Ankenævnet for Forsikring

Den 5. august 2015 blev i sag nr. 86914:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning i Nordea Pension. Han klager over selskabets krav på tilbagebetaling af ca. 91.000 kr., som han fejlagtigt har modtaget i perioden april 2013 til juni 2014. Derudover klager han over selskabets manglende rådgivning om en ændring af pensionsbeskatningslovens i 2011 og gør gældende, at selskabet er erstatningsansvarlig herfor.

Selskabet har gjort gældende, at klageren ikke har været i god tro om de 91.000 kr. der ved en fejl blev udbetalt til klageren, men tilkom hans tidligere hustru, og at de ikke er erstatningsansvarlige for ikke at have rådgivet klageren om en ændring af skattelovgivningen.

I klageskema samt tillæg af 5/11 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "Min klage omfatter 2 forhold, tvist om tilbagebetaling af 91 tdkk, som er fejludbetalt til mig og derudover ansvarspådragende manglende orientering om ændringer i Pensionsbeskatningsloven fra 2011.
>
> Hvad angår tvisten om tilbagebetaling af 91 tdkk.,(bilag 1),som skulle have været udbetalt til min ekskone i stedet for til mig, skal jeg gentage mine påstande i vedlagte bilag nemlig, at jeg har modtaget beløbene i god tro og derfor ikke er forpligtet til at tilbagebetale. Jeg bygger dette på følgende:
>
> Jeg undrede mig lidt over betalingen på 6 dkk. pr. måned startende i 2013, jeg ringede selskabet op, og fik det svar, at det var min police, Du vil i nær fremtid få tilsendt en års-

opgørelse på policen, blev der sagt. Denne modtog jeg den 15.01.2014, mit navn og cpr. nr., udbetalt i 2013, 54 tdkk. (Bilag 9)

På Pensionsinfo på nettet stod også anført, at det var min police, at jeg kunne forvente en udbetaling herfra på 72 tdkk. årligt indtil jeg er 76 år. En udskrift fra Pensionsinfo af 31.10.2014 anføres det samme, denne vedlægges som bilag 10

Jeg har selvangivet de 54 tdkk. som indkomst i min franske selvangivelse for 2013, med 45% beskatning til følge. Dette indikerer yderligere, at jeg anså udbetalingerne for mine.

Nordea anfører, at det modtagne beløb i 2013 på 54 tdkk. Er 'et ikke beskedent beløb'. Jeg kan se, at dette kan være afgørende som bevis for den gode tro. I den forbindelse kan jeg oplyse, at jeg hver måned modtager samlede udbetalinger fra alle mine pensionsordninger på 193 tdkk., så kan alle vist forstå, at det fejludbetalte i min situation må anses for 'et beskedent beløb'. Det kan måske lyde lidt flot, men det er vel realiteterne. Jeg kan ikke se, at jeg 'uden vanskelighed kunne have indset fejlen'. Jeg kunne selvfølgelig være gået i 'arkivet' for at fremfinde alle mine dokumenter fra den kaotiske skilsmisse for 17 år siden, men med henvisning til ovenstående følte jeg ikke, dette var påkrævet. Jeg var så sikker på, at pengene kom fra en af mine policer. Jeg har vel over årene haft 8-10 pensionsaftaler at holde styr på.

Hvis Nævnet mod forventning skulle komme til den konklusion, at jeg skulle være forpligtet til at tilbagebetale de omhandlede beløb, fordi disse anses som modtaget i ond tro, må jeg bede Nævnet tage stilling til om en forrentning af kravet på 8% med tillæg af Nationalbankens udlånsrente er i orden. I givet fald betaler jeg beløbet omgående, og der skal derfor ikke tages stilling til, om der er modregningsadgang på udbetalingerne på min police 051.

Jeg vil endvidere bede Nævnet tage stilling til, om det er god skik i en sådan sag kun at fremlægge afgørelser, som giver selskabet ret. Jeg mener, f.eks at fremlæggelse af Nævnets afgørelse nr.884/12 nærmest er uartigt, den sag ligner overhovedet ikke min. Selskabet har ikke givet mig nogle afgørelser med 'modsat fortegn'. Dem, har jeg selv fundet, og jeg synes, flere af dem minder om min situation.

Mit yderligere krav til behandling i Nævnet er mit krav om erstatning på min. 425 tdkk. for manglende oplysning om ændringerne i Pensionsbeskatningsloven med virkning fra 2011. Jeg henviser i det hele til mine bemærkninger herom i min mail af 08.10.2014 vedhæftet som bilag 7."

Endvidere har klageren i brev af 20/11 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Som bilag til behandling af min klage sender jeg herved kopi af brev modtaget fra Nordea i dag den 20.11.2014.

Dette er første gang, jeg modtager meddelelse om, at jeg nu kan forlænge rateudbetalingerne på min ratepolice og på hvilke vilkår.

Ændringerne i Pensionsbeskatningsloven blev vedtaget i 2010 med virkning fra 2011. Hvis jeg havde fået denne viden i 2010, kunne jeg have ændret udbetalingsforløbet allerede dengang og ikke som nu først fra 2015.

Denne manglende oplysning har kostet mig mellem 400 og 500 tdkkr i ekstra beskatning i ... Denne fejlagtige og helt unødvendige ekstrabeskatning må Nordea erstatte mig for manglende information om ændringerne."

I selskabets brev af 26/11 2014 til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikrede har en ratepension med forsikrings nr. ...051 under udbetaling i Nordea Liv & Pension.

Forsikrede klager over 1) selskabets krav om tilbagebetaling af fejludbetalt beløb 91.000 kr., og 2) fremsætter krav om erstatning 425.000 kr. som følge af manglende rådgivning om ændringerne i Pensionsbeskatningsloven med virkning fra 1. januar 2011.

Ad 1)

Vi har bedt forsikrede om at tilbagebetale 90.804,27 kr., fordi udbetalingen af beløbet til forsikrede skyldtes en fejl.

Fejludbetalingen hidrører fra forsikredes tidligere ægtefælle ...s ratepension ...052, som blev oprettet til den udloddede halvdel af ...051 tilhørende [klageren] i tilknytning til separation pr. 1. august 1997.

Fejludbetalingen skyldtes, at konto nr. oplyst på [klagerens tidligere ægtefælles] udbetalingsanmodning på ratepensionen ...052 af tekniske årsager stadig var [klagerens]. Fra 1. april 2013 til og med 1. juni 2014 blev [klagerens tidligere ægtefælles] rateudbetalinger indbetalt på [klagerens] konto.

Tilbagebetalingskravet opgør vi samlet til:

Fejludbetalt i 2013	54.451,53 kr. før renter
Fejludbetalt i 2014	36.352,74 kr. før renter
I alt	90.804,27 kr. før renter

Vi kan som forsikringsselskab kræve beløb tilbagebetalt, som vi ikke har været forpligtet til at udbetale, medmindre særlige forhold hos forsikrede taler imod.

Dette mener vi ikke er tilfældet her, eftersom:

- eneste tilbageværende aftale mellem forsikrede og Nordea Liv & Pension siden 2005 har været ...051, hvorfra forsikrede har modtaget udbetalinger siden 1. april 2007,

- aftale nr. ...051 fremgår af Netpension under fanen 'mine aftaler' som forsikredes eneste forsikringsaftale hos os,

- forsikrede har modtaget brev fra Tryg (nu Nordea Liv & Pension) af 6. august 1999 med kopi af tillæg til pensionsbevis til [klagerens tidligere ægtefælle] med oprettelse af forsikrings nr. ...052 til udlodning af halvdelen af forsikrings nr. ...051 pr. 1. august 1997 jf. separationsbevilling af 10. september 1997,

- al korrespondance siden 2005 vedrørende forsikredes pensionsforhold i Nordea Liv & Pension alene har omhandlet ...051, og

- forsikrede udover sine månedlige udbetalinger på 26.120 kr. før skat fra ...051 har modtaget et - ikke-beskedent beløb - på 6.058,79 kr. månedligt før skat fra 1. april 2013

Samlet set mener vi derfor, at forsikrede burde have indset, at udbetalinger fra en ratepensionsordning med ...052 skyldtes en fejl. En stigning i udbetalingerne og en oplysning om nyt forsikrings nr. uden nogen nærmere aftale eller begrundelse er en åbenlys fejl.

Det forhold, at ...052 ved en fejl har fremgået af Pensionsinfo som forsikredes ordning, mener vi ikke er afgørende. Vi henviser i den forbindelse til, at det netop er fremhævet i Pensionsinfo-rapporten, at oplysningerne ikke erstatter forsikringsbetingelser, kontrakter m.v., ligesom der i Pensionsinfo-rapporten generelt tages forbehold for fejlbehæftede oplysninger.

Vi skal også bemærke, at det fremgår af såvel den juridiske litteratur som flere domme, at det efter dansk rets regler om condictio indebiti ikke er en nødvendig forudsætning for pligten til at tilbagebetale et uretmæssigt modtaget beløb, at modtageren har været i ond tro.

Tilbagebetalingspligten kan dog efter omstændighederne bortfalde, hvor det vurderes at være urimeligt eller særligt byrdefuldt for at pålægge modtageren at tilbagebetale beløbet. Der henvises til bilag 8 med Østre Landsrets dom af 16. december 2010 og Højesterets dom til stadfæstelse af 25. april 2011.

Henset til forsikredes egne oplysninger om sin betalingsevne og omstændighederne i øvrigt, herunder at vi reagerede med ophør af de fejlbehæftede udbetalinger til forsikrede umiddelbart efter vi blev bekendt med fejlen, mener vi os derfor berettiget til at kræve de fejludbetalte ydelser tilbagebetalt fra forsikrede.

Ad 2)

Forsikrede fremsætter erstatningskrav overfor selskabet for manglende rådgivning om muligheden for at forlænge udbetalingsperioden på ratepensioner ud over 10 år ifølge Pensionsbeskatningsloven.

For god ordens skyld skal det indledningsvist oplyses, at forsikrede har en aftale med selskabet om udbetaling af pension i en periode på 10 år.

Uden at dette beror på en retlig forpligtelse bestræber vi os på at levere information af generel og relevant karakter til vores kunder på vores hjemmeside. Derfor har vi også - siden ændringen af Pensionsbeskatningsloven i 2011 - haft følgende information vedrørende ratepensioner på vores hjemmeside:

- 'Du får udbetalt din pension hver måned i 10-25 år, alt efter hvad vi har aftalt.(...)' (bilag 9)

- 'Du bestemmer selv, hvor længe du vil have dine månedlige udbetalinger (10-25 år). Udbetalingen skal dog være afsluttet, når du fylder 85 år.

- 'Du skal være opmærksom på to situationer, når du skal vurdere, hvilken betydning en ratepension har for dig og din privatøkonomi.

1. Når du er på arbejdsmarkedet og indbetaler til pensionen
2. Når du går på pension og skal have din pension udbetalt.

I begge situationer er spørgsmålet om skat centralt, men med en ratepension skal du også være opmærksom på, over hvor mange år du ønsker at få din pension udbetalt.' (bilag 10).

Som det fremgår af både bilag 9 og 10 opfordrer vi kunderne til at kontakte os for personlig rådgivning med udgangspunkt i deres individuelle situationer.

Konkret har vi ingen registreringer om, at forsikrede har kontaktet os med spørgsmål af en sådan karakter, at vi kan siges at have haft en pligt efter § 12 i Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, investeringsforeninger m.v. til at rådgive forsikrede om de lovgivningsmæssige muligheder for at forlænge ratepensionsudbetalingsperioden.

På baggrund af ovennævnte skal vi derfor i det hele afvise forsikredes krav på erstatning."

Hertil har klageren i brev af 5/12 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad forhold 1, tilbagebetalingskrav på 91 tkr.

Det er vist første gang, Nordea beskriver årsagen til deres fejludbetaling. Hvad kommer det mig ved, at der har været 'tekniske årsager' til fejlen.

Det kan vist ikke komme mig til skade, at jeg har kigget på Pensionsinfo under mit cpr. nr. gennem Nem ID i stedet for at kigge på 'mine aftaler'. Jeg har aldrig kigget på sagen under dette faneblad på nettet.

Jeg kan ikke se, at jeg 'burde have indset', at der var tale om en fejludbetaling, jeg henviser herved til omtalen heraf i min klage af 05.11.2014 til Dem.

Ad forhold 2 manglende oplysning:

Jeg kan ikke se, hvornår Nordea har lagt oplysning om ændring af Pensionsbeskatningsloven ud på deres hjemmeside. Nordeas hjemmeside er nok ikke lige det første, man læser, når man er i cancerbehandling. Jeg har aldrig (før nu) åbnet denne hjemmeside, og det kan ikke komme mig til skade. Nordea har administreret min police i over 30 år, og efter min mening burde det være et krav til selskabet, at man havde orienteret mig med et brev eller en mail allerede i 2010 om mulighed for forlængelse af rateudbetalingerne. Nordea har været vidende om, at jeg foruden policen hos dem, havde temmelig store ordninger i ... Dette kunne jo netop indikere, at en henvendelse til mig (og ikke bare en notits på selskabet hjemmeside) om ændringerne i loven var temmelig relevante for mig skattemæssigt.

Jeg ved ikke, hvad der fremgår af bilag 9 og 10 i Nordeas brev. Jeg er sikker på, at første gang Nordea orienterer mig personligt er brevet vedlagt min klage af 20.11.2014 (tilføjelse til klage af 05.11.2014)."

I klagerens brev af 23/12 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har egentlig ikke meget at føje til mine tidligere fremlagte dokumentationer. Bilag 9 og 10, udskrifter fra Nordeas hjemmeside, kan jeg ikke bruge til noget. De er begge dateret den 16.11.2014. Dette igen uden stillingtagen til, om Nordea allerede i 2010 skulle have orienteret mig om ændringerne i Pensionsbeskatningsloven med virkning fra 01.01.2011, så jeg allerede der kunne have forlænget mine rateudbetalinger. Nordea er altså alt for sent ude med oplysning om ændringerne i loven, og det må være ansvarspådragende. Jeg fastholder mit krav om erstatning herfor jf. tidligere bemærkninger herom.

Jeg ved ikke rigtig, om den medsendte Højesteretsdom af 25.04.2012, hvorefter der ikke skal tilbagebetales beløb modtaget i god tro, kan bruges i min situation.

Et par pluk fra dommen kan måske alligevel tjene min sag:

'Flertallet fandt, at det var nærliggende at lade F, (Nordea i min sag), bære risikoen for, at beløbet blev udbetalt med urette'.

Flertallet finder det nærliggende, at 'sagsøger, (Nordea i min sag), bærer risikoen for, at beløbene blev udbetalt med urette'

Da han har 'afgivet urigtige oplysninger, kan han ikke være i god tro'. Jeg har bestemt ikke i min sag afgivet urigtige oplysninger, dette underbygger måske yderligere min gode tro.

'at han ved modtagelse af de omhandlede erstatningsbeløb vidste eller burde have vidst, at han ikke var berettiget til beløbene'. Det er jo lige min situation jf. mine tidligere bemærkninger herom. Hvordan pokker skulle jeg vide, at de omhandlede beløb ikke tilhørte mig jf. herved igen den fremlagte solide dokumentation herfor."

Derudover har klageren i brev af 9/1 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Som et lille moment i min sag om tilbagebetaling til Nordea af fejludbetaling til mig, sender jeg Dem vedlagt en hel frisk udskrift af Pensionsinfo, nået dags dato gennem min 'Nem id på mit cpr. nr. og adgangskode' i min nye bank, ..., ...

Dette underbygger endnu engang mit synspunkt om, at det har været umuligt for mig at se, at disse midler ikke tilhører mig."

Hertil har selskabet i brev af 27/1 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Til Ankenævnets brev af 13. januar 2015 med klagers supplerende kan vi oplyse, at det desværre ikke indtil nu har været teknisk muligt at slette oplysningen om aftale nr. ...052 i Pensionsinfo.

De tekniske udfordringer ændrer dog ikke på den omstændighed, at pensionsordningen ...052 rettelig tilhører forsikredes tidligere ægtefælle ..., og at forsikrede er bekendt med, at der er tale om en fejloplysning i Pensionsinfo."

I klagerens brev af 9/2 2010 til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg synes ikke, det er fair at påstå, at 'forsikrede er bekendt med, at der er tale om en fejloplysning i Pensionsinfo'. Som det er fremgået af tidligere korrespondance i denne

prekære sag, blev jeg meget sent i forløbet gjort opmærksom på, at der var fejl i Pensionsinfo."

I klagerens brev af 9/3 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"I fortsættelse af tidligere korrespondance må jeg meddele Dem, at Nordea må anse mig for at være berettiget til de ydelser, jeg har modtaget, altså, at disse er modtaget i god tro, hvilket jo er kernen i denne sag.

Jeg sidder nu og forbereder min ... selvangivelse for 2014. Jeg har fra Nordea den 15.01.2015 modtaget vedlagte brev med indberetning til Skat af udbetalingerne for 2014, nemlig 314.840 kr. Indberetningen på Skats årsopgørelse for 2014, som vedlægges, udgør udbetalingerne 351.192 kr. Forskellen er nøjagtig det beløb, som man påstår, jeg har modtaget i ond tro på en police, som tilhører min ekskone.

Jeg tror derefter, at enhver vil kunne indse, at Nordea anser mig for den korrekte modtager af det omhandlede beløb. Dette er selvfølgelig, som det er fremgået, sket ved en fejl hos Nordea, og det, må de nu bøde for. Min advokat siger, at jeg nødvendigvis må medtage det fra Danmark/Skat indberettede beløb 351.192 kr. på min ... selvangivelse."

Hertil har selskabet i brev af 30/3 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Som det fremgår af vores brev af 15. januar 2015 (klagers bilag) har vi lavet en opgørelse over udbetalingerne på ...051. ...051 er klagers pensionsordning, hvor der samlet er udbetalt pensionsydelser 314.842 kr. for indkomståret 2014.

Ifølge klagers skatteoplysninger (klagers bilag) udgør de A-skattepligtige pensionsudbetalinger i alt 351.192 kr. for indkomståret 2014. I dette beløb er der de fejludbetalte 36.350 kr. fra ...052, som tilhører klagers tidligere ægtefælle ...

De fejludbetalte 36.350 kr. for 2014 har vi også tidligere oplyst om i vores svar til Ankenævnet af 26. november 2014 og endnu tidligere direkte til klager i brev af 28. oktober 2014.

Selvom der er tale om en fejludbetaling, skal klager foreløbig beskattes af også det fejlagtigt modtagne. Klagers tilbagebetaling af det fejludbetalte vil efterfølgende afstedkomme en korrektionsrettelse til Skat for indkomståret 2014.

At vores skatteoplysninger og -indberetninger af det faktisk udbetalte til klager for indkomståret 2014 giver anledning til god tro hos klager er vi ikke enige i. Tværtimod viser vores separate opgørelse vedrørende police ...051, hvad klager retmæssigt har fået udbetalt fra sin pensionsordning for indkomståret 2014."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

8. 86914

Nævnet udtaler:

Ad tilbagebetalingskravet:

Det fremgår af sagen, at klageren i 2013 og 2014 ved en fejl har modtaget i alt ca. 91.000 kr. fra pensionsordning 052. Beløbet burde være blevet udbetalt til hans tidligere hustru.

Efter det oplyste udgør pensionsordningen 052 den udloddede halvdel af klagerens pensionsordning 051 til hans tidligere hustru, der blev oprettet i forbindelse med separationen i 1997. Selskabet har oplyst, at fejludbetalingen skyldtes, at kontonummeret oplyst på klagerens tidligere hustrus udbetalingsanmodning af "tekniske årsager" stadig var klagerens.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at et forsikringsselskab, der har udbetalt erstatning i et tilfælde, hvor det ikke har været forpligtet til det, som hovedregel kan kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt. Denne hovedregel kan fraviges efter reglerne om condictio indebiti, hvis modtageren har været i god tro om sin berettigelse til beløbet og udbetalingerne er forbrugt til underhold.

Selskabet har gjort gældende, at klageren ikke har været i god tro om sin ret til de omtvistede beløb. Selskabet har blandt andet henvist til vilkårene for skilsmissen og det forhold, at klageren siden 2007 har modtaget udbetalinger på ordning 051 og på denne baggrund burde have indset, at stigningen i størrelsen af udbetalingerne siden 2013 måtte skyldes en fejl.

Klageren har gjort gældende, at han har modtaget beløbene i god tro og har til støtte herfor anført, at han har mange pensionsordninger, at pensionsordningen 052 fremgår af pensionsinfo som en ordning, der tilhører ham, og at beløbene set i forhold til hans samlede pensionsudbetalinger er af mindre karakter, hvorfor han ikke af denne grund burde have vidst, at der var tale om en fejl.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets krav på tilbagebetaling af de ca. 91.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at udbetalingerne fra pensionsordning 052 ubestridt tilkommer klagerens tidligere hustru efter separationen i 1997. Uanset hvad den nærmere årsag har været til, at klagerens kontooplysninger har været anvendt på hans tidligere hustrus udbetalingsanmodning, finder nævnet, at klageren burde have indset, at udbetalingerne fra 052 ordningen tilkom hans hustru.

Endvidere har nævnet lagt vægt på klagerens oplysninger om de betydelige pensionsmidler han månedligt modtager, hvilket skaber en formodning for, at klageren ikke har indrettet sig i tillid til betalingens rigtighed, ligesom betalingerne ikke umiddelbart kan antages at have været afgørende for klagerens underhold.

Endelig finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets krav på renter efter renteloven regnet fra selskabets første påkrav den 1/10 2014.

Ad rådgiveransvaret:

Efter en gennemgang af sagen, finder nævnet det ikke bevist, at selskabet har handlet ansvarspådragende ved ikke at have rådgivet klageren om ændringen af pensionsbeskatningslovgivningen i 2011.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke som følge af reglerne i god skik af egen drift er forpligtet til at rådgive om ændringer i skattelovgivningen. Da klageren ikke har godtgjort, at han har henvendt sig til selskabet og anmodet om rådgivning, kan selskabet heller ikke af denne grund holdes ansvarlig for ikke at rådgive klageren.

10. 86914

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand