Ankenævnet for Forsikring

Den 31. august 2016 blev i sag nr. 88877:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Norli Pension Livsforsikring A/S
Kay Fiskers Plads 9
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Norli Pension Livsforsikring A/S. Han klager over, at selskabet afviste at udskyde udbetalingen af hans kapitalpension yderligere.

Selskabet har henvist til, at selskabet ikke er forpligtet til at tilbyde sine kunder forlængelse af pensionsudløbstidspunktet, og at klageren i øvrigt har underskrevet en udbetalingsblanket vedr. kapitalpensionen, hvilket er bindende for ham.

Det fremgår af sagen, at pensionsordningen blev etableret pr. 1/12 1990 med aftalt udløb pr. 1/12 2013 ved det 60. år. Udbetalingen af pensionen er siden to gange blevet udskudt med et år ad gangen til den 1/12 2015, idet klageren i marts 2014 dog fremsatte anmodning om, at udbetalingen blev udskudt indtil den 1/12 2020. Han har den 17/12 2015 underskrevet en udbetalingsblanket, hvoraf det fremgår, at han ønsker at få sin kapitalpension udbetalt pr. 1/12 2015 på en nærmere angivet bankkonto. Selskabet har herefter udbetalt kapitalpensionen til klageren med fradrag af statsafgift på 37,3 %, som selskabet har indbetalt til SKAT.

Klageren har i klageskemaet af 23/12 2015 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Jeg lavede en forsikring i 1990 som skulle dække mig i tilfælde af invaliditet. I forsikringen var en opsparing, hvis inv. fors. ikke kom til udbetaling.

I dec. 2013 får jeg et brev om jeg vil have pengene udbetalt. Jeg snakker med … i Skandia, (nu ansat i Norli) som giver mig en forklaring på, at bankerne giver for lidt i rente, så pengene er bedre anbragt hos dem. Samtidig får jeg at vide, at det indestående beløb har en procentsats som er garanteret. … som på daværende var ansat hos Skandia, fortæller mig, at pengene skulle udbetales inden jeg fyldte 75 år, hvilket også står i deres oplysninger på Skandias eget net.
November 2015 modtager jeg brev, at Skandia forsikringen er overgået til Norli. Norli skriver, at der ingen ændring vil blive i forsikringen ved overgangen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Forrentningen ligger på ca. 25.000 kr. pr. år, og eftersom der er 12 år endnu, ligger vi i omegnen af min. 300.000 kr. Dem kunne jeg da godt selv bruge."

Klageren har i mail af 18/1 2016 til nævnet videre anført:

"Jeg beder jer bemærke mail af 25. marts 2014 kl. 13.58:
'Jeg udskyder udbetalingen til 1. december 2020'.

Endvidere mail af 26. marts 2014 kl. 17.17:
'da det er en 90 er police' og en sur smiley.

Helt klart vil de på en eller anden måde prøve at komme af med mig, da det efter … mening, er 'et stykke guldrandet papir'.

… skriver til mig at hun udskyder udbetalingen den 25. marts, men i december skriver hun at Skandia og Norli har lavet en ordning den 1. marts. Dette passer jo ikke overens."

I brev af 15/2 2016 fra selskabet til nævnet hedder det:

"Klager ønsker med sin klage til Ankenævnet for Forsikring at opnå ret til at udsætte sin pensionsordning.

Påstand: Frifindelse

Sagens Forløb:
Klagers pensionsordning blev etableret pr. 1. december 1990 som en privat kapitalpensionsordning. Udløbstidspunktet for pensionsordningen blev aftalt til alder 60. Til ordningen blev knyttet en invaliderentedækning med en årlig ydelse på …, der ville komme til udbetaling i tilfælde af, at forsikrede mistede sin erhvervsevne med mindst 2/3 som følge af sygdom eller ulykke. Derudover blev ordningen etableret med reservesikring, der sikrede, at den værdi, der var opsparet på pensionsordningen ville blive udbetalt i tilfælde af forsikredes død inden det aftalte udløbstidspunkt. Begæring om livsforsikring af 27. november 1990 vedlægges …

I forbindelse med pensionsordningens udløb 1. december 2013 skrev selskabet til klager 1. oktober 2013 og informerede ham om de regler og vilkår, der var gældende for udbetaling af pensionen. Derudover gav selskabet klager mulighed for at forlænge pensionsordningen, hvis han ikke ønskede at få pensionsordningen udbetalt på daværende tidspunkt. ... På baggrund af dette brev valgte klager at udsætte udløbstidspunktet for sin pensionsordning i et år til 1. december 2014.

21. marts 2014 sendte klager selskabet en e-mail …, hvori klager skrev, at han ønskede at udsætte udløbstidspunktet for pensionsordningen til december 2020. En medarbejder i selskabet gav i e-mail af 25. marts 2014 … ved en beklagelig fejl klager tilsagn om at han kunne udskyde udbetalingen af sin kapitalpension til 1. december 2020. Denne fejl blev imidlertid rettet samme dag af en anden medarbejder i selskabet, der meddelte klager, at selskabet måtte afvise at udsætte pensionsordningen med mere end et år ad gangen, da selskabet ikke kunne garantere, at en så langvarig udsættelse kunne ske på samme fordelagtige vilkår som hidtil …

1. oktober 2014 … skrev selskabet til klager og orienterede ham om, at hans pensionsordning udløb 1. december 2014. I dette brev gav selskabet klager mulighed for at udsætte udløbstidspunktet. Et tilbud som klager valgte at acceptere. Udsættelsen af udløbstidspunktet til 1. december 2015 blev bekræftet i selskabets brev af 17. oktober 2014 …

27. oktober 2015 … sendte selskabet klager et nyt brev vedrørende udløb, idet pensionsordningens udløbstidspunkt 1. december 2015 nærmede sig. I brevet orienterede selskabet atter om de nærmere regler og vilkår for udbetaling af pensionsordningen. Imidlertid gav selskabet ikke klager mulighed for at udsætte udløbstidspunktet yderligere i dette brev.

Skandia, der indtil 1. november 2015 var ejer af den portefølje, der blev overdraget til Norli Pension Livsforsikring A/S havde med virkning fra 1. marts 2015 truffet en generel afgørelse om ikke at tilbyde forlængelser. Årsagen til dette, var, at selskabet ikke havde en proces eller en IT-løsning, der understøttede forlængelser, og man derfor besluttede at ophøre med at tilbyde forlængelser, indtil selskabet havde en valid løsning på plads.

Derudover skulle der foretages en omberegning af forsikringsdækningerne, der som følge af klagers alder ville medføre en væsentlig højere pris for disse. Specielt var situationen den, at reservesikringen, der var tilknyttet pensionsordningen faldt bort, og der skulle etableres en dødsfaldsdækning på individuelt grundlag i stedet med en deraf væsentlig forhøjelse af prisen til følge. Disse faktorer sammenholdt med, at en forlængelse ville ske i forhold til en væsentlig lavere rentesats end hidtil, idet grundlagsrenten ikke må overstige den maksimale rentesats, jf. Bekendtgørelse om grundlagsrente for Livsforsikringsvirksomhed § 2 bevirkede, at selskabet vurderede, at en eventuel forlængelse ville ske på så lidt fordelagtige vilkår for klager, at selskabet ikke ønskede at tilbyde dette.

Klager kontaktede selskabet, da han var utilfreds med den manglende mulighed for yderligere udsættelse af pensionsordningens udløbstidspunkt. Klager har … fremsendt kopi af den skriftlige dialog mellem ham og selskabet i den forbindelse. Af denne korrespondance fremgår det bl.a., at selskabet i e-mail af 15. december 2015 orienterede klager om, at selskabet ikke kunne foretage den ønskede forlængelse, men at han uden omkostninger til Norli Pension Livsforsikring A/S kunne flytte sin ordning til et andet pensionsinstitut/bank, der tilbød udsættelse til alder 75 år.

