Ankenævnet for Forsikring

Den 7. januar 2016 blev i sag nr. 87829:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

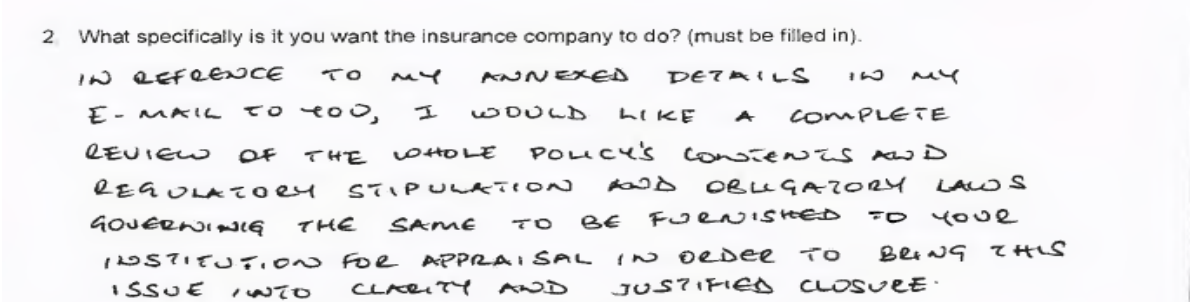
k e n d e l s e :

_____

Klageren, hvis nu afdøde mand (forsikrede) havde pensionsordning hos Nordea Pension, klager over selskabets sagsbehandling vedrørende udbetaling af forsikringssummen i forbindelse med sin mands død og gør gældende, at den mangelfulde sagsbehandling berettiger hende til kompensation ud over de allerede udbetalte beløb.

Selskabet har udbetalt 71.406,00 kr. til klageren. Selskabet har endvidere udbetalt morarenter i alt 34.079,57 kr. til klageren. Selskabet afviser at udbetale yderligere og henviser til, at de nævnte beløb er udbetalt pr. kulance, uden at klageren har været berettiget hertil, og at der således ikke er grundlag for, at selskabet kan betale yderligere til klageren.

I klageskema af 12/3 2015 har klageren bl.a. anført:



2. What specifically is it you want the insurance company to do? (must be filled in).

IN REFRENCE TO MY ANNEXED DETAILS IN MY E-MAIL TO YOU, I WOULD LIKE A COMPLETE REVIEW OF THE WHOLE POLICY'S CONTENTS AND REGULATORY STIPULATION AND OBLIGATORY LAWS GOVERNING THE SAME TO BE FURNISHED TO YOUR INSTITUTION FOR APPRAISAL IN ORDER TO BRING THIS ISSUE INTO CLARITY AND JUSTIFIED CLOSURE.

I bilag vedlagt klageskema har klageren endvidere bl.a. anført følgende:

> ”Below annexed are the issues that are of contention concerning the insurance pension taken out by my late husband [forsikrede] Esquire with Nordea Liv & Pension.
>
> a) Kindly compel Nordea Liv & Pension to give furnish you in documentary evidence the original contractual policy signed between the late [forsikrede] Esquire and Nordea Liv & Pension. This should indicate the statutory obligations of both parties to each other from inception until the purported annulment of the same at death.
> b) Kindly let it be on record that the above is paramount and unfortunately this has never been forth coming, in addition it would be prudent that you are in receipt in our stead of a detailed documentary evidence expropriating the order of fulfilled commitments paid by the late [forsikrede]. Esquire from the inception of their mutually agreed contract until its nullification according to the stipulated parameters. This will help in making it possible for you to make accurate decisions as pertains to the calculus as reached to be paid as both principle to the insurance and pension and the matter of interest accrued over nine(9) years in delayed payment of the same.
> c) Kindly be obliged in our stead to compel Nordea Liv & Pension to produce evidence on how payments communicated and received from the institution were reached without the production of official initial supporting documents to ascertain the same in the vain of requested of transparency that they are obligated to produce. I concede humbly that this should cover both the pension insurance and the interest accrued over the years of non payment.
> d) Due to the failure by Nordea Liv & Pension to meet their commitments to us over the stretch of nine(9) years it is in my limited inference without knowing concretely what the terms and conditions of your mandate are I believe we are entitled to compensation for the troubles we have suffered over the years of negligence instituted towards us by Nordea Liv & Pension. If this is within your mandate to pursue damages in our stead through legal punitive measures, we acquiesce that you to pursue this cause of action for us.
>
> Kindly note that on the dates of 21St October,2014, and 27th October, 2014, I did receive 42,846.00 DKK as being principle on the preceding date and 34,149.57 DKK on the succeeding date above mentioned as being interest on the principle amount.
> I do reiterate that I did receive these monies without prejudice and I did in writing explicitly express that I did so as circumstances forced me to do so because of the bearing on me to meet judicially appropriate by the law to pay for our obligated debt commitments. Thus the pursuit of your intervention is legal and within my rights . I did not commit to a termination of this issue in either writing or verbally with Nordea Liv & Pension neither was the accepting of this payment an indication of satisfaction with the engagements I had and conclusions they reached as Nordea Liv & Pension.
> As indicated in the attached scanned documentation, these was a Death Benefit payment made out to us, in my understanding of insurance issues this does not stand in for an insurance or even a pension. This humbly does not meet the universal merits of how insurances and pensions are understood. I am Sincerely humbled and thankful for the opportunity we are Blessed to have with your office as an avenue to conclusively pursue and close this issue that's been an albatross around our necks for the last ten (10) years.
> We are optimistic that with your commitment and authority we are in excellent hands and we will receive through your arbitration, gracious, justified , and due diligently expected clarity and compensation.
> I ask in humility that you may kindly attend to this issue in the shortest time possible because the circumstances that we are under are dire and threatening to destroy us with incarceration for still pending hospital debts”.

Hertil har selskabet I brev af 9/4 2015 bl.a. gjort gældende:

”Forsikrede har haft en pensionsordning med forsikrings nr. … … …, der er ophørt efter forsikredes dødsfald, den 13. december 2004.

Klager fremsætter krav om kompensation, dette er ikke nærmere præciseret.

Ad forsikredes krav

Klagers krav er ikke klart ud fra fremstillingen, og derfor opfordres klager til at præcisere sit krav.

Sagsforløb

Forsikredes ordning er etableret i 1990, ved forsikringspolice med policedato 1. marts 1990, jf. **Bilag 1**. … er indsat som begunstiget, alternativt forsikredes nærmeste pårørende. Policens dødsfaldsdækning ophører den 1. december 2004.

Den oprindelige police, har forsikrede mistet og policerne er derfor mortificeret via statstidende, jf. **Bilag 2**. Det er derfor ikke muligt at fremlægge den originale police.

Forsikrede anmoder i flere tilfælde om tilbagekøb af ordningen, på grund af diverse finansielle situationer. Selskabet afviser disse med henvisning til, at forsikredes ordning er en livbetinget ordning.

Forsikrede afgår ved døden den. 13. december 2004. Da forsikrede bor i Kenya, får selskabet information om dette, via klager, ved brev af 30. juni 2005.

Selskabet skriver til klager, at der ikke er grundlag for udbetaling, da der ikke er dækning ved forsikredes dødsfald efter 1. december 2004.

Herefter er der en del korrespondance mellem klager og selskabet. Klager anmoder selskabet om at hjælpe klager videre, efter at forsikrede er død. Klager anmoder således selskabet om at tage hensyn til klagers specielle situation og ikke aftalens ordlyd.

På baggrund af klagers henvendelser vælger selskabet at udbetale et beløb, 71.406.00 kr. før skat/afgift, uden at klager har ret til udbetaling. Udbetalingen er som refereret af klager gennemført. Jf. **Bilag 3**

På Baggrund af denne udbetaling, retter klager henvendelse til selskabet og anmoder om yderligere udbetaling, på baggrund af den tid sagen har været under behandling.

Selskabet vurderer at selskabets brev, jf. **Bilag 3**, kan give anledning til at klager kan have opnået ret til mora renter, jf. FAL's regler.

Herefter beregner selskabet mora renter og disse udbetales jf. klagers indlæg til ankenævnet. I brevet til klager er der gjort opmærksom på, at denne udbetaling sker pr. kulance. jf. bilag 4.

Konklusion

Selskabet skal beklage, at klager ikke er informeret mere indgående, i forbindelse med udbetaling af kulant erstatning. Faktum er dog, at klager har opnået en kulancemæssig ydelse og morarenter, som klager ikke har været berettiget til.

Selskabet har udbetalt både kulancemæssig ydelse og mora renter, uden at klager har været berettiget hertil. Uanset hvilken situation, klager måtte stå i finansielt, er der ikke noget grundlag for, at selskabet kan betale yderligere til klager.

På denne baggrund afvises klagers krav på yderligere kompensation".

Heroverfor har klageren i brev af 12/5 2015 bl.a. bemærket:

"I do confess that I do not understand the legalities and the complexities in the bold print and the fine print vis a vis contractual contracts of insurance and pension mandates according to the Danish Law and as individually contracted between [forsikrede] Esquire and Nordea Liv & Pension. This is fundamentally because as I have asked of them on several occasions to share with me the initial contract or any other contractual documentation that they both afore mentioned parties went into and this was a futile effort. There were expressions of nullifications of the policy on the 1st of December 2004 but without the supporting documentation I was left perplexed and sceptical.

Anyhow I do Trust that your body will bring to rest all the mysterious and inexplicable contentions that are held as fact by Nordea Liv & Pension, through your professional capacities understanding and capabilities.

I would like to clarify that the afore mentioned person … indicated as a beneficiary of the policy is indeed old and sad news. The relationship between the persons mentioned and [forsikrede] Esquire, was legally terminated in the year 1993 and it would be unfortunate if Nordea Liv & Pension did make out any payments to the person mentioned. These are in effect unmerited and fraudulent undertakings. I would say that this is negligent on the part of Nordea Liv &Pension since I am aware that the status of this arrangement was changed in the fall of 1994 and in event that as is explained they lost documentation concerning this policy and its beneficiaries', they should have done their due diligence before committing to such an erroneous commitment.

I do acknowledge the expressed facts that, I did correspond with Nordea Liv & Pension over a period of about (9) nine years and the figure expressed to you as I indicated in my mail to you is correct, the contention though is that inspite of constant pleadings to give evidential proof as to how they arrived at this award they would not and even the basis of the calculus of the interest has been shrouded in mystery, on my part nothing was ever shared limited or substantive in nature with regards to my expression of interest to be humbly informed.

I do trust that you will get to the truth of these issues. I am convinced that there is a basis on which all the issues I did express and as are responded to by Nordea Liv & Pension are contestable. It is my belief that the tenets of operations and contracts of pensions and insurances worldwide are established on a median paradigm. On this account the actuarial calculus would thus be complementary worldwide. To this end I am perplexed at the module that has been used and applied by Nordea Liv & Pension to reach the conclusions as expressed by them".

Nævnet har fået forelagt den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

I brev af 29/6 2015 og 6/12 2015 bad nævnets sekretariat selskabet om yderligere dokumentation for, at forsikredes tidligere hustru var indsat som begunstiget samt en nærmere redegørelse for de nævnte bestemmelser i forsikredes forsikringspolice.

I brev af 14/8 2015 har selskabet bl.a. anført følgende:

> ”Som det er oplyst i selskabets første brev, har forsikrede mistet den oprindelige police, hvilket er dokumenteret via bilag 2.
>
> Derfor kan selskabet ikke dokumentere indsættelsen af …, med kopi af den oprindelige police, men fremlægger [forsikredes] brev af 01.07.1991. Det fremgår af brevet at [forsikrede] ønsker at begunstige sin hustru. **Jf. bilag 5.**
> Selskabet har accepteret klager som [forsikredes] ægtefælle og dermed som nærmeste pårørende.
>
> Forsikredes livsforsikring er tegnet med flere dækninger.
>
> **a.** En dødsfaldsdækning med dækningsophør den 01.12.2004.
> Fremgår af policen:
>
> ’VED FORSIKREDES DØD INDEN DEN 01.12.2004 UDBETALES EN ÅRLIG RATE PÅ KR. 7.186 I 10 ÅR’.
>
> Denne dødsfaldsdækning er bortfaldet, da forsikrede udsætter udbetalingen, se nedenfor.
>
> Selskabet modtager som det fremgår af sagsfremstilling, flere breve fra klager. Heri anmoder klager selskabet om en genvurdering af sagen.
>
> Selskabet udbetaler, som nævnt pr. kulance til klager. Raterne i dødsfaldsdækningen er udbetalt som en sum, se tidligere sagsfremstilling.
> **b.** En overlevelsesrate med dækningsstart den 01.12.2004
> Fremgår af policen:
>
> ’HVIS FORSIKREDE OPLEVER DEN 01.12.2004 UDBETALES EN ÅRLIG RATE PÅ KR. 14.824 I 10 ÅR’.
> Denne dækning har forsikrede ønsket at genkøbe, se [forsikrede] mail, modtaget i selskabet 9.03.2004 **jf. Bilag 6**.
>
> Selskabet afslog genkøbet ifølge brev sendt til forsikrede 10. marts 2004, **jf. Bilag 7**.

Uddrag af bilag 7:

> *'Vi har modtaget din forespørgsel vedr. tilbagekøb af ovennævnte forsikring.*
> *Da din forsikring er livsbetinget, det vil sige at der ikke vil ske udbetaling af forsikringen ved din død, kan forsikringen ikke tilbagekøbes eller overføres, før udløb af forsikringsdækningen.*
>
> *Din forsikring udløber den 1. december 2004.*
>
> *Forsikringen vil til den tid blive udbetalt som en løbende ydelse. Der skal betales personlig indkomstskat af ydelserne....'*

Herefter modtager selskabet forsikredes erklæring om udsættelse af udbetalinger. **Jf. Bilag 8**. På baggrund af denne erklæring udsættes forsikredes udbetalingsstart til 01.12.2005. Dermed rykker tidspunktet som forsikrede skal overleve et år frem til 01.12.2005.

Forsikrede afgår imidlertid ved døden i december 2004, og derfor kan der ikke ske udbetaling ifølge denne forsikringsdækning.

c. En erhvervsevnetabsdækning

Fremgår af policen:

'HVIS FORSIKREDE BLIVER MINDST 2/3 ERHVERVSUDYGTIG INDEN DEN 01.12.2004 UDBETALES EN ÅRLIG RENTE PÅ KR. 34.776 DOG LÆNGST TIL DEN 01.12'.

Forsikrede har ikke ansøgt om udbetaling under denne dækning. Vilkår for forsikringen er vedlagt denne skrivelse. **Jf. Bilag 9**".

Ved brev af 25/8 2015 og 15/9 2015 bad nævnets sekretariat selskabet om at fremsende materialet, hvoraf det fremgår, at konsekvensen af at udsætte udbetalingerne i relation til overlevelsesraten er, at tidspunktet, som forsikrede skal overleve, tilsvarende udskydes. Nævnets sekretariat bad endvidere selskabet om at fremsende materialet, hvoraf det fremgår, at dødsfaldsdækningen ved en udsættelse helt bortfalder. I sit brev af 5/1 2015 har selskabet anført, at det ikke har yderligere at anføre eller dokumentere i sagen.

Ved mail af 20/10 2015 er klageren fremkommet med yderligere kommentarer.

Af erklæring udfyldt af forsikringstageren den 7/11 2004 fremgår blandt andet:

"Hvis De ønsker at vente med udbetalingen.

Jeg lader pengene stå på min pensionsordning, foreløbig i et år.

[Forsikringstagerens underskrift og dato]
…
Årlig opskriivningsudbetaiing.
I udbetalingsperioden regulerer vi udbetalingen. Reguleringen af beløbet sker hvert år den 1. januar.

En eventuel fremtidig forhøjelse kan bortfalde eller blive nedsat på et senere tidspunkt. Deres udbetaling vil dog aldrig blive lavere end den, vi har oplyst i dette brev."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**Tilbagekøb**
Forsikringstageren kan til enhver tid opsige forsikringsaftalen og forlange forsikringsværdien opgjort efter de af forsikringstilsynet godkendte regler for tilbagekøb eller fripolice.
Har forsikringen på opsigelsestidspunktet opnået tilbagekøbsværdi, kan forsikringstageren forlange denne udbetalt kontant.

Undtagen fra retten til kontant udbetaling af tilbagekøbsværdi er forsikringsværdi, der fremkommer fra

a. Livrenter
b. Forsikringer eller dele af forsikringer, hvor forsikringsaftalen forudsætter, at forsikrede oplever forsikringens udløbsdato.

…
Udbetaling
Enhver udbetaling ifølge policen sker, så snart de nødvendige bevisligheder for selskabets betalingspligt – herunder aldersbevis – er fremskaffet og mod aflevering af policen".

Nævnet udtaler:

Nu afdøde forsikredes ordning blev etableret i 1990 ved forsikringspolice med policedato 1/3 1990. Forsikredes livsforsikring er tegnet med flere dækninger, herunder en dødsfaldsdækning med dækningsophør den 1/12 2004 og en overlevelsesrateforsikring. Forsikrede afgik ved døden den 13/12 2004.

Selskabet har oplyst, at forsikringstageren tegnede en overlevelsesrateforsikring, der var betinget af, at forsikringstageren overlevede den 1/12 2004.

I brev af 14/8 2015 til nævnet har selskabet anført, at forsikringstageren i erklæring af 7/11 2004 valgte at vente med udbetalingen i foreløbigt et år. Ifølge selskabet var konsekvensen af udsættelsen, at tidspunktet som forsikringstageren skulle overleve, tilsva-

rende blev udsat et år frem til den 1/12 2005. Da forsikringstageren døde forud for dette tidspunkt, har selskabet afvist dækning.

Klageren har over for nævnet anført, at hun er utilfreds med størrelsen af den udbetalte forsikringssum. Hun har endvidere anført, at hun er utilfreds med selskabets behandling af sagen og kræver, at selskabet kompenserer hende i denne anledning.

Nævnet finder, at det af erklæringen af 7/11 2004 fremgår, at forsikringstageren ønskede at vente med udbetalingen og indvilligede i at lade pengene blive stående på pensionsordningen i foreløbig et år mere. Det fremgår efter nævnets vurdering imidlertid ikke med tilstrækkelig klarhed, at tidspunktet, som han skulle overleve for at opnå ret til ydelsen, tilsvarende blev udsat et år. Nævnet finder derfor, at selskabet ikke har bevist, at det mellem parterne er aftalt, at forsikringstageren skulle overleve den 1/12 2005 for at opnå ret til ydelsen.

Da forsikringstageren afgik ved døden efter den 1/12 2004, er betingelsen for udbetaling af overlevelsesraten efter nævnets opfattelse herefter opfyldt.

Således som forsikringspolicen er formuleret, og idet betingelsen for udbetaling af overlevelsesraten som nævnt er opfyldt, finder nævnet, at selskabet i det beløb, som skal udbetales, kan modregne den dødsfaldsydelse, som selskabet pr. kulance har udbetalt, idet selskabet ikke er forpligtet til at udbetale begge ydelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Nordea Pension, skal anerkende, at forsikringstageren opfyldte betingelsen for udbetaling af overlevelsesraten og udbetale overlevelsesrateforsikringen. Selskabet

kan heri fratrække det udbetalte vedrørende dødsfaldsdækningen. Beløbet skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels