Ankenævnet for Forsikring

Den 15. juli 2016 blev i sag nr. 88884:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Industriens Pensionsforsikring A/S
Nørre Farimagsgade 3
1364 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har arbejdsmarkedspensionsordning i Industriens Pensionsforsikring A/S. Han klager over selskabets rådgivning om pensionsordningen.

Selskabet har anført, at det løbende har besvaret klagerens henvendelser, og at klageren har fået alle de informationer, som han har krav på og brug for.

Klageren har i klageskemaet af 3/2 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Da jeg har prøvet at skrive og ringe mange gange til Industriens Pension, hvad min pension går ud på, og hvilke muligheder jeg har for valg af pension, da jeg har 30 dage til at ændre min pension. Men de vil ikke fortælle mig, hvad man kan ændre den til og hvad de forskellige former har for udbetaling af pension, og hvad påvirkning ved dødsfald for evt. arvinger. De skriver, at hvis jeg er utilfreds, kan jeg klage, så det gør jeg."

I brev af 25/12 2015 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

> "De har ikke villet fortælle hvilke valgmuligheder, det drejer sig om, hvad jeg kan forvente at få udbetalt i kr. og øre, om der er flere valgmuligheder og hvilken pensionsdækning, jeg kan forvente at få fremadrettet og hvor meget jeg kan forvente udbetalt ved de forskellige udbetalinger.
>
> Jeg er alvorligt bange for, at de helt bevidst rent ud sagt prøver at tage røven på mig, da de intet har villet oplyse om mine muligheder.
>
> Jeg vil også gerne høre, om jeg kan få flyttet min pension til et andet selskab, f.eks. … som er utroligt flinke og hjælpsomme."

Selskabet har i brev af 30/3 2016 til nævnet anført:

"Klageren skriver, at han er utilfreds med den information har modtaget om pensionsordningen, særlig vedrørende udbetaling af alderspension. Han har ikke skrevet på klageskemaet, hvad han ønsker at opnå ved at klage.

Klageren har været medlem i Industriens Pension siden 1993 og har løbende modtaget årsoversigter og andre informationer om pensionsordningen. Som bilag A-D fremlægger vi de informationer vi har sendt til klageren i perioden fra maj 2013 til han den 29. september 2015 henvendte sig til os for at få sin alderspension udbetalt.

Forud for den 29. september 2015 har klageren ikke kontaktet os, hverken telefonisk eller skriftligt.

Ved samtalen den 29. september 2015 blev det aftalt, at klageren skulle begynde at få sin alderspension udbetalt. I forbindelse med, at udbetaling af livslang pension (livrente) begynder, kan man som medlem vælge at få tilknyttet en garantiperiode, så der vil blive udbetalt hvad der svarer til sammenlagt 10 års ydelser, hvis medlemmet dør inden de 10 år er gået. Klageren ønskede ikke en sådan garantiperiode (bilag E).

Den 30. september 2015 sendte vi klageren et brev med bekræftelse på aftalen om udbetaling af alderspension. I brevet står der, at klageren har 30 dage til at fortryde sin beslutning om ikke at tilknytte en garantiperiode (bilag F).

Den 6. oktober 2015 modtog vi en klage fra klageren. I klagen skrev han bl.a., at han gennem 3 år forgæves har forsøgt at få sin pension udbetalt og at han er utilfreds med at have et depot på … kr. i Industriens Pension, når han ikke har nogen arvinger (bilag G).

Den 7. oktober 2015 sendte vi et svar på klagen. Vi bemærkede, at klageren ikke forud for den 29. september 2015 havde kontaktet os, og at vi med brev af 13. maj 2013 havde gjort ham opmærksom på, at han kunne få alderspensionen udbetalt (bilag A). Vi oplyste også, at depotet var på lidt under … kr. (bilag H).

Den 12. oktober 2015 ringede klageren til Industriens Pension. Han var vred over, at der ikke var en garantiperiode på hans livslange pension, og han beskyldte medarbejderen for at have rådgivet ham til ikke at vælge en garantiperiode, for selv at opnå en bonus. Medarbejderen oplyste, at der ikke er nogen bonusordning i Industriens Pension som er afhængig af, om medlemmet vælger en garantiperiode. Klageren fik vejledning om, hvordan garantiperioden fungerer, og ønskede på den baggrund at vælge livslang pension med en garantiperiode (bilag I), hvilket han fik.

Den 20. oktober 2015 modtog vi en ny klage fra klageren. Han klager bl.a. over, at vi har skrevet pensionen først kunne udbetales ved 67 år, at pensionen ikke starter automatisk og, at forrentningen har været alt for lav (bilag J).