17. december 2015 underskrev klager imidlertid udbetalingsblanket, hvori han bekræftede at han ønskede at få sin kapitalpension udbetalt pr. 1. december 2015 og meddelte til hvilket pengeinstitut og hvilken konto han ønskede beløbet skulle udbetales til. Klager fremsendte endvidere kopi af sit pas og kopi af sit sundhedskort som legitimation for sin identitet. ...

Kapitalpension blev herefter udbetalt til den anviste konto efter fradrag for den lave statsafgift på 37,3 %, der var gældende i årene 2013-2015. Statsafgiften er herefter afregnet til SKAT af Norli Pension Livsforsikring A/S.

Herefter indbragte klager sagen for Ankenævnet for Forsikring 23. december 2015.

Sagsfremstilling:
Ved indgåelsen af aftalen i 1990 mellem klager og Norli Pension Livsforsikring A/S om pensionsordning blev der indgået en aftale mellem parterne, der var gældende indtil 1. december 2013. Herved forpligtede selskabet sig på de indgåede vilkår indtil 1. december 2013. Pligt for selskabet til at udsætte udløbstidspunktet var imidlertid ikke en af de forpligtelser, selskabet påtog sig ved indgåelsen af aftalen.

De to gange pensionsordningen er blevet udsat, er sket efter et tilbud afgivet af selskabet, og hver enkelt forlængelse må betragtes som en ny aftale på nye vilkår.

Bestemmelsen i Pensionsbeskatningsloven, hvorefter forsikrede, i dette tilfælde klager, kan vælge at udsætte udbetalingstidspunktet til sit 75. år eller første policedag herefter og fortsat få sin kapitalpension udbetalt til en statsafgift på 40 %, er en ret for forsikrede, men ikke en forpligtelse for selskabet til at tilbyde denne mulighed. Der gælder ikke noget lovreguleret krav om, at et pensionsselskab skal tilbyde udsættelse. Selskabet er med andre ord ikke underlagt kontraheringspligt.

Klager havde mulighed for uden omkostninger til Norli Pension Livsforsikring A/S at flytte sin ordning til et andet pensionsinstitut eller evt. bank, der tilbød udsættelse til alder 75 år. Klager blev vejledt om denne mulighed – både flere gange telefonisk samt skriftligt, hvilket er dokumenteret i Norli Pension Livsforsikring A/S' e-mail af 15. december 2015 …

Trods rådgivning om muligheden for at flytte ordningen til andet pensionsinstitut eller bank uden omkostninger til selskabet, valgte klager ved sin underskrift på udbetalingsblanketten … 17. december 2015 at få ordningen udbetalt. Norli Pension Livsforsikring A/S må i den forbindelse fremhæve, at selskabet ikke har stillet klager nogen fortrydelsesfrist for det valg, han traf, i udsigt. Klagers valg af udbetaling af sin pensionsordning pr. 1. december 2015 er derfor bindende.

Anbringender:
Til støtte for den nedlagte påstand gøres det gældende

at Den mellem klager og Norli Pension Livsforsikring A/S indgåede pensionsaftale er alene gældende til det aftalte udløbstidspunkt 1. december 2013

at Norli Pension Livsforsikring A/S er ikke juridisk forpligtet til at tilbyde sine kunder forlængelse af pensionsudløbstidspunktet

at Norli Pension Livsforsikring A/S i flere omgange har oplyst om muligheden for omkostningsfrit at flytte pensionsordningen til andet pensionsinstitut

at Norli Pension Livsforsikring A/S har indeholdt og afregnet statsafgift i henhold til den på udbetalingstidspunktet gældende afgiftssats på 37,3 %

at Klager har ved sin underskrift på udbetalingsblanket af 17. december 2015 og fremsendelse af legitimation og kontooplysninger valgt at få udbetalt ordningen

at Der gælder ikke nogen fortrydelsesfrist for klagers valg af at få ordningen udbetalt

at Klagers valg af at få ordningen udbetalt er bindende

Norli Pension Livsforsikring A/S indstiller herefter, at klagen afvises af Ankenævnet for Forsikring."

Klageren har i mail af 21/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter råd fra … hos Skandia, kunne jeg vente med udbetaling af pensionen til mit fyldte 75. år. … fortalte mig hvor god en pension jeg havde, og fortalte ligeledes at forrentningen hos dem var meget højere end i en bank. Derfor lade Skandia beholde beløbet.
…
'En beklagelig fejl' skriver de. Der bliver ikke på noget tidspunkt skrevet, at jeg ikke kan lade min pension køre videre, blot at jeg ikke kan forvente at få det garanterede høje afkast.
…
Man kan da ikke give accept om udsættelse af udbetaling og så pludselig trække denne tilbage. Ligeledes skrives der om omberegning af policen. Jeg betalte sidste gang i 2013 og policen var således 'hvilende', og har intet at gøre med højere policebetaling.
…
Får mail fra …, at hvis jeg sender kontonummer plus ID inden jul, kan hun sørge for at jeg kun skal betale 37,3% i stedet for 40 %, hvis jeg venter til 1. februar. Allerede på det tidspunkt er beslutningen om ankenævnet taget fra min side.

Jeg har i rente fra januar 2012 til januar 2013 fået tilskrevet 28982 kr.
Fra januar 2013 til december 2013 30279 kr.
Fra december 2013 til december 2014 19979 kr.
Fra december 2014 til december 2015 19706 kr.
Her ses tydeligt forskellen på rentetilskrivning før og efter min 60 års fødselsdag."

Selskabet har i brev af 8/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Norli Pension Livsforsikring A/S skal på ny påpege, at udsættelse af en pensionsordning ikke er rettighed en kunde har overfor selskabet, men alene en mulighed som Pensionsbeskatningsloven åbner for. Der ligger ingen forpligtelse for et selskab til at udsætte en pensionsordning, hvis en kunde ønsker det. Men det er derimod en pensionsleverandørs egen beslutning, om selskabet ønsker at give en kunde tilbud om udsættelse.

Årsagen til, at Skandia Livsforsikring A A/S – indtil 1. november ejer af den portefølje, der er overtaget af Norli Pension Livsforsikring A/S – med virkning fra 1. marts 2015 traf afgørelse om ikke længere at tilbyde udsættelser var, at en udsættelse ville ske på så lidt favorable vilkår for kunden, at det efter selskabets vurdering ville læne sig op ad en overtrædelse af gældende regler om God skik at tilbyde udsættelser. Det var selskabets vurdering, at det ville være mest fordelagtigt for de respektive kunder i stedet at få deres pensionsordning udbetalt.

Det er korrekt, når klager anfører, at der ikke har været foretaget indbetaling til hans pensionsordning i en årrække.

Det var et led i den oprindelige pensionsaftale, at reservesikringen blev betalt af bonus, så længe der var bonustilskrivning. Dette har der imidlertid ikke været en del år, og derfor er det reelt selskabet, der gennem en periode har finansieret klagers reservesikring. Dette kan selskabet imidlertid ikke fortsætte med udover den oprindelige aftaleperiode.

En udsættelse af pensionsordningen ville derfor skulle ske på nye aftalevilkår, der ville indebære, at der skulle etableres en dødsfaldsdækning på individuelt grundlag. Dette ville medføre en væsentlig forhøjelse af prisen for den pågældende forsikringsdækning. Betalingen for denne ville, da der ikke længere foretages indbetaling til ordningen, skulle trækkes fra reserven, der med andre ord ville blive reduceret.

Disse faktorer sammenholdt med, at en forlængelse ville ske i forhold til en væsentlig lavere rentesats end hidtil, idet grundlagsrenten ikke må overstige den maksimale rentesats, jf. Bekendtgørelse om grundlagsrente for Livsforsikringsvirksomhed § 2, ville efter selskabets vurdering medføre en meget lidt attraktiv aftale for kunden.

Norli Pension Livsforsikring A/S skal på ny over for Ankenævnet for Forsikring fremhæve, at klager var rådgivet om, at han havde mulighed for at flytte sin pensionsordning uden omkostninger til Norli Pension Livsforsikring A/S til et andet pensionsinstitut, der kunne tilbyde klager et senere udløbstidspunkt end Norli Pension Livsforsikring A/S kunne.

Trods dette valgte klager at få sin pensionsordning udbetalt i december 2015. Klager tog ikke over for selskabet forbehold for, at han ville påklage Norli Pension Livsforsikring A/S' beslutning om afslag på udsættelse af pensionsordningen.

Da selskabet heller ikke gav klager mulighed for at fortryde sit valg, er det Norli Pension Livsforsikring A/S' opfattelse, at klager bundet af det valg, han traf, da han 17. december 2015, efter rådgivning om andre muligheder, anmodede om at få udbetalt sin pensionsordning.

Norli Pension Livsforsikring A/S indstiller herefter på ny, at klagen afvises af Ankenævnet for Forsikring."

Af klagerens mail af 2/4 2016 til nævnet fremgår bl.a.:

"… fortæller mig at pensionen er så god at jeg ikke må lade den gå videre til en bank, da bankens forrentning er alt for lav.…
Efter min mening kan man ikke bare lave et nyt selskab og så fjerne de aftaler som er lavet i forvejen.
Ang. flytning til Norli pension livsforsikring kommer dette først frem i december 2015. På dette tidspunkt er min tillid til Norli nok ikke på sit højeste.

I prognosen fra 1991 står der at jeg kan forvente at få udbetalt 632.312 kr. 1. dec 2013. Den var på det tidspunkt 343.369. Jeg ved godt at prognoser ikke kan forventes at passe, men der er alligevel langt mellem de to tal."

Klageren har i mail af 24/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Juristen fra Norli vil gerne have en dokumentation fra mig ang. hvad … har udtalt sig om. Jeg tvivler meget på at … kan huske samtlige samtaler som hun har haft pr. telefon igen-

nem flere år, men jeg er da overbevist om at hun kan huske hvad hun har sagt til mig, og måske også andre.

… fortæller mig at hun har haft en samtale med en bankmand, ang. om pensioner skal overgå til banker eller ej. Efter hendes udsagn giver en bank ca. 1,7 % på daværende tidspunkt, mod de procenter som jeg får hos Skandia, der er betydelig højere.

Jeg synes også at det kunne være rigtig godt, hvis juristen fra Norli ville svare på de spørgsmål, som jeg har anført, istedet for at lukke dem fuldstændig ude."

I brev af 11/5 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi savner fortsat dokumentation for den udtalelse klager hævder, at … er fremkommet med, herunder hvornår og under hvilke omstændigheder, den skulle være fremsat. Vi skal samtidig henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at det er klager der skal føre bevis for, at den pågældende udtalelse er fremkommet og ikke selskabet, der skal bevise, at der ikke fremkommet en sådan udtalelse.

For god ordens skyld har Norli Pension Livsforsikring A/S forelagt klagers mail af 24. april 2016 for den pågældende navngivne medarbejder. Medarbejderen afviser med sikkerhed at have udtalt sig som hævdet af klager, idet hun ikke har hverken beføjelse til eller forudsætninger for at udtale sig om andre pensionsinstitutters eller bankers forrentning."

Klageren har hertil i mail af 19/5 2016 til nævnet bemærket:

"Hvordan skal jeg kunne bevise noget der er aftalt mundtligt mellem mig og ... . … har udtalt sig om dette, og hvis hun ikke vil sige at det er rigtigt, er det da en selvfølge at hun har fået mundkurv på. … har ikke udtalt sig om en konkret bank eller en konkret person, kun hvad jeg tidligere har beskrevet.
…
'Jeg vil gerne henlede opmærksomheden på' at det der er beskrevet i samtlige mails fra Norli's side, er der overhovedet ingen tvivl om at jeg fra første færd er i min fulde ret til at pensionen kører indtil jeg fylder 75 år. Intet af det beskrevne fra min side vil juristen tage op."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, hvoraf et uddrag gengives i det følgende.

Af mail af 21/3 2014 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har i februar måned modtaget et brev fra jer ang. min pension hos jer. Heri skriver i at beløbet kommer til udbetaling December 2014. Det er jeg ikke enig i, da jeg har besluttet mig for at jeg vil vente til December 2020. Hvis I ønsker at jeg skal sende en skriftlig bekræftelse, gør jeg gerne det, jeg har jo papirerne til at ligge."

Selskabet har i mail af 25/3 2014 til klageren bl.a. anført:

"Jeg udskyder udbetalingen af din kapitalpension til 1. december 2020.

Du skal være opmærksom på, at den lave afgift af kapitalpensioner på 37,3 % kun er gældende til og med 2014. Fra 1. januar 2015 er afgiften igen på 40%."

Selskabet har i en mail af senere samme dag 25/3 2014 til klageren bl.a. anført:

> "Vi har noteret, at du ønsker udbetalingstidspunktet udsat til december 2020. Vi kan ikke garanteret dig, at udsættelsen kan ske på de samme fordelagtige betingelser som du har nu, mere end for 1 år ad gangen, derfor vil udsættelsen ske for 1 år ad gangen.
>
> Hvis du har spørgsmål til ovenstående, er du meget velkommen til at kontakte mig på telefon ..."

Hertil har klageren i mail af 26/3 2014 til selskabet bemærket:

> "Jeg forstår ikke rigtig den ændrede holdning. Nogle ganske få timer før du har skrevet, har … skrevet at det var helt i orden at udbetalingen blev udsat til dec. 2020. Nu skriver du at I kun vil tage 1 år ad gangen.
>
> Så vidt jer er orienteret tidligere fra jer er der en garanti på forrentningen af beløbet. Lad nu være med at prøve at krybe udenom, fordi jeg har bedt om at få udbetalingen til 2020."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning blev etableret pr. 1/12 1990 med aftalt udløbsdato den 1/12 2013 ved hans 60. år. Parterne har efterfølgende ad to omgange aftalt at udskyde udbetalingen af kapitalpensionen med et år ad gangen indtil den 1/12 2015.

Klageren har anført, at det følger af oplysninger, han har fået fra selskabets medarbejdere og selskabets hjemmeside, at udbetalingen kunne udskydes, til han fylder 75 år, og at selskabet i mail af 21/3 2014 har givet ham et løfte om, at udbetalingen kunne udskydes indtil 1/12 2020.

Klageren har den 17/12 2015 underskrevet en blanket om udbetaling af kapitalpensionen pr. 1/12 2015. Han tager ikke i dokumentet forbehold for, at han ønsker at fastholde selskabet på, at han er berettiget til yderligere udsættelse af udbetalingen, eller andre forbehold i øvrigt. Selskabet har efterfølgende udbetalt kapitalpensionen til klageren i overensstemmelse med anmodningen, idet selskabet har afregnet 37,3 % statsafgift til SKAT.

Nævnet finder, at klagerens anmodning om udbetaling af kapitalpensionen som udgangspunkt er bindende for klageren.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har begået rådgivnings- eller sagsbehandlingsfejl, som kan føre til, at han er berettiget til at træde tilbage fra sin anmodning om udbetaling af kapitalpensionen, eller som kan føre til, at han er berettiget til en økonomisk kompensation fra selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i en situation som den foreliggende efter nævnets opfattelse hverken af forsikringsbetingelserne eller af regler i øvrigt kan udledes nogen forpligtelse for selskabet til at skulle tilbyde klageren, at pensionsordningen kan forlænges ud over dens udløbstidspunkt.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet samme dag rettede sin fejlagtige meddelelse om, at udbetalingen af kapitalpensionen kunne udskydes til den 1/12 2020, jf. selskabets første mail af 21/3 2014. Nævnet må således lægge til grund, at den fejlagtige meddelelse, som klageren derved modtog, ikke har virket bestemmelse for hans handlemåde. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at han herudover mundtligt eller på anden vis har fået fejlagtige oplysninger fra selskabet om sin pensionsordning.

Nævnet finder herefter ikke at kunne give klageren medhold i sin påstand.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand