Ankenævnet for Forsikring

Den 31. august 2016 blev i sag nr. 88707:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

ISP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i ISP Pension. Han klager over selskabets opgørelse af depotværdien af en livrente.

Selskabet har anført, at klageren er blevet behandlet i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet pr. kulance indbetalt et beløb på 6.691,08 kr. tillagt renter, i alt 7.535,25 kr., på klagerens depot.

Klageren har to policer i selskabet, herunder den omtvistede livrente. Det fremgår af sagen, at selskabet i december 2009 ved en fejl påbegyndte udbetalingen af livrenten. Selskabet har anerkendt fejlen, og parterne har aftalt, at udbetalingerne blev standset fremadrettet, og at selskabet kompenserede depotet med det udbetalte beløb, der vedrørte 4 måneder, idet selskabet har undladt at kræve tilbagebetaling fra klageren af de udbetalte ydelser.

Af IT-tekniske årsager medførte hændelsesforløbet, at selskabet måtte lave manuelle beregninger ved aktuar i forbindelse med udarbejdelse af klagerens årlige pensionsoversigter i en periode indtil ultimo 2013.

Klageren har anført, at aktuarens opgørelse af livrenten pr. 31/12 2011 på 273.120 kr. skal lægges til grund med fremskrivninger, og han bestrider selskabets opgørelse af

saldoen ultimo 2013 på 287.809,02 kr. Han har anført, at selskabet endvidere skal kompensere ham for forkert beregning af omkostninger.

Klageren har i klageskemaet modtaget af nævnet den 18/11 2015 bl.a. anført:

"Problemstilling

- ISP ønsker ikke at anerkende skriftlige erklæringer udstedt af en daværende direktion og daværende og nuværende ansvarshavende aktuar vedrørende størrelsen af saldoen pr. 31. december 2011 på min livrente ...
- ISP ønsker ikke at forholde sig til påviste fejl vedrørende de månedlige opkrævede gebyrer på min livrente ... Fejlopkrævningerne startede ved livrentens etablering primo 2006.

Nyttige oplysninger
Ud over min livrente, som denne klage handler om, har jeg i ISP en livsvarig alderspension som er under udbetaling. Denne pensionspolice blev etableret primo 1969.
…
Hændelsesforløb
Den … 2009 fyldte jeg … år og den 24. juli 2009 henvendte jeg mig telefonisk til ISP for at få oplyst, hvornår min livrente ville komme til udbetaling. Jeg fik oplyst, at livrenten ikke automatisk kommer til udbetaling, men at jeg skulle søge om at få den udbetalt. Jeg fik tilsendt 'Blanket til udbetaling af livrente med garanti'. Teksten i blanketten gav imidlertid anledning til nogle spørgsmål fra min side, og de næste par måneder var der en livlig mail korrespondance mellem ISP og mig. Da jeg endelig havde fået tilfredsstillende svar på mine spørgsmål, var tiden forpasset, da jeg havde disponeret til anden side. Jeg var derfor ikke interesseret i at få livrenten udbetalt på daværende tidspunkt, og jeg har ikke indsendt 'Blanket til udbetaling af livrente med garanti' i udfyldt stand.

Ved årsskiftet 2009-2010 aktiverede ISP alligevel min livrente, hvilket jeg protesterede imod.

Daværende vicedirektør … beklagede ved mail dateret den 20. april 2010 … at ISP har begået en fejl ved at aktivere min livrente uden min accept. Efter endnu nogle mails blev jeg den 31. august 2010 telefonisk kontaktet af ... Her blev det aftalt at afslutte sagen på de konditioner som er nævnt i …s mail dateret den 31. august 2010 ... I mailen bekræftede … at depotets størrelse på min livrente pr. 1. december 2009 var kr. 230.657, og at min livrente ville blive beregnet ud fra dette beløb når livrenten blev udbetalt.
…
Møde blev af forskellige årsager først afholdt den 16. september 2010.

I [mail af 7/9 2010] betragter … sagen om den fejlagtige iværksættelse af livrenten som afsluttet. Jeg er enig med … i denne betragtning. … informerede i [mail af 6/9 2010] om årsagen til den fejlagtige igangsætning af min livrente som skyldtes det daværende IT system hos ISP.

I [mail af 7/9 2010] blev jeg tilbudt at få udarbejdet årlige depotopgørelser over min livrente. Dette tilbud tog jeg imod, og jeg har modtaget følgende depotopgørelser opgjort pr. ultimo de respektive kalenderår:

2009: kr. 231.107 Mail dateret den 17. januar 2011 …

2010: kr. 266.094,34 Mail dateret den 20. april 2011 …
2011: kr. 273.120 Mail dateret den 11. maj 2012 …
2012: kr. 280.265,12 Mail dateret den 5. juli 2013 …

Det er over for mig blevet oplyst at depotoversigterne er udarbejdet af ISPs ansvarshavende aktuar … … har i mail dateret den 19. februar 2013 … separat bekræftet at depotets størrelse pr. 31. december 2011 var kr. 273.120.

Fra og med den 18. september 2010 til og med 20. december 2010 var der en livlig mailkorrespondance vedrørende skattebetaling og størrelsen af indskud på livrenten. Da disse forhold ikke har indflydelse på denne klage er disse mails ikke vedlagt, men kan naturligvis fremsendes hvis det ønskes. Det drejer sig omkring 20 mails.

I sidste halvdel af 2013 var der en pensionsoversigt for 2010 tilgængelig under 'Min Pension' på ISPs hjemmeside ... Oversigten var baseret på ISPs nye IT system. Her var primosaldoen 2010 opgjort til kr. 228.815,79. Ifølge … skulle saldoen have været kr. 231.107. Dette informerede jeg ISP om i min mail dateret den 3. november 2013 …

Da ISP i midten af 2013 outsourcede administrationen til AP Pension, overtog direktør … sagen. … er klageansvarlig i ISP.
…
I mine mails dateret den 18. maj 2014 … og 19. maj 2014 … gentog jeg et spørgsmål jeg tidligere havde stillet … men ikke fået svar på. Spørgsmålet er anført under afsnittet 'Saldo på livrente'. Den nævnte depotoversigt for 2013 er vedlagt her som … Samtidigt stillede jeg to nye spørgsmål. Det første spørgsmål er angivet under afsnittet 'Depotoversigter for livrente … i årene 2006, 2007, 2008 og 2009' og det andet spørgsmål om udbetalingen på kr. -6.691,08 som anført i afsnittet '2010 Supplerende pension'.

… besvarede mine spørgsmål ved mail dateret den 23. juni 2014 … Spørgsmålet under 'Saldo på livrente' ville hun ikke besvare på grund af de påløbne omkostninger og spørgsmålet under 'Depotoversigter for livrente … årene 2006, 2007, 2008 og 2009' besvarede hun med 'at jeg … har fået oplyst, at din ordning nu er rettet op'. Spørgsmålet vedrørende tilbageførslen af beløbet på kr. 6.691,08 blev besvaret med at beløbet stammede fra 2010. Dette kan ikke være korrekt, da sagen om den fejlagtige aktivering af min livrente blev afsluttet med at jeg fik tildelt en kompensation af ... Min mail dateret den 12. juli 2014 … indeholder hele mit svar ...
…
Da jeg ikke kommunikerer med … gennem tredjemand, sendte jeg en mail til formanden for ISP … dateret den 29. januar 2015 …
…
I bilag … har jeg spurgt … om ISP vil anerkende de tilsagn om størrelsen af saldoen på min livrente som skriftligt er givet af … og ... De skriftlige tilsagn fremgår af Bilagene ... I samme Bilag … har jeg bedt om ISPs stillingtagen til de for meget opkrævede månedlige gebyrer på min livrentepolice ...

De for meget opkrævede månedlige gebyrer fremgår følgende depotoversigter:
Depotoversigt pr. ultimo 2006 …
Depotoversigt pr. ultimo 2007 …
Depotoversigt pr. ultimo 2008 …
Depotoversigt pr. ultimo 2009 …
Depotoversigt pr. ultimo 2010 …

Depotoversigterne fra og med 2011 har været udformet på en sådan måde, at jeg ikke kan se om denne praksis er ophørt eller om den fortsat praktiseres. Størrelsen af det månedlige gebyr er på et tidspunkt hævet til kr. 30,00. Hvornår dette skete erindrer jeg ikke, men jeg kan se at det månedlige gebyr i 2010 stadig var kr. 25,00 og at gebyret den 1. januar 2012 var hævet til kr. 30,00.

… har i Bilag … bekræftet, at det månedlige gebyr beregnes pr. medlem og ikke pr. police. … har i samme mail også oplyst, at gebyret deles ud på de policer som medlemmet har.

De stillede spørgsmål har … ikke besvaret. Efter min opfattelse kunne denne sag nemt afsluttes hvis spørgsmålene blev besvaret fyldestgørende.

… er pr. definition inhabil da hun ikke har fulgt ISPs egen klagevejledning. I Bilag … har … erkendt at han også er inhabil. … og … har begge tilkendegivet at de ikke ønsker at kommunikere yderligere med mig. Her står sagen, og min livrente er ikke kommet til udbetaling. Det er en uheldig situation som ISPs direktionen og ISPs bestyrelsesformand har sat sig selv i.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Saldoen på min livrente pr. 31.12.2011 på kr. 273.120,00 skal lægges til grund ved beregning af nutidsværdien af min livrente. Endvidere skal beløbet på kr. 6.691,08 som er anført som en udgift i den TI baserede depotoversigt for 2010 tilbageføres.

De for meget opkrævede beløb i form af månedlige gebyrer fremdiskonteres til nutideværdi og tillægges saldoen på min livrente."

I brev af 9/2 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"ISP Pensions holdning

…
ISP Pension mener ikke, at Klager skal have medhold idet Klager er blevet behandlet i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Begrundelse

…
Som det fremgår af den af Klager vedlagte korrespondance, valgte ISP Pension ekstraordinært og pr. kulance at tilbyde Klager at tilbagerulle en allerede påbegyndt udbetaling af alderspension i 2010. Af tekniske årsager var det nødvendigt at nulstille depotet for at stoppe den påbegyndte udbetaling af livrenten. Tilbagerulningen blev herefter foretaget i 2010 ved, at værdien af Klagers depot blev genoprettet og således, at Klager ikke tilbagebetalte de allerede udbetalte alderspensionsbeløb. Klager fik dermed en ekstraordinær og kulancemæssig tilskrivning af sit depot på 4 måneders udbetaling. Tilbagerulningen er foretaget manuelt, hvorfor pensionsordningen i en periode er blevet håndteret manuelt i ISP Pension.

Klager gør gældende, at ISP Pension ikke har tilbageført det kulancemæssige beløb på kr. 6.691,08 tilbage i 2010. Dette bestrides af ISP Pension. I forbindelse med ankenævnssagen har ISP Pension imidlertid ud fra et ressourcemæssigt hensyn valgt på ny at indsætte beløbet på kr. 6.691,08 tillagt renter på Klagers depot pr. 1. februar 2016. Denne beslutning skyldes *alene*, at ISP Pension i 2010 overgik til nyt IT system, og det vil kræve uforholdsmæssige mange ressourcer at genskabe data fra før overgang til nyt IT-system.

Klager har herefter fået tilskrevet sit depot kulance-beløbet to gange ligesom Klager ikke har tilbagebetalt de fire måneders udbetaling af alderspension.

Klagen handler herefter udelukkende om følgende:

Klager gør gældende, at Klagers livrente skal beregnes på baggrund af et depot pr. 31. december 2011 på kr. 273.120,00. ISP Pension kan oplyse, at Klagers livrente netop er beregnet ud fra et depot på kr. 273.120,00 pr. 31. december 2011 (bilag …), hvorfor der ikke synes at foreligge uenighed herom. Da policen først er endeligt rettet op i 2013, kan Klager ikke se den angivne saldo i oversigterne på Min Pension.

Klager gør yderligere gældende, at Klager er blevet opkrævet dobbeltgebyr på sin pensionsordning svarende til 2 x kr. 360 årligt. Klager har en pensionsordning, der består af en garanteret livrente samt en pensionsordning under udbetaling. Gebyret fordeles forholdsmæssigt på de to ordninger, men der betales kun ét gebyr svarende til kr. 360 årligt. ISP Pension bestrider, at Klager skulle være opkrævet 2 x kr. 360. Der henvises til bilag …, hvoraf det fremgår, at der fra 2012 er betalt et årligt gebyr på kr. 360. Der er således ikke blevet opkrævet dobbeltgebyr som fremført af Klager.

I den forbindelse gøres yderligere og generelt gældende, at eventuelle krav, der ligger før 18. november 2012 er forældede.

Ud fra ovenstående finder ISP Pension det ikke dokumenteret, at Klager er berettiget til at få tilbageført erlagte gebyrer tillagt renter, da Klager kun er blevet opkrævet et gebyr på kr. 360 årligt svarende til det aftalte."

Selskabet har i brev af 1/3 2016 til nævnet bl.a. tilføjet:

"Yderligere kan det oplyses, at det overførte beløb på kr. 6.691,08 tillagt renter, i alt kr. 7.535,25 er indsat på Klagers depot og vil kunne ses på næste depotoversigt pr. 1. juni 2016. Der er vedlagt bilag …, hvoraf beløbet figurerer under overskriften 'Omvalgsbeløb'."

Af klagerens brev af 20/3 2016 til nævnet fremgår bl.a.:

"Jeg har på intet tidspunkt antydet at min sag hos ISP ikke er blevet behandlet i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Det fremsendte … brev af 9. februar (i alt 10 sider) er derfor irrelevant i denne forbindelse.

ISPs udlægning af sagsforløbet vedrørende aktiveringen af min livrente kan jeg ikke genkende. Sagsforløbet fremgår af bilagene …. I bilag … erkender vicedirektør … at det var en fejl fra ISPs side, at min livrente blev aktiveret.

Der er således ikke tale om en ekstraordinær gestus fra ISPs side at tilbagerulle den påbegyndte udbetaling. Det er vel almindelig kutyme at den der begår en fejl - og erkender fejlen - også sørger for at fejlen bliver rettet.

Denne del af sagen blev forliget ved at fire måneders pensionsudbetalinger fra livrentedepotet - i alt kr. 8.021.08 - blev godskrevet depotet. Såvel fra … som fra min side er denne del af sagen lukket og afsluttet.

Jeg må desværre erkende at jeg ikke kan følge ISPs argumentation for at beløbet kr. 6.691,08 både er blevet tilbageført i 2010 og igen med renter pr. 1. februar 2016. At beløbet er blevet tilbageført i 2010 er ikke i overensstemmelse med de faktiske forhold. I øvrigt ved jeg ikke hvor beløbet kr. 6.691,08 stammer fra. Dette er et beløb som ISP har bragt på banen. Beløbet der figurerer i forliget mellem … og mig, er kr. 8.021,08.

Det er fint at ISP nu har tilbageført beløbet med renter. I denne forbindelse vil jeg gerne have en fyldestgørende specifikation over hvordan beløbet kr. 7.535,25 er fremkommet.

Da den IT- baserede depotoversigt for 2010 blev tilgængelig under 'Min Pension' på ISPs hjemmeside i sidste halvår af 2013 kunne jeg se, at depotets saldo primo 2010 var opgjort til kr. 228.815,79 medens saldoen ultimo 2009 ifølge bilag … androg kr. 231.107,00. Denne difference på kr. 2.291,21 har ISP på intet tidspunkt forholdt sig til.

Jeg kan se at ISP opererer med tre forskellige systemer til opfølgning af livrentedepotets saldo pr. 31. december 2011.

Opgørelse nr. 1. Depotoversigterne som er gengivet i bilagene … Jeg har tidligere oplyst at disse oversigter er udarbejdet af ansvarshavende aktuar ... Dette er ikke korrekt. Bilag … er baseret på ISPs egne data. Jeg beklager fejlen.
Opgørelse nr. 2: Depotoversigterne 2010 til 2015 som er tilgængelige under 'Min Pension' .
Opgørelse nr. 3: En opgørelse benævnt bilag … (én side) som viser posteringer omkring 1. januar 2012 på en reservekonto.

Desværre er informationerne i de tre systemer ikke sammenfaldende.

Ad opgørelse nr. 1. Efter min opfattelse er denne opgørelse den korrekte og jeg vil derfor henholde mig til denne.

Ad opgørelse nr. 2. Jeg har tidligere påvist fejl i depotoversigterne som ISP ikke har reageret på. Saldoen pr. 31. december 2009 i opgørelserne nr. 1 og saldoen pr 1. januar 2010 i opgørelse nr. 2 er forskellige. Når der er indbygget fejl i de anvendte indgangsdata må der følgelig også være fejl i slutresultatet. Jeg kan derfor ikke anerkende denne opgørelse.

Ad opgørelse nr. 3. Denne opgørelse er ny for mig. Da opgørelsen er et udpluk fra en større database kan jeg ikke forholde mig til denne opgørelse.

Jeg kan dog konstatere at beløbet kr. 273.120,00 indgår i opgørelse nr. 1 den 31. december 2011 og den 1. januar 2012. Jeg kan også konstatere at beløbet hverken figurerer i opgørelse nr. 2 i 2011 eller i 2012.

ISP gør nu gældende at mit livrentedepot netop er udregnet efter en saldo på kr. 273.120,00 pr. 31. december 2011. Samtidig oplyser ISP at de underliggende data ikke er tilgængelige for mig, da depotet først blev rettet op i 2013.

Denne information er interessant. ISP argumenter ud fra informationer som ikke er tilgængelige for mig. Det er selvfølgelig ISPs ret, men seriøst er det ikke. Det mindste ISP kunne gøre er at rette op på dette forhold. Imidlertid har jeg svært ved at se at ISP kan dokumentere at saldoen i opgørelse 2 er på kr. 273.120,00 ultimo 2011 / primo 2012 på grund af forskellige indgangsdata ultimo 2009.

Det tilsendte bilag … (i alt 7 sider) har 'Gebyrer' som overskrift og omhandler årene 2010 til og med 2015. Kolonnerne er imidlertid ikke navngivet. Min mulighed for at sætte mig ind i, hvad der ligger bag alle tallene er derfor meget begrænset. Da ordene 'Gebyr' eller 'Gebyrer' ikke er nævnt i de IT- baserede depotoversigter (opgørelse nr. 2) kan jeg ikke se, hvad ISP vil dokumentere med bilaget. Jeg vil derfor se bort fra bilag ...

Jeg mangler stadig ISPs stillingtagen til de tilsagn som daværende vicedirektør … og daværende og nuværende ansvarshavende aktuar … har givet mig. Se mit … brev dateret den 18. februar 2016.

Med hensyn til betalte administrationsbidrag må jeg henvise til opgørelse nr. 1. Her fremgår det tydeligt at jeg årligt har betalt administrationsbidrag på kr. 300,00 / kr. 360,00 på min livrente.

ISPs oplysning om at krav der ligger før 18. november 2012 er forældet kan jeg ikke acceptere.

I bilag … har jeg spurgt, om det månedlige administrationsbidrag beregnes pr. medlem eller pr. pensionsforsikring. I bilag … er det blevet bekræftet at der kun skal betales ét medlemsbidrag pr. medlem. Datoen for hvornår kravet om tilbagebetaling er forældet er derfor den **3. november 2010.**

Opsummering:
Da min livrente blev aktiveret i slutningen af 2009 må jeg gå du fra, at de data der blev anvendt ved udbetalingen var ajourført. ISPs generelle forbehold for fejl i IT-systemerne kan derfor ikke komme i anvendelse her.

De anvendte data ved aktiveringen af livrenten fremgår af bilag ...

Depotets udvikling fremgår af bilagene …. ISP og jeg er enige om at depotets størrelse ultimo 2011 er på kr. 273.120,00. Dette tal skal derfor lægges til grund, når depotets nutidsværdi skal fastlægges.

Det er uden for diskussion at ISP har opkrævet årlige medlemsbidrag på kr. 300,00 / kr. 360,00 på både min alderspension og min livrente. De for meget opkrævede medlemsbidrag skal derfor reguleres tilbage til den 3. november 2010."

Selskabet har i brev af 18/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Livrenteudbetaling ved alder 70 år:
For god ordens skyld henledes opmærksomheden på, at udbetaling af invalidepension i ISP Pension senest skal påbegyndes ved alder 70 år, jf. *'Orientering om livrente i ISP'*, hvoraf fremgår, at *'Du kan tidligst starte udbetalingen, når du bliver 60 år og skal senest starte udbetalingen, når du bliver 70 år.'* (bilag …).

Med hensyn til Klagers påstand om tilbageførsel af kr. 6.691,08 ses der ikke, at være yderligere udeståender, idet Klager har fået godskrevet beløbet tillagt renter til sit depot i overensstemmelse med Klagers besvarelse af spørgsmålet 'Hvad vil du konkret opnå hos selskabet' i klageskemaet.

Gebyrer:

Som det fremgår af det omfattende bilagsmateriale, er Klager tidligere oplyst om, at ISP Pension i en periode har administreret Klagers pensionsordning manuelt. Dette skyldes tilbagerulningen af pensionsordningen af den allerede påbegyndte udbetaling af alderspension i 2010, som faldt sammen med indførsel af nyt IT system. Pensionsordningen er imidlertid for nogle år siden genoprettet i systemet med tilbagevirkende kraft til den 1. januar 2010.

Den manuelle behandling har imidlertid medført en korrektion i opkrævede gebyrer undervejs. Som det fremgår af mail tilsendt Klager den 11. maj 2012 (bilag …), var der trukket kr. 269 for meget i omkostninger i 2010. Disse er imidlertid blevet korrigeret, som det også fremgår af mailen til Klager.

Nedenfor er indsat en oversigt over de omkostninger, som Klager er blevet opkrævet i årene 2010-2015. Omkostningerne er opdelt på henholdsvis faste omkostninger og depotomkostninger, og er dertil fordelt på Klagers to ordninger, nemlig en supplerende livrente og en ordinær pensionsordning. Nærværende sag vedrører de faste omkostninger. Som det fremgår af nedenstående skema, har Klager på intet tidspunkt betalt mere end henholdsvis kr. 300 og kr. 360 i overensstemmelse med de til Finanstilsynet anmeldte satser.

		2010	2011	2012	2013	2014	2015	I alt
Livrente	Faste Omk	-31,43	-27,97	-161,31	-164,29	-166,92	-171,85	-723,78
	Depot Omk	-	-	-207,26	-212,75	-189,42	-119,87	-729,31
Pensionsordning	Faste Omk	-268,57	-332,03	-198,69	-195,71	-193,08	-188,15	-1.376,22
	Depot Omk	-	-	-255,30	-253,48	-219,10	-131,28	-859,15
I alt	Faste Omk	-300,00	-360,00	-360,00	-360,00	-360,00	-360,00	-2.100,00
	Depot Omk	-	-	-462,56	-466,23	-408,52	-251,15	-1.588,46

For god ordens skyld henledes opmærksomheden på, at ISP Pension fortsat generelt gør gældende, at eventuelle krav, der ligger før 18. november 2012 er forældede."

Hertil har klageren i brev af 8/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Med hensyn til beløbet kr. 6.691,08 har jeg i mit brev dateret den 20. marts 2016 oplyst, at beløbets størrelse ikke er i overensstemmelse med det beløb som figurerer i forliget mellem … og mig. Dette faktum mangler jeg fortsat ISPs forklaring på. Ligeledes mangler jeg en specifikation over hvordan beløbet på kr. 7.535,25 er fremkommet.

ISPs konkluderer at der ikke er yderligere udeståender efter beløbet kr. 6.691,08 med renter i alt kr. 7.535,25 er blevet tilbagebetalt. Konklusionen begrunder ISP med min oplysning i rubrikken *Hvad vil du konkret opnå hos selskabet i klageskemaet til Ankenævnet*.

Nu er er det begrænset hvor meget der kan skrives i den nævnte rubrik, og klageskemaet er ikke det eneste dokument der findes i sagen. Det medfølgende brev med tilhørende bilag samt mine yderligere breve er også en del af min klage. Jeg er derfor ikke enig i ISPs konklusion og henviser i øvrigt til disse dokumenter.

…

Jeg kan konstatere at de listede omkostninger på min livrente i det fremsendte skema er relateret til **Opgørelse nr. 2**. I mit brev dateret den 20. marts 2016 har jeg informeret om

at de anvendte data pr. 1. januar 2010 ikke er korrekte. Det fremsendte skema betragter jeg derfor ikke som en relevant del af sagen. I øvrigt henviser jeg til mine tidligere svar.

Med hensyn til forældelsesdatoen for mine krav på tilbageføring af opkrævede faste omkostninger må jeg fastholde, at forældelsesdatoen er 3. november 2010 eller tidligere. ISP vidste eller burde vide at der tilbage fra 2006 månedligt har været opkrævet kr. 25,00/kr. 30,00 i faste omkostninger både på min livrente og min livsvarige alderspension. Jeg henviser til ISPs hjemmeside hvor der under 'Ekstra pension' og under underpunktet 'Omkostninger' klart fremgår, at der kun betales ét månedligt gebyr (fast omkostning) pr. medlem.

Som det fremgår af ovenstående er indlæggene i ISPs brev dateret den 18. april 2016 af en sådan karakter, at det ikke bidrager til at få afsluttet sagen.

Jeg har flere gange stillet konkrete spørgsmål til ISP, som ikke er blevet besvaret. Spørgsmålene fremgår tydeligt af den tidligere korrespondance."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder bl.a. yderligere korrespondance fra parterne og pensionsoversigter.

Nævnet udtaler:

Selskabet påbegyndte ved en fejl i december 2009 at udbetale klagerens livrente. Parterne aftalte medio 2010, at selskabet skulle godtgøre depotet med det udbetalte beløb, der vedrørte 4 måneder, indtil udbetalingerne blev standset, og at selskabet ville undlade at kræve tilbagebetaling af ydelser fra klageren.

Selskabet har i perioden herefter og frem til 2013 af IT-tekniske årsager håndteret livrenten manuelt ved aktuar. Selskabet har anført, at værdien af depotet i 2010 blev genoprettet som aftalt. Selskabet har med henvisning til ressourcemæssige overvejelser pr. kulance på ny indsat et godtgørelsesbeløb på 6.691,08 kr. tillagt renter på klagerens depot pr. 1/2 2016.

Af aktuarens depotopgørelser af 2009 og 2010, som er udarbejdet efter parternes aftale i 2010 om genopretning af livrenten, og som klageren ikke har bestridt er retvisende for depotets størrelse, fremgår ingen debiteringer af klagerens livrentedepot i anledning af de fejlagtige udbetalinger.

Klageren har bl.a. henvist til en pensionsoversigt af 2010, som han har oplyst blev tilgængelig på selskabets hjemmeside i 2013. Af denne oversigt fremgår, at depotet er debiteret med 6.691,08 kr. for "udbetaling". Det fremgår også, at depotet er debiteret med 224.219,75 kr. for "extraBonusAddition". Selskabet har anført, at det som led i genopretning af depotet af tekniske årsager har været nødvendigt først at nulstille depotet for at stoppe den påbegyndte udbetaling af livrenten for siden at kreditere depotet med et af aktuaren opgjort beløb. Nævnet finder, at det ikke af denne elektroniske pensionsoversigt af 2010 kan udledes, at selskabet ikke siden har krediteret depotet med det korrekte beløb, hvor der tages hensyn til parternes aftale af 2010 om at stille depotet, som var selskabets udbetalingsfejl ikke sket.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til yderligere godtgørelse fra selskabet i anledning af parternes aftale af 2010 om genopretning af livrentedepotet.

Parterne er enige om, at depotet ultimo 2011 udgjorde 273.120 kr., som opgjort af selskabets aktuar den 11/5 2012.

Af aktuarens depotoversigt af 2012 fremgår, at bevægelserne i 2012 samlet har været +7.145,12 kr., og at depotet ultimo 2012 således udgjorde 280.265,12 kr.

Af den elektroniske depotoversigt af 2013 fremgår, at bevægelserne i 2013 samlet har været +7.543,98 kr., og at saldoen ultimo 2013 var 287.809,02 kr. Det fremgår videre af oversigten, at der er foretaget en korrektionspostering "extraBonusAddition" på depotet på 243.038,73 kr. Selskabet har vedlagt et teknisk kontoudtog for reservekontoen, hvoraf det fremgår, at depotets saldo pr. 1/1 2012 efter kreditering af korrektionsposteringen udgjorde 273.120 kr., hvilket parterne er enige om var det korrekte, retvisende beløb.

Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket fejl i selskabets opgørelser af depotet ultimo 2012, ultimo 2013 eller i øvrigt. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at opskrive depotet eller at foretage nye beregninger af størrelsen på depotet.

Nævnet bemærker for så vidt angår administrationsomkostninger, at pensionsselskabernes bestemmelser herom er en del af det tekniske grundlag, som anmeldes til Finanstilsynet.

Selskabet har ved brev af 18/4 2016 fremlagt en tabel, der viser, hvad klageren har betalt af omkostninger siden 2010. Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er faktuelle fejl i tabellens oplysninger, eller at beløbene er i strid med selskabets bestemmelser om opkrævning af faste administrationsomkostninger.

For så vidt angår administrationsomkostninger forud for 2010 foreligger der ikke oplysninger for nævnet, som giver nævnet grundlag for at antage, at der samlet på klagerens to ordninger i selskabet er opkrævet fejlagtigt store omkostninger. Nævnet bemærker endvidere, at et eventuelt tilbagebetalingskrav vil være underlagt forældelseslovens almindelige 3-års forældelsesfrist, jf. forældelseslovens §§ 2 og 3.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at tilbagebetale administrationsomkostninger til klageren eller at foretage kontrolberegninger af beløbenes rigtighed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Marianne Højgaard Pedersen
formand