Ankenævnet for Forsikring

Den 3. februar 2015 blev i sag nr. 88377:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ratepension i Danica Pension. Han klager ved sin advokat over, at selskabet ikke vil stå ved et tilbud, som klageren har accepteret, om udbetaling af 84.429 kr. om måneden i 15 år fra ratepensionen.

Selskabet har anført, at der var fejlskrift i tilbuddet af 30/4 2015, idet ydelsen rettelig skulle have været 74.429 kr. om måneden i 15 år, hvorved selskabet opfylder pensionsaftalen. Selskabet gør gældende, at det ikke er bundet af tilbuddet, idet klageren ikke kan have været i god tro om sin berettigelse til det for høje beløb, og idet klageren ikke kan have indrettet sig efter oplysningen i udbetalingsskrivelsen, da der endnu ikke var sket udbetaling og henset til, at selskabet kontaktede klageren allerede efter kort tid.

Af klageskemaet af 11/8 2015 fremgår:

> "Klageren har tegnet ratepensionsordning i indklagede pensionsselskab. Pensionsordningen blev etableret i 1988.
>
> I september 2014 fremsendte det indklagede selskab en meddelelse om, at klageren kunne få udbetalt sin pension fra 1. december 2014 med en månedlig udbetaling på kr. 108.417,30 i en 10-årig periode …
>
> Klageren valgte at udskyde udbetalingstidspunktet til foreløbigt 1. december 2015, hvilket ville give en månedlig udbetaling på kr. 109.911,58 i en 10-årig periode ...
>
> Efterfølgende fremsendte indklagede selskab d. 30. april 2015 en skrivelse til klager med tilbud på udbetaling af hans pension pr. 1. maj 2015 bilagt svarkort … Af skrivelsen frem-

gik, at klageren fra d. 1. maj 2015 havde mulighed for at få udbetalt kr. 84.429 månedligt i 15 år.

Klager accepterede indklagede selskabs skriftlige tilbud ved udfyldelse og returnering af det vedlagte svarkort ...

Efterfølgende blev indklagede selskab opmærksom på, at der tilsyneladende var lavet en fejl i det tilbud om udbetaling, som klageren modtog d. 30. april 2015, og at den korrekte månedlige ydelse i stedet skulle være kr. 74.429 ved en udbetalingsperiode på 15 år fra d. 1. maj 2015 ...

Indklagede selskab har afvist udbetaling i overensstemmelse med skrivelse af 30. april 2015 … hvilket har nødvendiggjort indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Klager ønsker at indklagede selskab vedstår det oprindelige tilsagn om udbetaling af kr. 84.429 månedligt i 15 år fra d. 1. maj 2015.

Klager har ikke nogle matematiske eller statistiske forudsætninger for at gennemskue de beregninger, der ligger bag indklagede selskabs udbetalingssummer. I særdeleshed ikke, når klageren aldrig har modtaget nærmere specifikationer eller beregningsgrundlag for udbetalingssummen.

Ligeledes bemærkes det, at indklagede selskab i deres skrivelse fra september 2014 har tilkendegivet overfor klageren, at udsættelsen samtidig ville give mulighed for større udbetaling. Klager har indrettet sig i tillid til og har haft en berettiget forventning om, at Danica Pensions oplysninger var korrekte og retvisende."

Selskabet har i brev af 12/10 2015 til nævnet anført:

"[Klageren] meddelte i foråret 2015 Danica Pension, at han ønskede at påbegynde udbetalingen, dog således at udbetalingen skulle ske over 15 år og ikke over 10 år, som oprindeligt var grundlaget for udbetalingsoversigten i Bilag ... Herefter sendte Danica Pension d. 30. april 2015 et nyt udbetalingsbrev til [klageren].

Ved en fejl fremgik det, at den månedlige udbetaling var på 84.429 kroner, svarende til en årlig ydelse på 1.013.148,00 kr., og med en udbetalingsperiode på 15 år. Ydelsen skulle rettelig have været 74.429,00 kr. Denne ydelse ville give en årlig ydelse på 893.148,00 kroner i 15 år.

[Klageren] svarer ved underskrift på svarkort dateret 30. april 2015 (modtaget pr. e-mail i Danica Pension d. 1. maj 2015; se Bilag …), at han ønsker at starte udbetalingen fra pensionsordningen.

Skema til illustration af de oplyste ydelser

	Ydelse (mdl.)	**Ydelse (årligt)**	**Periode (år)**	**Udbetaling i alt**
Udbetalingsbrev fra april 2014	108.417,30	1.301.008	10	13.010.080
Bekræftelsesbrev, udsættelse (forventet udbe-	109.911,58*	1.318.939	10	13.189.390**

taling pr. 30. december 2015)				
Difference (forventet ydelse ved udbetaling i december 2014 ctr. udbetaling i december 2015 (1 års udskydelse)	1494,28	17.931,00	10	179.310,00
Udbetalingsbrev fra september 2015	84.429	1.013.148	15	15.197.220
Korrekt ydelse	74.429	893.148	15	13.397.220
Difference (udbetalingsbrev ctr. korrekt ydelse)	10.000,00	120.000,00	15	1.800.000,00

* Beløbet er ikke oplyst i brevet, men regnet ud med afsæt i den årlige ydelse
** Beløbet er ikke oplyst i brevet, men regnet ud med afsæt i den årlige ydelse

Danica Pension henvendte sig til [klageren] pr. telefon d. 18. maj 2015, hvor selskabet oplyste om fejlen i forbindelse med udarbejdelsen af udbetalingsskrivelsen til [klageren]. Telefonsamtalen blev fulgt op af et brev af 21. maj 2015 ... [Klageren] henvendte sig til Danica Pension ved advokat … d. 1. juni 2015. ... Danica Pension svarede advokat … og redegjorde for forløbet ved brev af 8. juli 2015. Heri afviser Danica Pension at foretage udbetaling på baggrund af udbetalingsskrivelsen af 30. april 2015.

Vurdering

Opfyldelse af pensionsaftalen
Danica Pension fastholder, at [klageren], i henhold til pensionsaftalen, er berettiget til en årlig udbetaling på 893.148 kr., svarende til 74.429 kr. månedligt, såfremt udbetaling sker fra 1. maj 2015 og 15 år frem.

Som det fremgår af Danica Pensions svar til [klageren], beror beløbet i udbetalingsskrivelsen af 30. april 2015 på en fejl.

Fejlen opstod som følge af den manuelle behandling af [klagerens] ønske om at forlænge udbetalingsperioden til 15 år. Fejlen kommer til udtryk ved, at der er anført et 8-tal frem for et 7-tal i det beløb, som angiver den månedlige ydelse.

Som tidligere oplyst til [klagerens] advokat, er ydelsen ved pensionering, fastsat på baggrund af de aftalte pensionsindbetalinger til ordningen siden 1988 og i henhold til de nærmere forudsætninger for pensionsordningen. Det er disse forudsætninger som ligger til grund for [klagerens] krav og Danica Pensions forpligtelser i henhold til pensionsaftalen.

Danica Pension fastholder, at der ved udbetaling af den fejlagtigt angivne ydelse på 84.429 kr. ville ske en forøgelse af den samlede udbetaling i forhold til hvad [klageren] har krav på i henhold til pensionsaftalen. Differencen er på hele 1.800.000 kr.

Det må have stået [klageren] klart, at en forlængelse af udbetalingsperioden ikke kan tænkes at forøge den samlede udbetaling så markant, som tilfældet var.

Danica Pensions formål er at overholde den oprindelige pensionsaftale, og dermed udbetale hvad [klageren] efter denne aftale, de aftalte indbetalinger mv.

Danica Pension fastholder derfor, at [klageren] ikke kan have haft en berettiget forventning eller været i god tro om, at en forlængelse af udbetalingsperioden i sig selv kunne medføre en så betydelig stigning i udbetalingen fra pensionsordningen.

Danica Pensions berigtigelse af fejlen
Danica Pension henvendte sig kort tid efter den fejlbehæftede meddelelse blev sendt til [klageren] allerede d. 18. maj 2015, og oplyser om fejlen. Danica Pension bekræfter den telefoniske henvendelse ved brev af 21. maj.

Danica Pension fastholder derfor, at selskabet har berigtiget fejlen fra udbetalingsskrivelsen af 30. april 2015 ved at henvende sig telefonisk og skriftligt til [klageren], og oplyse om fejlen samt det korrekte beløb.

[Klagerens] advokat anfører i skrivelse af 1. juni 2015 … til Danica Pension, at [klageren] underskrev svarkortet med henblik på at opstarte udbetaling efter nøje overvejelse, efter drøftelse med revisor samt at [klageren] har foretaget dispositioner i forbindelse hermed.

Udbetalingsskrivelsen til [klageren] er dateret 30. april 2015 og sendt til [klageren] samme dag. [Klagerens] svarkort … er underskrevet selvsamme dato, og er sendt til Danica Pension d. 1. maj 2015 pr. e-mail.

Det er således vanskeligt at se, inden for denne korte periode på 2 dage, at [klageren] skulle have foretaget sådanne grundige overvejelser, drøftelse med revisor, samt i øvrigt have indrettet sig herefter. Dette særligt under henvisning til, at udbetalingen endnu ikke var påbegyndt.

Danica Pension fastholder i den forbindelse, at [klageren] ikke kan have indrettet sig efter oplysningen i udbetalingsskrivelsen, da der endnu ikke er sket udbetaling og henset til at Danica Pension allerede kort tid efter kontaktede [klageren] og oplyste om de korrekte omstændigheder.

Danica Pension afviser derfor at opstarte udbetaling til [klageren] med 84.429 kr. månedligt i 15 år."

Hertil har klagerens advokat i brev af 22/10 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg betragter Danica Pensions svar på klagen sammenholdt med undertegnedes klageskrivelse som et udtryk for, at der mellem parterne i vidt omfang er enighed om sagens faktiske forløb.

Danica Pension anerkender, at de har begået en fejl i forbindelse med beregningen af klagerens pensionsudbetaling som følge af en manuel behandling.

Dette hverken kan eller skal lastes klageren, særligt ikke henses til, at der er tale om oplysninger afgivet af en autoritativ og professionel aktør som Danica Pension.

Danica Pension henviser til, at ydelsen ved pensionering er fastsat på baggrund af pensionsindbetalingerne og de nærmere forudsætninger for pensionsordningen.

Det skal i den forbindelse præciseres, at klageren ikke på noget tidspunkt er blevet gjort bekendt med disse 'nærmere forudsætninger', og også af den grund havde klageren in-

gen forudsætninger for at gennemskue de af Danica Pension beregnede pensionsudbetalinger.

Tværtimod har Danica Pension netop givet klageren opfattelsen af, at der var mulighed for en øget udbetaling ved valg af udsættelse af udbetaling fra pensionsordningen.

Det fastholdes i øvrigt, at klagerens samtykke til udbetaling skete efter nøje overvejelse og rådgivning med klagerens revisor, hvilket i øvrigt synes naturligt, når henses til den betydelige pensionsopsparing, som klageren havde/har. I tillid til Danica Pensions oplysninger har klageren truffet afgørende dispositioner.

Netop det faktum, at der er tale om væsentlige pensionsopsparinger understreger også vigtigheden af, at klageren kan have tillid til de oplysninger, som Danica Pension giver.

Konkluderende er det således klagerens opfattelse, at Danica Pension er bundet af det oprindelige tilsagn om pensionsudbetaling henset til, at klageren har haft en berettiget forventning herom, og henset til, at klageren ikke havde/har forudsætninger for at være andet end i god tro i relation hertil. Der henvises til den forbindelse til sagnr. 83.046, der behandlet i Ankenævnet d. 2. april 2013."

Selskabet har i brev af 6/11 2015 til nævnet anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets brev af den 26. oktober 2015 vedlagt kommentarer fra klagerens advokat. Af skrivelsen fremgår, at [klageren] ikke er bekendt med de forhold, der indgår som grundlag for hans pensionsopsparing i Danica.

Af dækningsoversigten … fremgår der, under afsnittet Forudsætninger for prognosen, nogle generelle oplysninger. Disse oplysninger er ikke ændret i de udbetalingsbreve og informationer, som klageren har modtaget fra Danica.

Forudsætningerne, som oplyses i dækningsoversigten skal ses i sammenhæng med, at størrelsen på klagerens opsparing, den tid han har sparet op og karakteren af hans opsparing i øvrigt, ikke ændrer sig i perioden mellem udbetalingsskrivelserne fra Danica.

Der har således ikke været anledning til at tro, at ændrede forhold for pensionsordningen er eller kan være årsagen til den markante forskel i det samlede beløb til udbetaling. Jeg henviser til opgørelsen i brev af 12. oktober 2015.

Der er ene og alene tale om en forlængelse af udbetalingsperioden, men det beløb, som i så fald ville komme til udbetaling, er så markant højere, at det må have stået klageren klart, at der var tale om en fejl.

Danica Pension fastholder således, at [klageren] ikke kan have haft en berettiget forventning om, at en forlængelse af udbetalingsperioden i sig selv kunne medføre en så betydelig stigning i udbetalingen fra pensionsordningen.

[Klageren] anfører ved sin advokat, at forventningen til ydelsens størrelse er berettiget med henvisning til en formulering fra Danica Pension om, at *'udsættelse kan give mulighed for højere udbetaling '*.

En forøgelse af ydelsen er hverken garanteret eller i øvrigt tilkendegivet med denne formulering, og må afvises som argument for en berettiget forventning om en så markant

stigning i det samlede beløb til udbetaling, med en samtidig forlængelse af udbetalingsperioden på 5 år.

Danica Pension skal igen afvise, at [klageren] inden for det givne tidsrum fra udbetalingsskrivelsen til underskriften heraf og dernæst frem til Danica Pensions berigtigelse, kan have indrettet sig særligt herpå. Dette særligt henset til, at udbetalingen endnu ikke var startet op.

[Klagerens] advokat henviser til Ankenævnssag nr. 83.046, som drejer sig om fejlskrift i forbindelse med oplysninger om varigheden på en supplerende alderspension.

Der er et lighedspunkt i disse to sager for så vidt angår, at der er tale om fejlskrift. Forskellen for klageren i 83.046 består i et beløb på under 1.000 kr. månedligt i en periode på 1 år og 9 måneder ekstra i forhold til det oprindelige aftalegrundlag.

[Klagerens] situation i nærværende sag er dog markant anderledes på den måde, at det må have stået ham klart, at en forlængelse af udbetalingsperioden ikke kan medføre en så betragtelig forhøjelse af den samlede udbetaling, når udbetalingens længde samtidig blev forlænget.

Det fremgår samtidig af 83.046, at selskabets oplysninger indeholdende fejlskrift er fra 13. januar 2010, og berigtigelsen er fra 10. januar 2012. Fejlskriften har derfor stået uantastet i to år, hvorimod berigtigelsen fra Danica Pension i nærværende sag sker allerede efter ca. 20 dage.

Nævnet konkluderer, at den pågældende klager ikke havde været i ond tro, men en nærmere begrundelse fremgår dog ikke. Danica Pension finder derfor ikke kendelsen sammenlignelig med nærværende sag.

Såfremt [klageren] modtager 84.429 kr. månedligt i 15 år i stedet for 74.429 kr., vil der ske udbetaling af et langt større beløb end [klageren] er berettiget til efter aftalen, hvorfor Danica Pension fortsat afviser [klagerens] klage.

Af relevante kendelser afsagt af nævnet, kan bl.a. henvises til 83.833, hvor nævnet konkluderer, at selskabet ikke var forpligtet ved fejlskrift, som følge af den uberettigede vinding klageren i så fald ville få, samtidig med det forhold, at det ikke kunne antages at have virket bestemmende for klageren.

Nævnets kendelse i 83.411 kan også nævnes. Her konkluderes det, at klageren indså eller burde indse, at der var tale om fejlskrift i forlængelse af den øvrige kommunikation der havde været fra selskabets side om pensionsordningens karakter."

Klagerens advokat har i brev af 12/11 2015 til nævnet bemærket:

"Det er tankevækkende og bemærkelsesværdigt (!), at jeg konstaterer, at Danica Pension forventede, at min klient selv opdagede fejlen, når Danica Pension som professionel aktør ikke har opdaget en sådan 'markant' fejl."

Af selskabets brev af september 2014 til klageren fremgår bl.a.:

> **"Udbetaling af din pension**
> Vi skriver for at meddele dig, at du kan få udbetalt din pension den 1. december 2014. Vi vedlægger en udbetalingsoversigt.
> …
> **Vil du vente med udbetalingen?**
> Vi kan udsætte udbetalingen, så længe du opfylder betingelserne. Fortryder du udsættelsen, kan du altid få din pension udbetalt, når du ønsker det. Hvis du udsætter udbetalingen, sender vi en dækningsoversigt senest to måneder efter den 1. december 2014.
>
> **Fordele ved at vente**
> Der kan være fordele ved at vente med udbetalingen. Du bør blandt andet overveje følgende:
> * Vi lever generelt længere - har du mere behov for pension senere i livet?
> * Udsættelse kan give mulighed for større udbetaling.
>
> **Dette får du udbetalt den 1. december 2014**
>
> | | Kroner |
> |---|---|
> | **Månedlig udbetaling fra den 1. december 2014** | |
> | Den månedlige udbetaling er | 108.417,30 |
>
> Der skal betales indkomstskat af de månedlige udbetalinger.
>
> **Sådan er du dækket fremover**
>
> | | Udbetaling i kroner |
> |---|---|
> | **Når din pension bliver udbetalt** | |
> | Årlig udbetaling indtil 01.12.2024 (79 år) | 1.301.008 |
> | Heraf er den garanterede årlige udbetaling 1.301.008 kroner. | |
>
> "

Af selskabets brev af 30/4 2015 til klageren fremgår bl.a.:

> **"Tilbud om udbetaling af din pension**
> Som aftalt sender vi her en oversigt over, hvad du kan få udbetalt og hvor længe, hvis du vil have din pension udbetalt fra den 1. maj 2015.
>
> Vil du se, hvor meget du præcist får udbetalt, kan du følge med i dine løbende udbetalinger i netpension, som du logger på med NemID fra danicapension.dk. Du kan se beløbet under 'Din udbetaling' den næstsidste hverdag i måneden, før du får udbetalingen.
>
> **Fordele ved at vente**
> Der kan være fordele ved at vente med udbetalingen. Du bør blandt andet overveje følgende:
> - Modtager du efterløn, kan udbetaling af pensionen reducere din efterløn.
> - Vi lever generelt længere – har du mere behov for pension senere i livet?
> - At vente kan give mulighed for større udbetaling.

Hvad skal du gøre?
Ønsker du at få din opsparing udbetalt, skal du inden tre uger sende os

- det udfyldte svarkort

…

Udbetalingsoversigt
…

Dette får du udbetalt

	Kroner
Månedlig udbetaling fra den 1. maj 2015	
Den månedlige udbetaling er	84.429

Der skal betales indkomstskat af de løbende udbetalinger.

Sådan er du dækket fremover

	Kroner
Pensionsopsparing	
Årlig udbetaling indtil 01.05.2030	1.013.148
Hvis du dør i udbetalingsperioden, fortsætter udbetalingen til begunstigede.	
Heraf er den garanterede årlige udbetaling 1.013.148 kroner.	

"

Nævnet udtaler:

Selskabet fremsendte i september 2014 en udbetalingsoversigt, hvoraf det fremgik, at klageren ville få udbetalt 108.417,30 kr. om måneden i 10 år fra sin ratepension, hvis han startede udbetalingerne pr. 1/12 2014. Klageren aftalte herefter med selskabet at udskyde udbetalingerne i foreløbigt 1 år.

Den 30/4 2015 fremsendte selskabet efter anmodning fra klageren et tilbud om udbetaling af pensionen fra den 1/5 2015 med en udbetalingsperiode på 15 år. Af tilbuddet fremgik det, at han kunne få udbetalt 84.429 kr. om måneden. Klageren fremsendte sin accept på dette tilbud ved mail af 1/5 2015.

Nævnet lægger til grund, at selskabets tilbud har fejlskrift som følge af en fejl, der er begået af en af selskabets medarbejdere, og at en korrekt beregnet ydelse udgør 74.429 kr. om måneden. Nævnet lægger videre til grund, at selskabet kontaktede klageren om fejlen telefonisk den 18/5 2015 og pr. brev af 21/5 2015.

Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagens konkrete omstændigheder, at selskabet ikke kan anses for bundet af det fejlagtige pensionstilsagn, jf. aftalelovens §§ 32 og 39.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet har tilbagekaldt løftet inden for rimelig tid. Nævnet har også lagt vægt på, at udbetalingsperioden endnu ikke var startet – da klageren modtog besked fra selskabet om fejlen - og at klageren ikke har godtgjort, at han havde foretaget konkrete dispositioner på baggrund af selskabets fejlagtige opgørelse. Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren – hvis han modtog de fejlagtigt opgjorte ydelser de næste 15 år - samlet set vil få udbetalt et beløb, der er ca. 1,8 mio. kr. større, end han efter pensionsaftalen ville have været berettiget til.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand