Ankenævnet for Forsikring

Den 19. april 2017 blev i sag nr. 89525:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Nordea Pension. Han klager over, at selskabet har ændret startdatoerne på hans udbetalinger i henhold til hans livsvarige alderspension, og at de ydelser, selskabet senest har tilbudt ham, er væsentligt mindre, end de ydelser han er blevet stillet i vente.

Selskabet har anført, at klagerens livsvarige alderspensionsordning hele tiden har været tegnet som et opdelt produkt bestående af to grundformer; dels en ophørende rateforsikring i pensionsøjemed med en garanti på 10 år, dels en livsvarig ugaranteret pensionsordning med løbende ydelser, der skulle komme til udbetaling efter rateforsikringens ophør. Selskabet fastholder, at det har tilbudt klageren dækning i overensstemmelse med ordningen og med de beløb, som han er berettiget til ifølge ordningen. Selskabet har endvidere anført, at det har efterkommet klagerens ønske om at tilbyde, at han kan få udbetalinger fra såvel den ophørende rateforsikring som den livsvarige alderspension samtidig. Selskabet har beklaget, at dets kommunikation har været behæftet med fejl. Det finder dog ikke, at forholdene berettiger klageren til kompensation.

I klagen af 13/6 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg etablerede en Rate og Kapitalpensionsordning i 1990 hvor ydelserne ved Ratepension og Livsvarig livrente havde samme startdato, som jeg læser policen.

Undervejs har Nordea flyttet ordningen til anden platform og forklarer nu at ordningen ikke længere har samme startdato på alle elementer og at jeg skal afvente udbetaling fra Livrentedelen til 10 år efter opstart at min Ratepension, hvilket jeg finder fuldstændigt uanstændigt de kan gøre uden min accept.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Det er mit håb at få de penge som jeg forventeligt måtte tilkomme i forhold til den indgåede kontrakt med samme startdato på alle ydelser og ikke som Nordea egenhændigt har rettet policen til med forskudte ydelser, hvor hovedparten først starter 10 år efter opstart af Ratepensionsdelen.

Endvidere vil jeg ud fra den vedlagte korrespondance fra Nordea klart forvente at der kompenseres i forhold til sted fundne fejl i data - taloplysninger og beregninger, hvor jeg er stillet ikke uvæsentlige større udbetalinger i vente end det der nu oplyses, se dokumentation."

Selskabet har i brev af 28/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Nordea Liv & Pension er af den opfattelse, at vi har efterkommet forsikredes ønske om samtidig udbetaling, herunder, at der sker udbetaling af de beløb som forsikrede er berettiget til efter dennes pensionsaftale.

Nordea Liv & Pension skal beklage de fejl, der har været ved kommunikationen til forsikrede vedrørende hans pensionsordning, men fastholder, at forsikrede - til trods for vores svarbrev vedlagt brev af 7. juni 2013 - i det hele har fået tilbud med angivelse af de ydelser, som kunden er berettiget til.

Vi mener ikke, at kommunikationen har været behæftet med en sådan uklarhed, at forsikrede er berettiget til kompensation.

Baggrund
Forsikredes har oprindeligt tegnet forsikringen hos [andet forsikringsselskab]. Forsikredes police blev ændret 1. juni 1990. Heraf fremgår det, at forsikrede har tegnet en årlig livsvarig alderspension, en kapitalpension og en invalidepension. (bilag …)

Den årlige livsvarige alderspension var tegnet med en garanti på 10 år. Dette betød, at produktet oprindeligt blev tegnet som et opdelt produkt, det vil sige en rateforsikring i pensionsøjemed med en garanti i de første 10 år af udbetalingsperioden samt efterfølgende en pensionsordning med løbende udbetalinger, der ikke var garanteret. I den ydre form fremstår det dog for kunden som en årlig livsvarig alderspension, men da forsikredes ordning konkret er suppleret med garanterede ydelser, der udbetales i en periode på 10 år og med et beløb som er uafhængig af, om forsikrede er død, er der en opdeling i produktet på forskellige grund- og skatteformer.

Det var i 1990 aftalt at kunden ved pensionering skulle have 22.050 kr. udbetalt. Kunden modtog i øvrigt i september 1990 en bonusprognose der viste den forventede udbetaling ved forsikringstidens udløb den 1. juli 2013 benævnt den årlige livsvarige rate på 60.900 kr. (bilag …).

Den nævnte opdeling af den årlige livsvarige alderspension i to grundformer fremgår da også af forsikredes police af 1. juni 1990, hvor der er henvisning til, at en del af indbeta-

lingen sker til en rateforsikring i pensionsøjemed og en del af indbetalingen går til pensionsordning med løbende udbetalinger.

Fordi vi fik nye tekniske muligheder fik forsikrede den 1. januar 1998 tilsendt en policeoversigt, hvor også forsikringsproduktets sammensætning i (to) grundformer fremgik for forsikrede. Der var ikke tale om en ændring af policen i januar 1998, men alene en supplerende information til forsikrede af forsikringsteknisk karakter. (bilag …).

Forsikredes ordning er således, som også anført af forsikrede selv, oprindelig tegnet med samme månedlige udbetaling livsvarigt og således, at udbetalingerne i den garanterede periode på 10 år skulle være lige så store som de efterfølgende udbetalinger. Dette fremgår af forsikredes policeoversigter fra 1998 og frem. De to ordninger er i forsikredes oversigter benævnt hhv. ophørende som livsvarig alderspension. Udvalgte oversigter fra 2000, 2004, 2006 og 2008 er vedlagt til orientering (bilag …).

Forsikrede er i løbende kontakt med os fra 2008 på baggrund af nogle indbetalinger til forsikredes kapitalpension, som forsikrede ikke havde fået fradrag for på grund af manglende personlig indkomst i indbetalingsårene. Disse beløb anmoder forsikrede om at få overført til sin livsvarige livrente i 2012, foruden at vi modtager yderligere indbetalinger på forsikredes ordning.

Dette medfører at den livsvarige del ikke længere er af samme størrelse som den ophørende del. Forsikredes har selv via overførelsesblanketter anmodet om, at få disse beløb overført til sin livsvarige del. (bilag …)

I denne sammenhæng skal det nævnes, at forsikrede havde mulighed for at vælge overførsel af indbetalingerne til begge sine ordninger ved afkrydsning på § 21 A-blanketten, hvis han havde ønsket det.

Forsikrede kontakter herefter Nordea Liv & Pension i 2013 vedrørende udbetaling og udsættelse af forsikredes ordning.

Forsikrede modtager tilbud på alderspensionering den 7. juni 2013 - tilbud 1. Heraf fremgår det at forsikrede vil kunne modtage kr. 39.759,00 på den garanterede ophørende del i 10 år, derefter vil der ske udbetaling fra den livsvarige del med årligt kr. 70.665,00 samt en kapitaludbetaling på kr. 873.878,00. (bilag …)

Beklageligvis lægges de løbende udbetalinger sammen på svarbrevet, til trods for at ordningerne skal udbetales efter hinanden, jf. ovenstående. Forsikrede benytter sig ikke af dette tilbud.

21. marts 2014 ønsker forsikrede et fornyet tilbud med startdato 1. juli 2014 - tilbud 2. Forsikrede ønsker udbetaling af såvel den livsvarige (dette medfører udbetaling før tid) som ophørende del. Af det fremsendte tilbud af 27. marts 2014 fremgår at forsikrede årligt vil modtage kr. 52.499. (bilag …). Forsikrede benytter sig ikke af dette tilbud.

Herefter udsendes ny pensionsoversigt. Pensionsoversigt af 23. april 2014 er vedlagt. (bilag …)

Forsikrede kontakter os på ny i starten af juni 2014 med ønske om tilbud på udbetaling med startdato 1. juli 2015. Beklageligvis fremsendes tilbud med startdato 1. juli 2014. Ef-

ter dialog med forsikrede fremsendes pr. mail den 24. juli 2014 to tilbud - tilbud 3 (bilag …) samt tilbud 4 (bilag …).

Af tilbud 3 tilbydes udbetaling af forsikredes ordning som det følger af dennes policeoversigt, dvs. med årlig udbetaling *pr. 1. juli 2015* fra den ophørende del - garanteret 10 år med kr. 42.682,00 samt en årlig udbetaling fra den livsvarige del *pr. 1. juli 2025* på kr. 84.990,00.

Af tilbud 4 tilbyder vi kunden, at den livsvarige udbetaling samtidig starter med den ophørende 10 årige udbetaling pr. 1. juli 2015. Således vil forsikrede årligt modtage kr. 42.682,00 i de første 10 år, samt derefter livsvarigt kr. 26.551,00.

Forsikrede stiller ved mail af 24. juli 2014 spørgsmål til beregningerne og modtager svarmail af 25. juli 2014 fra Nordea Liv & Pension. (bilag…)…

Herefter bliver vi kontaktet af forsikredes rådgiver fra [forsikringsmægler]. Vi besvarer mailen fra [forsikringsmægler] ved udateret mail (bilag …).

Den 19. juni 2015 kontakter forsikredes rådgiver os pånyog klager på vegne af forsikrede. Rådgiveren anmoder om at vi ser på tallene endnu engang. På foranledning af denne klage fremsender vi herefter tilbud med to forskellige udbetalingsmuligheder af 24. juni 2015 med udbetalingsstart den 1. juli 2016 til forsikrede. (bilag …).

Af tilbuddet den 24. juni 2015 skal det særligt bemærkes, at forsikrede via mulighed 1 tilbydes en livsvarig ydelse på 55.711 kr. med en dertil tilknyttet garanti på 10 år. Dette tilbud er således fuldt ud i tråd med det oprindeligt tegnede og forsikredes nuværende ønsker.

Herefter er der dialog mellem [forsikringsmægler] og Nordea Liv & Pension om de oplyste tal og beregningerne. Disse drøftelser giver ikke anledning til ændring af Nordea Liv & Pensions tilbud.

Den 30. juni 2016 modtager vi ankenævnets brev bilagt forsikredes klage.

Vurdering

Samme opstartstidspunkt på alle ydelser.

Forsikredes ordning har altid bestået af såvel en garanteret rateydelse (ophørende) med udbetaling i 10 år og en efterfølgende livsvarig ydelse. Begge skulle over tid udbetale det samme beløb til forsikrede. Der er derfor ikke tale om to ordninger men derimod om en ordning bestående af to dele.

Det er dog først i 1998 dette tydeligt fremgår af forsikredes police. Nordea Liv & Pension bemærker at forsikrede ikke på noget tidspunkt fra 1998 og frem har reageret på opdelingen af dennes ordning af hhv. en ophørende som en livsvarig del.

Vi bemærker, at ændringen i policeoversigten i 1998 ikke er foranlediget af forsikrede selv. Dette er baggrunden for vores tilbud af 24. juni 2015, hvor forsikrede tilbydes samtidig udbetaling af begge ordninger pr. 1. juli 2016 på to forskellige måder, dvs. med kun livsvarige ydelser eller livsvarige ydelser kombineret med ophørende ydelser.

Vi skal beklage at det fejlagtigt oplyses forsikredes rådgiver fra [forsikringsmægler] i vores mail af 28. oktober 2014, at der er tale om at ordningen før 1998 har været anderledes.

Beregningerne/prognoserne der fremgår af forsikredes pensionsoversiger siden 1998 er baseret på, at forsikrede modtager sin livsvarige udbetaling 10 år efter opstart af sine ophørende ydelser. Med de øvrige ekstra indbetalinger, der følger fra 2008 og frem, foretaget af forsikrede selv og efter dennes ønske, er de livsvarige ydelser dog steget og dermed blevet højere end de ophørende.

Nordea Liv & Pension fastholder, at forsikrede har modtaget tilbud i overensstemmelse med forsikredes ordning og med de beløb som forsikrede, er berettiget til ifølge ordningen.

Udbetalingsbrevet af 7. juni 2013.

Nordea Liv & Pension skal beklage indholdet af tilbudsbrevet af 7. juni 2013 der ikke klart beskriver udbetalingen af forsikredes ordning, herunder det vedlagte svarbrev.

Nordea Liv & Pension fastholder dog, at vi på trods af denne uklarhed ikke er bundet af det fremsendte svarbrev - eller i øvrigt at forsikrede er berettiget til en kompensation. Det bemærkes særligt hertil, at forsikrede i øvrigt ikke benyttede sig af vores tilbud af 7. juni 2013 - der således er bortfaldet.

Det må således stå klart for forsikrede, blandt andet på baggrund af de mange års fremsendte policeoversigter og prognoser, at forsikrede ikke kan være berettiget til et væsentligt højere beløb. Et sådant beløb vil i så fald betyde, at forsikrede vil modtage dobbelt så meget i årlige ydelser end oprindelig aftalt."

Klagerens rådgiver har i mail af 18/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Mail fra Nordea som jeg finder er relevant for sagen."

Klageren har i en vedhæftet mail af 8/8 2016 til sin rådgiver bl.a. anført:

"Nordea fremkommer ikke med noget nyt.
Man retter sig ikke efter den oprindelige police Negativ accept kan i denne sag ikke tillægges juridisk betydning;
'Hvis du ikke foretager reaktion vedr. vedlagte, så er det gældende; uanset hvad tidligere er aftalt og underskrevet'.
…
Forsikringsoversigterne, som er medsendt, har jeg ikke set før. Disse er ikke overensstemmende med dem jeg kender.
Den mail jeg har modtaget fra Nordea vedr. fremskrivningen fra 2013 til 2014 ikke omtalt, og den er vigtig."

Selskabet har i brev af 30/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Det er vores opfattelse, at forsikrede ved sit indlæg stiller spørgsmålstegn ved følgende elementer.

- Tilknytning af garanti til den livsvarige ydelse (livrenten)
- Mail svar fra vores rådgiver af 27. juni 2013
- Negativ accept, vedrørende opdeling af forsikredes ordning.

Ad tilknytning af garanti.
Vi har tidligere orienteret forsikrede via dennes rådgiver, at det ikke var muligt at tilknytte en garantiydelse til livrenten, idet lovgivningen ikke kunne overholdes. Det er således ikke muligt efter pensionsbeskatningslovens § 5 at tilknytte en garantiydelse til livrenten.

Ad mail svar fra vores rådgiver af 27. juni 2013.
Nordea Liv & Pension har beklaget de fejl der har været ved kommunikationen til forsikrede. Men er af den opfattelse at forsikrede i det hele har fået tilbud med angivelse af de ydelser som forsikrede, er berettiget til.

Nordea Liv & Pension skal særligt bemærke, at vores rådgiver i sit første mailsvar til forsikrede, oplyser to starttidspunkter for udbetalingen navnlig 1. juli 2014 som 1. juli 2024.

Da vores rådgiver bliver gjort opmærksom på, at denne har byttet rundt på tallene oplyser hun efterfølgende de korrekte beløb, og oplyser også i overensstemmelse med sin forrige mail et starttidspunkt der hedder 1. juli 2014. Dette er starttidspunktet for igangsætning af kundens ordning som helhed og skal læses i sammenhæng med de tilbud der er givet til kunden, herunder det forrige mailsvar.

Nordea Liv & Pension er ikke af den opfattelse at det oplyste skulle give kunden en berettigelse - i strid med dennes ordning - til et beløb der er væsentligt højere end det der fremgår af kundens ordning.

Ad negativ accept, vedrørende opdeling af forsikredes ordning.
Nordea Liv & Pension skal henvise til vores brev af 28. juli 2016 og bemærke at forsikredes ordning ikke ved negativ accept er blevet ændret. Opdelingen i 1998 på forsikredes policeoversigt er således en teknisk opdeling.

Der er således alene tale om at forsikredes ordning bliver vist som den oprindeligt er tegnet fordi det i 1998 blev teknisk muligt for os at vise forsikredes ordning opdelt på grundformer på dennes pensionsoversigter.

Vores kommentar til, at forsikrede ikke siden 1998 har reageret på opdelingen går alene på, at forsikrede er løbende orienteret om opdelingen og at forsikrede har foretaget indbetalinger på den livsvarige del, og ikke på den garanterede ophørende del, selvom dette var muligt. Det er derfor vores opfattelse, at forsikrede løbende har været orienteret om karakteren af sin ordning."

Nævnets sekretariat har ved mail af 29/11 2016 bedt klageren uddybe sin udtalelse om, at forsikringsoversigterne, som er medsendt, er ikke overensstemmende med dem, som han kender. Klagerens rådgiver har i mail af 17/1 2017 til nævnet bl.a. svaret:

"Af vedlagte bilag … ses klart, at ydelserne starter samme dato og det samme fremgår klart af bilag … da policen ændrer police nr. og af bilag ...s svarkort ses tillige at selv Nordea mener at ydelserne skal lægges sammen og opstart med samme dato.

Hvordan skulle en forsikringstager kunne forstå disse løbende meddelelser anderledes og jeg må som [klagerens] rådgiver medgive at heller ikke jeg ville tvivle på at der er ydelsessammenfald og samme opstartsdato."

Klagerens rådgiver har i mail af 24/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "I forlængelse af brev fra Nordea 30 august 2016, har vi efterset hvad der kunne findes i gemmer og i evt. mail.
>
> Nordea skriver at [klageren] stiller spørgsmålstegn ved tilknytning af garanti og andre elementer, det gør [klageren] ikke, han stiller bare spørgsmål om han forventeligt kan få udbetalt hvad der er stillet i udsigt.
>
> Årsagen er naturligvis at tallene i mail fra 27. juni 2013 ser ud som de forventelige, hvilket også klart dokumenters af vedlagte pensionsoverblik fra 2010 og 2014, som begge indeholder oplysninger om udbetaling, nemlig ved pension og må sige at begge oversigter klart udviser, at ydelserne i nutidskroner må have start samme dato, hvordan skal oversigten ellers forstås.
>
> [Klageren] har ikke undervejs anmodet om tilretninger eller ændringer, Pensionsoverblikket for 2014 er modtaget før Nordea pludselig tilkendegav, at hvad [klageren] havde fået indsigt i interne oplysninger, som [klageren] ikke var berettiget til.
>
> Har indsat Pensionsoverblikket samt vedhæftet samme.
>
> Vi har desværre ikke kunnet finde anden dokumentation end vedhæftede, plus tidligere fremsendte og håber det belyser [klageren] berettigede forventninger og [klageren] ser frem til at få afgjort sagen, da han jo har behov for at få startet op på udbetalingerne i den forventede korrekte størrelse."

Selskabet har i brev af 15/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikrede mener, at de af ham til ankenævnet fremsendte pensionsoverblik dokumenterer, at begge pensionsdækninger kommer til udbetaling samtidig.
>
> Nordea Liv & Pension er ikke enig heri.
>
> Det fremgår netop, at afsnittet 'Uddybning' i disse pensionsoverblik, at: 'En nærmere uddybning af de enkelte forsikringsdækninger, betingelser og forudsætninger..[ ].. ', og så kommer det i forhold til denne sag væsentlige: *'..[ ].. samt hvornår de enkelte udbetalinger finder sted, fremgår af den enkelte pensionsoversigt.'*
>
> Vi henviser til tidligere fremsendte pensionsoversigter samt vores tidligere svar til ankenævnet. Det fremgår netop af pensionsoversigterne, at udbetalingerne ikke sker samtidig.
>
> Forsikrede mener endvidere, at vores brev fra den [7]. juni 2013 skulle dokumentere, at begge dækninger udbetales samtidigt.
>
> Nordea Liv & Pension er ikke enig heri.
>
> Vi har i vores tidligere svar til ankenævnet kommenteret dette, og i forlængelse heraf skal vi stadig fastholde, at det forhold, at vi ved en fejl i vores svarbrev kom til at lægge begge pensionsdækninger sammen, gør ikke, at forsikrede er berettiget til at få udbetalt begge dækninger samtidig med det beløb, som fremgår af svarbrevet.

8. 89525

Forsikrede har gennem mange år modtaget oplysning om, at pensionsdækningerne ville komme til udbetaling med 10 års mellemrum, forsikrede har i brevet fra den [7]. juni 2013 på første side fået oplyst, at udbetalingerne ville ske med ti års mellemrum og endelig benyttede forsikrede sig ikke af tilbuddet fra den [7]. juni 2013."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af klagerens police gældende fra 1/6 1990 fremgår bl.a.:

"Forsikringen omfatter:

Årlig livsvarig alderspension fra den 01.07.2013	*****22.050 kr.
Udbetaling er betinget af, at forsikrede lever.	
…	
Årlig pension med garanteret udbetaling i 10 år	*****22.050 kr.
Udbetaling sker fra den første i måneden efter forsikredes død før den 01.07.2013.	
Ved forsikredes død efter den 01.07.2013 udbetales det garanterede pensionsbeløb indtil den 01.07.2023."	

Af pensionsoversigt af 16/2 1998 fremgår bl.a.:

"Udbetaling ved død

…

Garanteret udbetaling	Årlig udbetaling i 10 år Udbetales fra forsikredes død inden den 1.7.2013. Ved død efter den 1.7.2013 fortsætter udbetalingen indtil den 1.7.2023	27.175 kr.

…

Udbetaling ved pensionering

…

Ophørende alderspension	Årlig udbetaling fra den 1.7.2013 Udbetales længst til den 1.7.2023. Udbetalingen er betinget af, at forsikrede lever. (se dog under garanteret udbetaling ved død).	27.175 kr.
Livsvarig alderspension	Årlig udbetaling fra den 1.7.2023 Udbetalingen er betinget af forsikrede lever. (se dog under garanteret udbetaling ved død)."	27.175 kr.

Af pensionsoverblik pr. 12/1 2010 fremgår bl.a.:

"Udbetaling ved pensionering (forsikringsmæssige dækninger)

Forsikringsnr. Ændring til og med	[forsikringsnr.] 1.1.2010	I alt kr.	I alt % af løn
…			
Ophørende alderspension (årligt)	34.174	34.174	
Livsvarig alderspension (årligt)	52.924	52.924	

…

Uddybning En nærmere uddybning af de enkelte dækninger, betingelser og forudsætninger samt hvornår de enkelte udbetalinger finder sted, fremgår af den enkelte pensionsoversigt."

Af selskabets brev af 7/6 2013 til klageren fremgår bl.a.:

"**Din pensionsordning med aftalenr. … kan udbetales**

Den 1. juli 2013 kan udbetalingen fra din pensionsordning begynde.

Årlig udbetaling med årlig regulering **39.759,00 kr.**

Udbetalingen er garanteret i 10 år. Derefter udbetales din livrente, så længe du lever:

Årlig livsvarig udbetaling med årlig regulering **70.665,00 kr.**

Pensionen udbetales med 1/12 månedligt forud og er skattepligtig. Udbetalingen er garanteret i 10 år.

Udbetalingsmåden er beskrevet på det svarbrev, vi har vedlagt, og du skal være opmærksom på, at valget af udbetaling er bindende.
…
Svarbrev om aftalenr. …

Jeg ønsker udbetaling fra den 1. juli 2013

Ja	Nej		
☐	☐	Årlig udbetaling med årlig regulering, i alt	**110.424,00 kr.** ✓

Af selskabets mail af 24/6 2013 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har beregnet på en udsættelse, og hvis du venter et år med udbetaling, vil dine ydelser se således ud (der er regnet udfra, at der ikke kommer flere indbetalinger fra 01-07-2013):
…
Udbetaling ophørende livrente i 10 år:

Pr. 01-07-2013: 70.666 kr.
Pr. 01-07-2014: 82.127 kr.

Efterfølgende udbetaling af livsvarig livrente:

Pr. 01-07-2023: 37.760 kr.
Pr. 01-07-2024: 43.085 kr."

Af selskabets mail af 27/6 2013 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan godt se, at jeg har fået byttet noget om på tallene - det beklager jeg virkelig!

Jeg sætter beregningerne ind herunder, så jeg ikke får rodet rundt i mere.
Grf Gv Sk Gl. ydelse/sum Ny ydelse/sum

211 (livsvarig livrente)	70.665,97	82.127,03
216 (ophørende livrente)	39.759,98	43.085,29
125 (kapitalpension)	873.878,55	926.897,55

'GI. Ydelse' er udbetaling pr. 01-07-2013 'Ny ydelse' er udbetaling pr. 01-07-2014.
Jeg håber ovenstående giver dig det overblik du havde bedt om, og jeg beklager igen fejlen."

Af selskabets brev af 24/6 2016 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skal naturligvis beklage, at du har fået forskellige svar i forbindelse med udbetaling af din pensionsordning. Det lever bestemt ikke op til den service, vi ønsker at give vores kunder.

Som vi tidligere har gjort opmærksom på, så er det korrekt, at din pensionsordning tidligere har været anderledes sammensat. I forbindelse med konvertering til nyt system i 1997, er der sket en ændring i måden, som din pensionsordning kan udbetales på. Da dette ikke er en ændring, som du selv har ønsket, så tilbyder vi dig naturligvis den oprindelige udbetalingsform.

Vi kan tilbyde dig følgende udbetalingsmuligheder pr. 1. juli 2016. Ændringen vil ske pr. 1. juli 2015 i forbindelse med udsættelse til alder … år som ønsket. De viste tal er en *prognose*.

Mulighed 1:
Den 1. juli 2016 kan udbetalingen fra din pensionsordning begynde.

Årlig livsvarig udbetaling med årlig regulering	**55.711 kr.**

Pensionen udbetales med 1/12 månedligt forud og er skattepligtig. Udbetalingen er garanteret i 10 år.

Mulighed 2:
Den 1. juli 2016 kan udbetalingen fra din pensionsordning begynde.

Årlig livsvarig udbetaling med årlig regulering	**33.940 kr.**
Samt	
Årlig rateudbetaling i 10 år med årlig regulering	**33.940 kr.**

Pensionen udbetales med 1/12 månedligt forud og er skattepligtig."

Nævnet udtaler:

Klageren rettede i 2013 henvendelse til selskabet for at forhøre sig om udbetalinger fra sin pensionsordning. Selskabet orienterede ved brev af 7/6 2013 klageren om pensionsordningen. Af brevet fremgik blandt andet, at klageren ville kunne modtage 39.759,00 kr. fra den garanterede ophørende del i 10 år og derefter udbetaling fra den

livsvarige del med 70.665,00 kr. årligt. I brevet var der tillige en ansøgningsblanket om udbetaling af alderspensionen. I ansøgningsblanketten var udbetalingerne ved en fejl lagt sammen til trods for, at ordningerne skulle udbetales efter hinanden. Klageren benyttede sig ikke af tilbuddet og bad om en beregning, hvis udbetalingerne blev udsat til 1/7 2014. Selskabet svarede i mails af 24/6 og 27/6 2013.

I 2014 kontaktede klageren selskabet med forespørgsel om, hvad der kunne udbetales fra policen ved udbetalingsstart fra henholdsvis den 1/7 2014 og den 1/7 2015. Han klagede efterfølgende over, at de angivne udbetalinger var lavere end de beløb, han havde fået oplyst i 2013.

Klageren har fremsat krav om, at han får de penge, som han forventeligt måtte tilkomme i forhold til den indgåede kontrakt med samme startdato på alle ydelser, og at han kompenseres for de ikke uvæsentlige større udbetalinger, som han er stillet i vente. Klageren har henvist til selskabets tilbud af 7/6 2013 og mail af 27/6 2013 og til sit pensionsoverblik.

Selskabet har anført, at klagerens livsvarige alderspensionsordning hele tiden har været tegnet som et opdelt produkt bestående af to grundformer; dels en ophørende rateforsikring i pensionsøjemed med en garanti på 10 år, dels en livsvarig ugaranteret pensionsordning med løbende ydelser, der skulle komme til udbetaling efter rateforsikringens ophør. Selskabet fastholder, at det har tilbudt klageren dækning i overensstemmelse med ordningen og med de beløb, som han er berettiget til ifølge ordningen. Selskabet har endvidere anført, at det har efterkommet klagerens ønske om at tilbyde, at han kan få udbetalinger fra såvel den ophørende rateforsikring som den livsvarige alderspension samtidig. Selskabet har beklaget, at dets kommunikation har været behæftet med fejl. Det finder dog ikke, at forholdene berettiger klageren til kompensation.

Nævnet lægger til grund, at klagerens livsvarige alderspension teknisk er sammensat af dels en ophørende alderspension (ratepension) med garanteret udbetaling i 10 år, dels en livsvarig alderspension, som kommer til udbetaling i forlængelse af ratepensionen. Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at klagerens ordningen før 1998 har været

indrettet anderledes. Endvidere finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har givet ham en berettiget forventning om, ordningen skulle være indrettet på anden vis. Nævnet bemærker, at policen fra 1990 udtrykkeligt opregner et og samme beløb til udbetaling henholdsvis, hvis "forsikrede lever" og ved "forsikredes død".

Nævnet finder, at pensionsoverblikket fra 2010 og 2014 umiddelbart kunne give udtryk for, at ydelserne fra de to elementer af ordningen kommer til udbetaling samtidig og ikke i forlængelse af hinanden. Imidlertid finder nævnet, at klageren ikke kan støtte ret på en sådan læsning af pensionsoverblikket, idet der i pensionsoverblikket henvises til pensionsoversigterne med hensyn til, hvornår de enkelte udbetalinger finder sted, ligesom der er taget forbehold for, at starttidspunkt for udbetaling kan være forskelligt. Nævnet lægger til grund, at klageren har modtaget de årlige pensionsoversigter, som han fra et tidspunkt også har kunnet se i Netpension.

Nævnet finder, at selskabets brev af 7/6 2013 og mailen af 27/6 2013 ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at udbetalingerne fra den ophørende og den livsvarige alderspension ville begynde på samme tidspunkt. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af selskabets tilbudsbrev af 7/6 2013 fremgår, at der er en årlig udbetaling på 39.759 kr., som er garanteret i 10 år, og at livrenten derefter udbetales med en årlig ugaranteret livsvarig udbetaling på 70.666 kr., og at klageren måtte indse, at det var en fejl, når beløbene var lagt sammen i svarbrevet. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet i mail af 24/6 2013 har skrevet "Udbetaling ophørende livrente i 10 år … Efterfølgende udbetaling af livsvarig livrente", og at klageren måtte indse, at han ikke kunne lægge udbetalingerne fra den ophørende og den livsvarige livrente sammen i den korrigerede oversigt, som selskabet fremsendte ved mail af 27/6 2013. Endelig har nævnet lagt vægt på, at klageren ikke accepterede selskabets tilbud om udbetaling af ydelserne.

Nævnet finder herefter, at klageren ikke har godtgjort, at han har krav på højere udbetalinger end de beløb som selskabet over for nævnet har fastholdt er de korrekte.

13. 89525

Nævnet har noteret sig, at selskabet har tilbudt, at klageren kan får udbetalt ordningens delelementer parallelt, og at selskabet på denne baggrund har foretaget nye beregninger af størrelsen af udbetalingerne. Nævnet har ikke grundlag for at antage, at disse beregninger ikke er korrekte.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels