvor du kan se hvad det betyder for dine pensioner, hvis du vælger selv at betale pensionsbidrag til Pensionskassen for Sygeplejersker. Du får også betingelser og fradragsregler, hvor du kan læse mere.
…

Forudsætninger og beregning
Pensionerne ved alder er beregnet ved 65 år.
Samtlige pensioner der vises, indeholder et ugaranteret tillæg. Dette tillæg kan bortfalde, hvis pensionskassens økonomiske situation gør det nødvendigt. Summerne fra gruppeforsikringen gælder kun for et år ad gangen og kan derfor ændres eller helt bortfalde. Vi har forudsat, at du er bidragsfri dækket til og med 31. december 2011.

Sådan læser du talopstillingen
Vi har forudsat, at du betaler pensionsbidrag fra 1. januar 2012. Kolonne A viser dine pensioner, hvis du vælger at betale et månedligt pensionsbidrag på 975 kr. Kolonne B viser dine pensioner, hvis du vælger at betale et månedligt pensionsbidrag på 7.123 kr.

	A	*B*
Pension ved alder		
Alderspension, årligt	141.513 kr.	158.573 kr.
eller		
Engangssum	132.636 kr.	199.310 kr.
Alderspension, årligt	126.235 kr.	141.769 kr.

…

Betingelser for selv at betale pensionsbidrag

…

Bidragets størrelse

Størrelsen af det bidrag som du vælger selv at betale, har betydning for størrelsen af dine pensioner.

Maksimumbidrag

Hvis du vil sikre, at dine pensioner ikke bliver forringet, har du mulighed for at vælge, at vi til enhver tid opkræver det beløb, der er nødvendigt. Størrelsen af bidraget er lig med det samlede pensionsbidrag som blev betalt, inden din arbejdsgiver stoppede indbetalingen eller nedsatte pensionsbidraget.

Højeste opkrævning

Du har også mulighed for, at vælge et beløb der er mindre end maksimumbidraget, men du skal være opmærksom på, at størrelsen af dine pensioner så bliver mindre. Du skal tage stilling til, hvor stort et beløb vi højest må opkræve hver måned.

Beløbet skal dog som minimum være:

- 975 kr. hvis der ikke bliver indbetalt bidrag fra en arbejdsgiver
- 190 kr. hvis der bliver indbetalt bidrag fra en arbejdsgiver."

Af pensionsoversigt pr. 1/11 2012 fremgår bl.a.:

Dine pensioner i købekraft	**ved 65 år**
Livsvarig alderspension, årligt	72.839 kr.
Engangssum ved alder	108.700 kr.

…

Beløbene er baseret på, at der bliver indbetalt 975 kr. hver måned, indtil du går på pension. Hvis indbetalingen ændrer sig, ændrer udbetalingerne sig også.

Vi viser købekraften af din pension, så du kan sammenligne den med din nuværende løn. På pka.dk > Din pension > Pensionsoverblik kan du se det faktiske beløb, som vi forventer at udbetale, og som vi viste i de tidligere pensionsoversigter. Vi har forudsat, at indbetalingen til din pension stiger i takt med inflationen, og at den rente, du får efter pensionsafkastskat, er 1,47 % højere end inflationen."

I brev af 12/8 2014 fra klagerens advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagens genstand er omgørelse af forsikringssum på klagers livsvarige alderspension henholdsvis engangssum ved alder.

BAGGRUND OG SAGSFREMSTILLING:
I forbindelse med klagers jobskifte i 2011 til … Bank, blev hun af banken tilbudt at skifte pensionskasse.

På daværende tidspunkt havde klager PKA Pension A/S som pensionsselskab ('pensionskassen for sygeplejesker'), hvilket hun havde haft, siden 1978, hvor hun blev færdiguddannet som sygeplejerske. Hun var usikker på, hvilke økonomiske konsekvenser et givet skifte ville få for hendes pensionsordninger.

Klager og hendes mand var på dette tidspunkt henholdsvis 55 og 59 år, og derfor var og er det naturligvis fortsat vigtigt for dem at sikre deres opsparede midler bedst muligt.

I december 2011 kontaktede hun derfor telefonisk indklagede med henblik på afklaring af, hvordan hun kunne/skulle forholde sig til sin mangeårige opsparede pension i PKA Pension A/S.

Hun ønskede en afklaring af, hvorvidt hun med fordel kunne lade sin opsparing stå, men ønskede samtidig ikke at se sin pensionsopsparing blive udhulet af administrationsomkostninger.

Derfor ønskede hun oplyst, hvad hendes månedlige bidrag kunne beløbe sig til for at forebygge en udhuling af opsparingen, altså en slags 'status quo' af de forventede udbetalinger/forsikringssummer.

Pensionsrådgiveren, hun talte med i telefonen, nævnte at hun kunne nøjes med at indbetale et mindre månedligt beløb, som kunne imødekomme hendes behov, og at hun ville sende klager et tilbud. Indklagede sendte i december 2011 tilbuddet herom.
…

Ved at sammenholde tallene i kolonne A med de tidligere års pensionsoversigter kunne klager se, at hun ved betaling af et månedligt pensionsbidrag på 975 kr. kunne bibeholde stort set enslydende (men dog en smule mindre) dækning.

Samtidig kunne hun se, at hvis hun valgte at betale et månedligt pensionsbidrag på 7.123 kr., ville dette medføre en kraftig stigning på dækningen. Det nævnte beløb på 7.123 kr. svarede til det som hun på daværende tidspunkt betalte i månedligt pensionsbidrag.
…

Da klager samtidig stod for at skulle indbetale til en ny pensionsordning fra hendes nye arbejdsplads (hvilket der også skulle være penge til) og da tallene i kolonne 1 og den hermed forbundne indbetaling svarede til det, hun havde efterspurgt, valgte hun at takke ja til en pensionsmodel svarende til den, der fremgik af kolonne 1.

Klager udfyldte derfor 'aftale om selv at betale pensionsbidrag' og anførte, at størrelsen på det månedlige pensionsbidrag skulle være de 975 kr., der kunne udledes af tilbuddet.

Klager og hendes mand indrettede sig efterfølgende på disse forhold og modtog ikke yderligere henvendelse fra indklagede end de sædvanlige årlige pensionsoversigter m.v.

I oktober 2013 modtog klager en sådan oversigt og opdagede at forsikringssummerne var blevet væsentligt reduceret.

Herefter kontaktede klager indklagede, hvilket afstedkom en korrespondance mellem parterne. Som det fremgår, gjorde indklagede gældende, at der i forbindelse med tilbudsafgivningen i december 2011 var sket en beklagelig fejl, og at indklagede derfor ikke var bundet af sit pensionsløfte og de oplyste forsikringssummer. Herefter kontaktede klager mig, der ligeledes har ført korrespondance med pensionsselskabet.

Af selskabets seneste svar af 16. april 2014 fremgår, at indklagede fastholder sit standpunkt, om at tilbudsafgivningen i 2011 var fejlbehæftet, hvilket derfor ikke binder indklagede.

Derfor fastholder indklagede, at klagers dækning er som den fremgår af de seneste pensionsoversigter. Det er på denne baggrund nærværende klage indgives.

--- 000 ---

Klager nedlægger i den forbindelse følgende

PÅSTAND:
Indklagede skal anerkende, at indklagedes tilbud af december 2011 er bindende, og at klager derfor har ret til dækning / forsikringssummer svarende til de forudsætninger, der fremgår af [tilbuddet].

ANBRINGENDER:
Det gøres overordnet gældende, at der foreligger en gyldig aftale mellem parterne, idet klager har accepteret indklagedes tilbud af december 2011.

Tilbuddet er udarbejdet af indklagede, der er den stærke part i aftaleforholdet, og indklagede bærer derfor risikoen for uklarheder, fejl eller forvanskninger, jfr. koncipistreglen.

Klager hverken vidste eller burde vide, at der var tale om en fejl i det pågældende tilbud. Dette underbygges ved at sammenholde dækningen/forsikringssummerne anført i tilbuddet og de dermed forbundne indbetalinger med de dækningen/forsikringssummerne og indbetalinger, der er foretaget i de forudgående år:

- Af pensionsoversigt pr. 1. maj 2009 fremgår, at den årlige alderspension ved et månedligt pensionsbidrag på 6.230,59 kr., udgjorde 136.194 kr. I pensionsoversigt pr. 1. juni 2010 udgjorde tilsvarende alderspension årligt 142.872 kr. ved et månedligt pensionsbidrag på 7.123,53 kr.

- I tilbuddet af december 2011 viser kolonne A, at størrelsen på den årlige alderspension rent faktisk falder - fra 142.872 kr., jfr. oversigten pr. 1. juli 2010 - til årligt 141.513 kr. Omvendt viser kolonne B, at den årlige alderspension tilsvarende stiger - fra 142.872 kr., jfr. oversigten fra juli 2010 - til 158.573 kr. ved uændret månedligt pensionsbidrag på 7.123 kr.

- Tilsvarende gør sig gældende for de øvrige forsikringssummer.

Dette underbygger klagers gode tro, derved at et lavere månedligt pensionsbidrag ville medføre reducerede ydelser, mens et uændret månedligt pensionsbidrag ville medføre øgede ydelser.

Det gøres endvidere gældende, at den tidsmæssige faktor bør tale til klagers fordel; der forløber knap 2 år, inden indklagede bliver opmærksom på, at der efter deres opfattelse er tale

om en fejl. Desuden er det klager selv, der gør opmærksom på forholdene og ikke indklagede. Indklagede havde forud for dette tidspunkt hverken selv opdaget fejlen og/eller forsøgt at rette herpå.

Der kan således ikke være tale om en situation omfattet af aftalelovens § 32.

De ankenævnskendelser, som indklagede har påberåbt sig, herunder AK 83.833, AK 83.411 og AK 81.544, er derfor ikke med sammenlignelige med den foreliggende situation.

Der bør derfor gives klager medhold i den nedlagte påstand.

Af ovennævnte grunde bør indklagede desuden betale klagers rimelige og nødvendige omkostninger til advokat, jfr. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, der tillige påberåbes i sagen."

Selskabet har i brev af 12/9 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Spørgsmålet om, hvorvidt PKA er bundet af tallene i tilbuddet om selvbetaling afhænger først og fremmest af, om klager indså eller burde indse, at tallene for en månedlig indbetaling på 975. kr. beroede på en fejltagelse, jf. aftalelovens § 32.

Det er PKAs vurdering, at klager indså eller burde have indset, at det tilbud, hun fik tilsendt i december 2011 var fejlagtigt.

Klager anmodede i december 2011 om et tilbud på at betale bidrag til sin pensionsordning. På dette tidspunkt var klager bidragsfri dækket, idet hendes arbejdsgiver ikke længere indbetalte til ordningen. Da der blev indbetalt bidrag fra arbejdsgiveren, udgjorde dette 7.123 kr. pr. måned i juni 2010 (jf. pensionsoversigt fra juni 2010). På baggrund heraf var klagers beregnede alderspension ved 65 år 142.872, og engangssum ved alder udgjorde 212.245 (svarende til 129.200/189.200 beregnet som skøn over købekraften).

I 2009 modtog klager en pensionsoversigt, hvor det fremgik, at hendes alderspension udgjorde 136.194 kr. og engangssum ved alder udgjorde 199.328 kr. (svarende til 119.900/172.100 beregnet som skøn over købekraften) baseret på et pensionsbidrag på 6.230,59 kr. pr. måned. Ligeledes fremgik det af klagers pensionsoversigter fra 2008, 2007 og 2006, at klagers pensioner var beregnet på baggrund af et pensionsbidrag på omkring 4-5000 kr. månedligt. Klager har derfor ikke på noget tidspunkt kunne være bibragt opfattelsen af, at hun kunne opretholde nogenlunde samme størrelse løbende livsvarig alderspension og engangssum ved alder for et pensionsbidrag på 975 kr. pr. måned.

Dette støttes også af, at der på blanketten om indbetaling og de medfølgende betingelser, som klager fik tilsendt i december 2011, at 7.123 kr. var det beløb, der var nødvendigt for at sikre, at pensionstilsagnet ikke blev forringet, og at 975 kr. var et minimumsbeløb.

Klagers advokat anfører, at det underbygger klagers gode tro, at hun af tilbuddet kunne se, at et lavere månedligt pensionsbidrag ville medføre reducerede ydelser, mens et uændret månedligt pensionsbidrag ville medføre øgede ydelser. Advokaten henviser til tallene fra tilbuddet, hvor han ser, at alderspensionen faktisk falder fra 142.872, jf. oversigten fra 2010, til årligt 141.513, og omvendt (i kolonne B), at pensionen stiger, til 158.573 ved et uændret pensionsbidrag på 7.123 kr.

Hertil skal vi bemærke, at advokaten her henviser til de tal, der er anført i tilbuddet uden udbetaling af engangssum ved alder, og de er derfor ikke direkte sammenlignelige med tallene

fra pensionsoversigten fra 2010, som viser alderspensionens størrelse, hvis der også udbetales engangssum ved alder. Som det ses her udgjorde dette 142.872 kr., hvilket svarer nogenlunde til tilbuddets beløb på 141.769. Tilsvarende var den livsvarige alderspension i (den fejlbehæftede kolonne A) 141.513 kr. uden udbetaling af engangssum ved alder, hvilket efter vores opfattelse burde have givet klager anledning til undren, at hun for mere end 6000 kr. mindre om måneden stort set ville være i stand til at opretholde sit pensionstilsagn.

Klagers advokat henviser også til den tidsmæssige faktor, og anfører, at det bør tale til klagers fordel, at der forløber knap 2 år, inden vi bliver opmærksomme på, at der er tale om en fejl, ligesom han anfører, at det var klager selv, der gjorde os opmærksom herpå, og at vi ikke forud for dette tidspunkt havde forsøgt at rette op på fejlen.

Hertil skal vi bemærke, at klager indgik aftalen om selvbetaling primo 2012, hvor vi beklageligvis havde en systemfejl, som var årsag til de fejlbehæftede tilbud. Denne fejl blev efterfølgende rettet i vores systemer, hvilket betød, at den pensionsoversigt, som klager modtog fra os i november 2012 indeholdt de korrekte (lavere) tal. Som vi skrev til klager i vores brev af 20. januar 2014, burde vi have fulgt den korrekte pensionsoversigt op med en forklaring, men der var tale om en automatisk udsendelse af oversigten efter, at vores systemfejl var blevet rettet. Det ændrer imidlertid ikke på, at fejlen allerede i 2012 blev rettet, at korrekte oplysninger blev udsendt, og at klager ikke reagerede herpå før i slutningen af 2013.

Afslutningsvis påberåber advokaten sig, at PKA bør betale klagers rimelige og nødvendige omkostninger til advokat, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3. Som det bl.a. 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 PKA's behandling af sagen ikke har nødvendiggjort advokatbistand, idet vi vurderer, at klagers advokat med sin henvendelse til PKA i februar 2014 ikke tilfører sagen nyt i forhold til klagers brev fra oktober 2013, hvor hun undrede sig over de ændrede tal og vedlagde bilag til illustration heraf, og som vi udførligt besvarede i januar 2014 vedlagt korrekte og opdaterede oversigter. Det bemærkes, at sagen omhandler en konkret vurdering af klagers gode/onde tro, hvilket efter vores opfattelse ikke nødvendiggør advokatbistand. Det skal tilføjes i den forbindelse, at sagsbehandling ved Ankenævnet er indrettet således, at advokatbistand ikke er nødvendig for at få behandlet en sag.

Konklusion
Klager burde have indset, at det tilbud om selvbetaling af pensionsbidrag hun modtog fra PKA i december 2011 var behæftet med fejl, idet hun på tidspunktet for modtagelse af tilbuddet var eller burde være bekendt med, at hun kort forinden havde indbetalt et væsentlig højere pensionsbidrag til dækning af stort set den samme størrelse pensioner, som hun ifølge tilbuddet ville kunne opnå med en indbetaling mere end 6000 kr. billigere om måneden.

På denne baggrund fastholder PKA derfor sin afgørelse."

8. 86588

Nævnet udtaler:
Klageren har i december 2011 modtaget og accepteret et tilbud fra selskabet vedrørende selvbetaling af månedlige bidrag på 975 kr. på sin pensionsordning. Klageren har anført, at der herved er indgået en bindende aftale om selskabets betaling af bestemte alderspensionsydelser, der fremgår af tilbuddets kolonne A.

Som sagen foreligger oplyst for nævnet, har selskabet heroverfor alene gjort gældende, at det ikke er bundet af aftalen, idet klageren burde have indset, at der var fejlskrift i de anførte beregninger i kolonne A af henholdsvis den årlige alderspension (126.235 kr.), engangssummen (132.636 kr.) og den årlige alderspension (141.513 kr.) ved fravalg af engangssum. Selskabet har oplyst, at fejlen skyldtes en systemfejl.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke kan lægges til grund, at klageren vidste eller burde have vidst, at der forelå fejlskrift i det tilbud, som hun accepterede. Nævnet finder derfor, at selskabet ikke med henvisning til aftalelovens § 32 kan frasige sig at være bundet af den indgåede aftale.

Nævnet har lagt vægt på, at det efter nævnets opfattelse ikke uden en nærmere analyse fremstår åbenbart, at der er fejl i tallene i tilbuddets kolonne A, såfremt disse sammenholdes med de udsendte prognoser fra 2006-2011 samt tilbuddets kolonne B. Selskabet har ikke påpeget omstændigheder, som i øvrigt giver nævnet tilstrækkeligt grundlag for at antage, at klageren ikke har været i god tro, da hun accepterede tilbuddet.

Nævnet finder således, at selskabet skal anerkende, at klageren har accepteret tilbuddet af december 2011 i god tro.

Det fremgår af tilbuddet, at de anførte alderspensionsydelser indeholder et ugaranteret tillæg, der kan bortfalde, hvis pensionskassens økonomiske situation gør det nødvendigt. Størrelsen af det ugaranterede tillæg er ikke nærmere specificeret.

Nævnet finder, at den aftaleretlige konsekvens af, at klageren har accepteret tilbuddet i god tro, ikke kan afgøres på det foreliggende grundlag, og nævnet har derfor ikke kunnet tage stilling til dette spørgsmål. Nævnet finder herefter, at selskabet skal genoptage sagsbehandlingen, hvorunder det lægges til grund, at klageren har indgået en bindende aftale i god tro.

Nævnet finder henset til sagens forløb, kompleksitet og udfald ved nævnet, at selskabet skal erstatte klagerens advokatomkostninger med op til 5.000 kr. eksklusiv moms. Nævnet forudsætter herved, at klageren fremlægger dokumentation for afholdte udgifter til advokatbistand.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægesekretærer v/PKA, skal anerkende, at klageren har accepteret selskabets tilbud af december 2011 i god tro, og selskabet skal genoptage sagsbehandlingen på dette grundlag. Selskabet skal betale klagerens udgifter til advokatbistand med op til 5.000 kr. eksklusiv moms.

Poul Sørensen