Den 23. oktober 2015 sender vi et brev, hvor vi opfordrer klageren til at kontakte os telefonisk, så vi kan få behandlet alle klagepunkter (bilag K).

Den 27. oktober 2015 ringer klageren og beder om en skriftlig bekræftelse på, at der er garantiperiode på hans livslange pension (bilag L).

Den 29. oktober 2015 sender vi en skriftlig bekræftelse på valget af garantiperiode (bilag M).

Den 13. november 2015 modtager vi et brev fra klageren, der ønsker at alle oplysninger om pensionsordningen fremover sendes på papir (bilag N).

Den 18. november 2015 bekræfter vi, at alt fremover vil blive sendt på papir. Vi opfordrer igen klageren til at ringe, så vi kan tale om hans klagepunkter (bilag O).

Den 23. december 2015 sender vi et brev om regulering af pensionen (bilag P).

Den 3. februar 2016 skriver klageren til Industriens Pension, at han ønsker, at hans depot skal gå til et eller flere kvindehjem, at han gerne vil slettes som medlem og at han ikke ønsker at blive kontaktet igen af Industriens Pension (bilag Q).

Det er vores opfattelse, at vi har givet klageren alle de informationer, han har haft krav på og brug for:

- Klagerens pensionsordning er et pensionsprodukt, som består af en ratepension og en livslang pension. Begge er livscyklusprodukter med markedsrente, og det enkelte medlem skal ikke vælge risikoprofil, investeringsprofil eller lignende.

- Med brevet af 13. maj 2013 har vi gjort klageren opmærksom på, at han havde ret til en alderspension fra Industriens Pension, som han ville kunne få udbetalt når som helst (bilag A).

- I de pensionsoversigter vi har sendt til klageren har vi vist den forventede pension og under forudsætningerne bl.a. skrevet, at de forventede pensioner ville have en anden størrelse ved udbetaling på et andet tidspunkt end ved 67 år (bilag C). Vi har således ikke skrevet, at pensionen kun kunne udbetales ved 67 år, tidligst ved 67 år, eller på anden måde vildledt klageren.

- Vi er ikke enige med klageren i, at han har tabt penge ved ikke at få udbetalt pensionen tidligere. Ratepensionen bliver udbetalt i 10 år, uanset hvornår klageren går på pension. Når han ikke selv at få glæde af hele pensionen, bliver resten udbetalt til de efterladte. Livrentens størrelse afhænger af den forventede restlevetid, og bliver derfor højere ved en senere udbetaling, svarende til reduktionen i den forventede udbetalingsperiode.

- Vi er ikke enige i, at vi ikke har vejledt klageren om valgmulighederne i pensionsordningen. Den eneste valgmulighed klageren havde, var at han kunne vælge, om han ville have en garantiperiode på sin livslange pension. Det fremgår af telefonresumeet af 29. september 2015, at klageren fik oplysning om valgmuligheden og, at han valgte ikke at få en garantiperiode. Det fremgår også, at han blev oplyst om konsekvenserne (bilag E). Ud fra hans oplysning i brev af 4. oktober 2015 om, at han ikke har nogen arvinger (bilag G), var det også logisk at fravælge garantiperioden, og dermed opnå en højere pension. I brevet med bekræftelse af aftalen om udbetaling af alderspension gjorde vi også rede for, at klageren havde fravalgt garantiperioden, og vi oplyste om de 30 dages fortrydelsesret (bilag F). Da klageren den 12. oktober 2015 ønskede at benytte sig af fortrydelsesretten, efterkom vi med det samme hans ønske (bilag I).

- Industriens Pension har ikke nogen interesse i, om medlemmerne vælger en garantiperiode eller ej, Medarbejderne i Medlemsservice i Industriens Pension modtager ikke nogen former for bonus, præmier eller andre fordele, der afhænger af, om de medlemmer de taler med vælger garantiperioden eller ej. Den enkelte medarbejder har derfor heller ikke nogen incitamenter til at forsøge at påvirke medlemmerne til at til- eller fravælge garantiperioden.

- Vi har løbende besvaret klagerens henvendelser. Vi har også flere gange forsøgt at få klageren til at ringe til os, så vi kunne drøfte hans forskellige klager med ham (bilag K og O). Klageren har desværre ikke ønsket en telefonisk drøftelse.

- Vi har desværre ikke mulighed for at efterkomme klagerens ønske om at ophæve ordningen og udbetale pengene til et eller flere kvindehjem (bilag Q). Det skyldes, at pensionsordningen i henhold til forsikringsbetingelsernes kapitel 1, § 25, stk. 2, ikke kan genkøbes, når pensionen er under udbetaling.

- Vi har heller ikke mulighed for at tilbyde klageren at overføre pensionsordningen til et andet selskab, da det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 24, stk. 7, at der ikke kan ske overførsel, når den livslange pension er under udbetaling."

Hertil har klageren i brev af 5/4 2016 til nævnet bemærket:

> "I tillæg til Industriens Pension, har jeg ikke kunnet få at vide hvor meget forskellen er på de forskellige ordninger i kr. og øre, hverken på kort sigt eller langt sigt, og hvad det vil betyde i mit tilfælde."

Selskabet har i brev af 15/4 2016 til nævnet anført:

> "Vi er ikke enige i, at vi ikke har forklaret klageren forskellen på de forskellige ordninger. Det fremgår af telefonresumeerne (bilag E og I), at vi netop har forklaret klageren om forskellen på livslang pension med og uden garantiperiode, og ved at sammenligne brevene af 23. december 2015 (bilag P) og 30. september 2015 (bilag F) kan klageren se hvilken forskel valg af garantiperioden har gjort for den udbetalte pension i kroner og ører.
>
> Vi fastholder derfor, at vi har ydet tilstrækkelig rådgivning, idet vi i øvrigt henviser til vores brev af 30. marts 2016."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"§ 24 Overførsel til og fra Industriens Pension**
> …
> Stk. 7
> Hvis Industriens Pension har vurderet, at forsikrede opfylder betingelserne i § 8, stk. 1, eller forsikrede er begyndt at få udbetalt livslang pension i henhold til § 12, stk. 1, kan værdien af pensionsordningen ikke overføres til et andet pensionsselskab.
> …
> **§ 25 Dispositionsmuligheder**
> …
> Stk. 2
> Genkøb af ordningen kan alene ske ved emigration og så længe, udbetaling af pension ikke er begyndt. Dokumentation for, at forsikrede er emigreret, skal foreligge efter nærme-

re regler fastsat af Industriens Pension. Reglerne findes på Industriens Pensions hjemmeside. Ekstrapension kan dog genkøbes i henhold til kapitel 3, § 8."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder korrespondance mellem parterne, før sagen blev indbragt for nævnet.

Nævnet udtaler:

Klageren har anført, at selskabet ikke har vejledt ham om hans muligheder i pensionsordningen.

Nævnet må lægge til grund, at ordningens pensionsydelser som følge af aftale mellem arbejdsmarkedets parter består af en ratepension med udbetalinger over en årrække (10 år) samt en livrente med livsvarige udbetalinger. Selskabet har årligt fremlagt et "pensionsoverblik", hvor klageren har kunnet se hvilke ydelser, pensionsordningen giver ret til, samt en prognose for ydelsernes størrelse.

Pensionsordningen giver sikrede mulighed for at vælge, hvornår pensionsudbetalingerne skal påbegyndes. Selskabet har vejledt klageren herom i brev af 13/5 2013, og af de fremlagte årlige "pensionsoverblik" fra 2013, 2014 og 2015 fremgår blandt andet, at prognosetallene er angivet, "hvis klageren fx går på pension som 67-årig". Det fremgår videre, at udbetalingernes størrelse bliver påvirket, hvis klageren går på pension på et andet tidspunkt, end når han fylder 67 år. Som sagen er oplyst, har klageren ikke henvendt sig til selskabet vedrørende udbetalinger fra pensionsordningen før hans opringning til selskabet den 29/9 2015.

Pensionsordningen giver mulighed for at tilvælge en garanti, der i garantiperioden sikrer klageren, at livrenten kommer til udbetaling til arvinger i tilfælde af hans død. Det fremgår af sagen, at selskabet og klageren telefonisk har drøftet til- eller fravalg af garanti, og selskabet har ved opfølgende breve af 30/9 2015, 29/10 2015 og 23/12 2015 angivet, hvad der er blevet aftalt og hvilke ydelser, klageren herefter vil få udbetalt.

Klageren har anført, at han gerne vil have pensionsordningens værdi udbetalt eller overført til et andet selskab. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 24, stk. 7, og § 25, stk. 2, at der ikke er mulighed herfor, når klageren – som sket pr. 1/9 2015 efter aftale mellem parterne – er begyndt at få udbetalt sin livsvarige pension. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale eller overføre pensionsordningens værdi, som klageren har ønsket.

Nævnet finder på ovenstående baggrund og efter en gennemgang af sagens bilag ikke grundlag for at fastslå, at selskabet har ydet mangelfuld vejledning eller rådgivning om pensionsordningen, eller at selskabet i øvrigt har begået sagsbehandlingsfejl.

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels