Ankenævnet for Forsikring

Den 30. august 2017 blev i sag nr. 89878:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Sampension KP Livsforsikring A/S
Tuborg Havnevej 14
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde pensionsordning i Sampension KP Livsforsikring A/S. Boet efter afdøde forsikringstager klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med et omvalg af pensionsordning i 2009, hvor ægtefællepensionen bortfaldt. Klageren vil have selskabet til at udbetale ægtefællepension.

Selskabet har anført, at der er indgået en gyldig aftale om omvalg, og at der ikke er grundlag for at udbetale ægtefællepension på erstatningsretligt grundlag.

Klageren har i klageskema af 18/9 2016 til nævnet blandt andet anført:

> "Jeg er efter min kones død i februar i år blevet opmærksom på, at KP efter tre forsøg er lykkedes med at få min kone til at underskrive et stykke papir, hvor hun afskriver ægtefællepension.
> KP har i forsøgene tre gange negligeret de tidsfrister, de selv har sat, og i alle tre forsøg sendt papirer med nye formuleringer, som ikke tydeligt informerede om, hvad vi mistede ved at underskrive. I tredie forsøg har min kone øjensynlig 'bidt på', men ifølge den kopi, som ligger i vor sagsmappe, skrevet og medsendt et papir, som tydeligt viser, at hun vil beholde ægtefællepensionen, hvilket KP's brev beder om, hvis ægtefællepension fortsat skal gælde. Ved min kones død er der imidlertid ingen ægtefællepension, og KP nægter at have modtaget det omtalte bilag.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At KP Livsforsikring erkender, at de udsendte informationer i 2009 er direkte misvisende, og at rykkerproceduren, som negligerer selskabets egne tidsfrister, er usmagelig.
> At KP på den baggrund erkender fejlen og udbetaler ægtefællepensionen, som det altid har været min kones ønske.

1. og 2. er uddybet i vedhæftede dokument, 'Klage' og understøttes af de øvrige vedhæftede dokumenter."

Klageren har i brev af 18/9 2016 til nævnet supplerende bemærket:

"**Afslaget (Bilag 1)** går på, at min kone, [forsikringstageren] skriftligt har fravalgt ægtefællepension i 2009 og i den forbindelse hævdes at være blevet tilstrækkeligt orienteret.
Min klage til KP er bilagt (Bilag 2).

Jeg ikke tilfreds af to grunde:

Den første og vigtigste er, at afslaget forhindrer mig i, som det var min kones klare ønske, at kunne forblive i den bolig, hvor vi har levet sammen i 46 år. Det er der rent juridisk givetvis intet grundlag for at klage over, men det er det bedste argument for, at min kone ikke har vidst, hvad hun skrev under på i juni 2009.

Den anden grund holder nok heller ikke juridisk, idet den eneste uregelmæssighed er, at min kone havde passeret tre deadlines for indsendelse af ønske om at ændre forsikringsbetingelserne, hvilket jo skyldes, at hun ikke ønskede betingelserne ændret. Der var en ægtefællepension i den eksisterende ordning før 2009.
Da hun for tredje gang bliver bedt om at tage stilling, vælger hun at underskrive, men tydeligvis i den tro, at hun har fastholdt en ægtefællepension. Dette understøttes af den **skrivelse, som min kone havde udfærdiget,** men som selskabet påstår ikke at have modtaget (i hvert fald ikke journaliseret), og som jeg af gode grunde ikke kan dokumentere var vedlagt, men dog udfærdiget (så hvorfor ikke?) (bilag 3). Det underskrevne papir når også først frem efter den sidst fastsatte frist, men KP Livsforsikring godkender overskridelsen.
Og hvorfor er der sat tidsfrister, hvis de kan overskrides flere gange? Min kone skulle netop undlade at besvare, hvis hun ønskede den gamle forsikring bevaret.

Min anke retter sig derfor imod hele sagens forløb og den fremsendte information.

Efter første udbetaling af Bonuskapital til boet ringer jeg til KP og klager over den manglende ægtefællepension. Af **afslaget fra 3. juni 2016 fra KP (bilag 1)** fremgår, at der den 12. marts er fremsendt et **tilbud om omlægning (bilag 4)**. Det understreges at ægtefællepensionens bortfald fremgår af skemaet (men altså nederste række i skemaet på side 2), samt på side 2 (side 3) i afsnittet 'Ægtefællepensionen bortfalder'. Det nævnes ikke i afslaget, at der i afsnittet står, at min kone skal rette henvendelse inden fristens udløb, hvis hun fortsat ønsker ægtefællepension. Det er det, jeg mener, der er sket i følgebrevet i.f.m. underskriften (bilag 3).
I bilag 4 er informationerne sært prioriteret. Det handler nok om, at man nu kan vælge at få kapitalen forrentet til markedsrente i stedet for et garanteret beløb, og der lokkes med at udbetalingen bliver større, idet forsikringstager får en bonus i '3 i 1' (i øvrigt en intetsigende og i værste fald forvirrende betegnelse).
Det vigtige valg er jo, om ægtefællepension skal bevares eller erstattes af denne forhøjelse af pensionstagers fremtidige udbetaling. Et valg som jo kan tages af ægtepar, hvor den anden part i forvejen er godt forsikret. En oplysning som glimrer ved sit fravær. Og at dette også er et emne, skal man altså til skemaets nederste linje for at se.

Fristen var 14. april 2009.

Nu besvarer min kone ikke denne henvendelse, for vi ønsker intet ændret.

KP sender så igen et brev den 27. marts 2009 (bilag 5), hvor overskriften hedder 'Det er ikke for sent at vælge 3 i 1'. Der henvises til tidligere fremsendte, 'hvor du kan se hvordan din pension ser ud'. Her nævnes ægtefællepensionens bortfald heller ikke umiddelbart.

Min kone foretager sig fortsat ikke noget.

KP giver ikke op. **9. juni sender de et brev,** hvor de opfordrer min kone til at ringe (bilag 6). Der står kun, at det handler om min kones pensionsordning, og der refereres ikke til tidligere fremsendte.

Min kone har tydeligvis ringet til KP, men hvilke oplysninger, hun der har fået, ved jeg ikke. Hun er næppe blevet bedre oplyst end af de tidligere papirer, hvor det fremgår at KP '...synes, du skal vælge '3 i 1'. Næppe en rimelig anprisning, når det ikke fremgår tydeligt, hvilke konsekvenser ordningen fører til af langt mere vidtrækkende konsekvenser.

KP anbefaler igen og igen 3 i 1, men skriver også, at kun kunden kender sine egne behov. Hvorfor bruges der så mange forsøg på at anbefale i stedet for at spørge ind og rådgive?

Den **11. juni kommer der nemlig igen en skrivelse (bilag 7)**. Nu i ny udgave med to bilag. 1) 'Tilbud 1' og 2) 'Dine nuværende dækninger'.
På de to første sider står der intet om ægtefællepension. Af det sidstnævnte bilag 2) er der kun en linje, som fortæller, at der er ægtefællepension, og denne linje er selvsagt ikke med i Tilbud 1. Det er den eneste måde hvorpå, min kone skal kunne opfange, at ægtefællepensionen falder bort, hvis hun underskriver.
På forsiden af begge bilag står teksten 'Du har en dækning, som bliver udbetalt ved din død. Du bør være opmærksom på, om dækningen bliver udbetalt til den eller dem, du ønsker. Ellers skal du kontakte os'. Altså ingen forskel på de to muligheder, hvad angår efterladte.

Underskriftsbladet sidder i vores mappe klipset bag på bilaget med 2) Nuværende dækninger, og er pagineret 7 af 7. Hun vedlægger (i hvert fald i det, der ligger i vores sagsmappe) det papir, som her er vedlagt som bilag 3) og hvor hun gør opmærksom på, at hun ønsker ægtefællepension. I det underskrevne papir til 2) står der godt nok i hovedet '3 i 1', men det har mine kone overset. Hun har tydeligvis troet, at hun har valgt 'Dine nuværende dækninger'.
Min kone har af god grunde ikke anet, hvad hun har skrevet under på. Alle disse sider og tal, og intet til at anskueliggøre det, der var vigtigst for hende. Hun har i hvert fald været overbevist om, at hun havde fastholdt ægtefællepensionen.

Vi talte aldrig siden om pensionsforholdene, men ofte om vigtigheden af, at vi havde dækket hinanden ind.
På dødslejet glædede min kone sig over, at vi havde tænkt på hinanden og sikret, at den længstlevende kunne blive boende.

Jeg ser således gerne, at Ankenævnet vurderer kvaliteten af KP's information i denne sag, og minder om, at vi ikke alle er akademikere og derfor har brug for klarere og mere beskrivende informationer, inden vi kan træffe valg.

Sammenfattende giver min oplevelse af forløbet indtryk af, at KP må have haft en interesse i at få pensionskunderne over på den nye ordning. - Udskydelse af tidsfristen, samt de

formuleringer, som bruges i skrivelserne med vægt på de fordele kunden opnår uden umiddelbart at nævne, hvad der mistes."

Selskabet har i brev af 27/10 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"Tvisten drejer sig om, hvorvidt klager er berettiget til udbetaling af ægtefællepension fra afdøde [forsikringstageren] (klagers ægtefælle) pensionsordning, eller om ægtefællepensionen er bortfaldet som følge af det valg, klagers ægtefælle foretog i 2009.

Sagsfremstilling
Klagers ægtefælle blev oprindeligt optaget i en pensionsordning baseret på gennemsnitsrente og med garanterede ydelser. Ydelsesmønsteret indbefattede bl.a. en ægtefællepension.

Tilbud om ny pensionsordning
Den 12. marts 2009 sendte vi tilbud til klagers ægtefælle om at overgå fra den hidtidige pensionsordning til 3 i 1 Livspension. Tilbudsmaterialet bestod af brev, skema med personlige tal, svarkort samt brochure, og det er - bortset fra brochuren - fremlagt for nævnet i sort/hvid som klagers bilag 4.

Idet materialet, som blev sendt til klagers ægtefælle var i farver, fremlægges farvekopier af henholdsvis brev af 12. marts 2009 (bilag A) og skemaet 'Dine personlige tal' (bilag B). Der er indholdsmæssig identitet med klagers bilag 4, men det originale grafiske udtryk gør materialet væsentlig mere overskueligt.

Det essentielle budskab i brevet af 12. marts 2009 er muligheden for at skifte til en helt ny pensionsordning, og at der er tale om et markedsrenteprodukt i modsætning til den hidtidige depotrenteordning. I det to sider korte brev gør vi på første side indledningsvis opmærksom på, at valget er vigtigt, og at klagers ægtefælle selv skal beslutte, om hun vil have den nye ordning eller beholde den hidtidige.

Efterfølgende fremgår det, at Sampension anbefaler klagers ægtefælle at vælge den nye ordning, da prognosen viser, at hun kan forvente at få mere ud af sin pension. Det er udførligt forklaret, at årsagen til den forventede stigning i pensionen skyldes, at der er andre investeringsmæssige rammer i 3 i 1 Livspension.

Dernæst - lidt under midten på brevets første side - henvises udtrykkeligt til at læse brochuren og skema med personlige tal: *'Inden du træffer dit valg, er det vigtigt at læse i brochuren og se i skemaet, om 3 i 1 Livspension bedre opfylder dine behov og ønsker'*. Det er således tydeligt, at vores anbefaling om aktivt at vælge 3 i 1 Livspension ikke ubetinget er det rette for klagers ægtefælle, men at hun selv skal læse materialet og tage stilling ud fra egne *'behov og ønsker'*.

Svarfristen er både i brevets overskrift og nederst på side 1 anført til den 14. april 2009.

Skemaet, som brevet henviser til, har et omfang på knap halvanden side og bærer titlen 'Dine personlige tal'. Af skemaets hoved fremgår, at omvalgsdatoen er 1. maj 2009, og at pensioner vises ved 67 år.

I det indledende afsnit beskrives, at klagers ægtefælle i skemaet kan se sine dækninger i den nuværende ordning, og hvilke dækninger hun vil få i den nye ordning. Der står også,

at der kan være dækninger, som bliver lavere - eller som ikke oprettes - og at hun i så fald ofte vil have mulighed for i 3 i 1 Livspension at vælge en lignende dækning.

Selve skemaet er placeret midt på første side og består af 4 kolonner. I første kolonne angives de forskellige dækninger, i de to midterste kolonner, som har hver sin farve, sammenholdes dækningerne i den nuværende ordning med 3 i 1 Livspension, og i den sidste kolonne gives en kort forklaring på de viste dækninger. I skemaet kan bl.a. ses, at opsparingen i klagers ægtefælles depot vil blive ca. 145.000 kr. større, og at den månedlige livsvarige alderspension bliver 11.087 kr. frem for 9.437 kr., såfremt hun skifter til 3 i 1 Livspension.

Derudover sammenholdes forsikringerne ved tab af erhvervsevne, kritisk sygdom og dødsfald på de to ordninger.

I skemaets nederste linje - stadig på første side - under overskriften *'Dødsfald'* står i første kolonne '*Månedlig pension til ægtefælle'* og ud for dette fremgår en dækning på 5.612 kr. på den nuværende ordning, hvorimod der under 3 i 1 Livspension ikke fremgår noget beløb, idet der er sat en streg, som illustrerer, at der ikke er en sådan dækning.

Umiddelbart efter skemaet på første side under overskriften *'Det betyder valget også for dig'* anføres, at det er vigtigt at se på de samlede dækninger ved sammenligningen af de to produkter.

Herefter følger nogle afsnit med overskrifter i mindre tekststørrelse (underpunkter). Det andet af disse afsnit, som findes på dokumentets anden og sidste side omhandler bortfaldet af ægtefællepension og indledes med den fremhævede overskrift *'Ægtefællepensionen bortfalder'*. Her informeres om, at ægtefællepensionen er obligatorisk i nuværende ordning, mens den er valgfri i 3 i 1 Livspension. Det oplyses desuden, at vi har valgt ikke at oprette denne dækning i den nye ordning, men at klagers ægtefælle har mulighed for at få ægtefællepension, såfremt hun ønsker det, og at hun i så fald skal kontakte os.

Brochuren, som også var vedlagt brevet af 12. marts 2009, indeholder generel information om 3 i 1 Livspension, herunder navnlig de investeringsmæssige forskelle mellem den markedsrentebaserede ordning og hendes daværende depotrenteordning (bilag C). Også i brochuren markeres allerede på forsiden, at klagers ægtefælle skal træffe et vigtigt valg, ligesom der indledes med det tilsvarende budskab gennem overskriften på side 3.

Erindringsskrivelse
Klagers ægtefælle reagerede ikke på tilbudsmaterialet, hvorfor vi ved brev af 27. marts 2009 - altså inden svarfristens udløb den 14. april 2009 - sendte en erindring (klagers bilag 5).

Indledningsvis oplyses det på ny, at henvendelsen er foranlediget af, at hun skal træffe et vigtigt valg. Der henvises i brevet til det tidligere fremsendte tilbud, og at hun heri kan finde sine personlige tal - herunder hvordan pensionen vil se ud ved valg af den nye ordning. Endelig understreges det, at klagers ægtefælle beholder den nuværende ordning, hvis hun ikke foretager et valg.

Supplerende information til tilbud om ny pensionsordning
Klagers ægtefælle reagerede heller ikke på erindringen. Vi ønskede at sikre os, at den manglende reaktion ikke blot skyldtes en forglemmelse, hvorfor vi ved et kort brev af 9. juni 2009 bad klagers ægtefælle kontakte os. Brevet er fremlagt af klager som bilag 6.

Den 11. juni 2009 tog klagers ægtefælle telefonisk kontakt til Sampension. Under samtalen forklarede vi bl.a. uddybende om, hvordan markedsrenteprincippet fungerer, og om at et valg af det nye produkt indebar, at ydelsesgarantien bortfaldt. Vi gentog desuden anbefalingen fra brevet af 12. marts 2009, ligesom det blev sikret, at klagers ægtefælle ikke befandt sig i en situation, som udelukkede overgang til 3 i 1 Livspension (fx ansættelse i fleksjob).

Der blev endvidere oplyst om konsekvensen af, at svarfristen på det oprindelige tilbud var overskredet. Hvis hun på daværende tidspunkt besluttede at skifte til 3 i 1 Livspension, ville datoen for overgangen mellem de to produkter blive ændret til 1. august 2009, og der ville af samme årsag blive opgjort en ny bonus.

Herudover blev klagers ægtefælle orienteret om muligheden for at fortryde et omvalg, idet hun ca. 6 uger efter et eventuelt produktskifte ville modtage oprettelsesmaterialet på den nye ordning, og at hun herefter havde 14 dage til at fortryde omvalget. Efter dette tidspunkt ville valget ikke kunne fortrydes.

Klagers ægtefælle ønskede ikke at træffe beslutning under telefonsamtalen. Inden hendes endelige stillingtagen ville hun gerne supplere det allerede foreliggende beslutningsgrundlag med skriftlig information om størrelsen af alderspensionen ved andre aldre end 67 år. Det blev derfor aftalt, at vi skulle sende et tilbud om 3 i 1 Livspension i et andet format end tilbuddet af 12. marts 2009, således at klagers ægtefælle kunne se størrelsen af den forventede alderspension for samtlige aldre fra 62 år til 67 år i både hendes nuværende ordning og i 3 i 1 Livspension.

Dette skete med brev af 11. juni 2009 (klagers bilag 7). Det er beskrevet i brevet med et omfang på kun godt ½ side, at der er vedlagt såvel et tilbud på ændring af ordningen som en oversigt over den nuværende ordning. Det fremgår, at det er tilbuddet, som skal returneres i underskrevet stand, såfremt ændringen ønskes gennemført.

Der er i brevet angivet en svarfrist, som lyder på indeværende måned.

Vi fremlægger tilbuddet (bilag D) og oversigten med nuværende dækninger (bilag E) for nævnet, da bilagene vedlagt klageskemaet ikke er komplette.

Tilbuddet på 3 i 1 Livspension og oversigten med nuværende dækninger er opbygget efter samme skabelon. Man kan derfor identificere de i tilbuddet indeholdte ændringer ved at sammenholde de to oversigter.

På oversigternes side 2 præsenteres forsikringsdækningerne ved erhvervsevnetab, kritisk sygdom og dødsfald i de to ordninger. På oversigten med nuværende dækninger er under boksen *'Ved dødsfald'* oplyst en månedlig ægtefællepension på … kr., mens denne dækning ikke optræder på oversigten over 3 i 1 Livspension.

Boksene *'Ved dødsfald'* viser også, at klagers ægtefælle i begge ordninger på omvalgstidspunktet vil være omfattet af en dødsfaldssum fra gruppelivsforsikringen, hvilket er årsagen til, at oversigternes side 1 henleder opmærksomheden på, om dækningen ved død bliver udbetalt til de rette personer.

Af de følgende sider fremgår størrelsen af den prognosticerede alderspension afhængig af tidspunktet for klagers ægtefælles pensionering. Eksempelvis ses på side 3 i tilbuddet,

at den månedlige livsvarige alderspension ved 63 år omregnet til nutidskroner udgør 7.1 56 kr., mens det tilsvarende tal i oversigten over nuværende dækninger på side 4 er angivet til 6.263 kr.

Tilbuddet adskiller sig fra oversigten med nuværende dækninger ved, at tilbuddets syvende og sidste side indeholder en acceptblanket, som klagers ægtefælle skal underskrive og returnere, såfremt hun ønsker at skifte til 3 i 1 Livspension. For god ordens skyld bemærkes det, at acceptblanketten fejlagtigt angiver, at tilbuddet gælder i 14 dage, men at divergensen i forhold til brevets frist på løbende måned ikke har betydning for vurderingen af denne tvist.

Tilbuddet var vedlagt et bilag på en side, som forklarer, at 3 i 1 Livspension består af Basispension og Valgpension, og de konkrete dækninger i de enkelte elementer er opremset (fremlagt som en del af klagers bilag 7). Der er ikke nævnt nogen ægtefællepension i bilaget.

Endelig var materialet vedlagt det pensionsregulativ, som klagers ægtefælle ville blive omfattet af, hvis hun valgte at skifte til 3 i 1 Livspension (bilag F). Vi henviser til pensionsregulativets §§ 3 og 4 B, hvoraf det følger, at ægtefællepensionen er en del af Valgpension - og ikke af Basispension - og derfor forudsætter et aktivt tilvalg.

Accept af ny pensionsordning
Den 2. juli 2009 indgik klagers ægtefælles accept af tilbuddet om at skifte til 3 i 1 Livspension, som hun har underskrevet den 30. juni 2009 (en del af klagers bilag 7).

I henhold til vores sagsregistreringer har Sampension ikke modtaget andre dokumenter sammen med accepten.

Ved brev af 7. juli 2009 bekræfter vi modtagelsen af accepten, og at klagers ægtefælle derfor vil overgå til den nye pensionsordning 3 i 1 Livspension (bilag G). Det meddeles desuden, at skiftet til den nye ordning først vil ske den 1. september 2009, idet vi har modtaget accepten efter svarfristen. Det præciseres, at klagers ægtefælle er dækket af den nuværende ordning indtil omvalgsdatoen.

Oprettelse af ny pensionsordning
Ved brev af 13. oktober 2009 sender vi oprettelsesmateriale på den nye ordning (bilag H). I brevets første afsnit fremgår, at den nye pensionsordning nu er oprettet, og at vi vedlægger en forsikringsoversigt, hvor klagers ægtefælle kan se, hvordan hun er dækket fremadrettet (bilag I).

I brevets andet afsnit informeres udtrykkeligt om muligheden for at fortryde valget. Klagers ægtefælle benyttede ikke fortrydelsesmuligheden.

På forsikringsoversigtens side 2 vises de forsikringsdækninger, som klagers ægtefælle er omfattet af efter produktskiftet, og i boksen *'Ved dødsfald'* opremses de dækninger, som udbetales ved død. Her fremgår ingen ægtefællepension.

Årlig forsikringsoversigt
Som led i den løbende orientering om pensionsordningens status modtog klagers ægtefælle - sammen med et depotregnskab for den sidste del af 2009 - en forsikringsoversigt af 5. marts 2010 (bilag J).

Oversigtens side 2 viser forsikringsdækningerne. I boksen *'Ved dødsfald'* optræder ingen ægtefællepension.

Udbetaling af alderspension
Med virkning fra den 1. oktober 2010 påbegyndes udbetaling af alderspension til klagers ægtefælle, efter at hun den 22. september 2010 telefonisk anmodede herom.

Som opfølgning på en telefonsamtale den 4. oktober 2010 sendte vi ved brev af 11. oktober 2010 (bilag K) en forsikringsoversigt (bilag L), som viser, hvordan klagers ægtefælle er dækket i pensionsordningen efter alderspensioneringen. Der fremgår ingen ægtefællepension.

Ved første udbetaling ultimo oktober 2010 sendte vi en pensionsmeddelelse af 28. oktober 2010 til klagers ægtefælle. Her var forsikringsoversigten af 11. oktober 2010 (bilag L) på ny vedlagt.

Klagers ægtefælles sygdom
Klager kontakter telefonisk Sampension den 7. juni 2012, idet hans ægtefælle er blevet alvorligt syg, og han spørger, om der er dækninger at søge. Vi oplyser, at det ikke er tilfældet.
…
Under samtalen blev det i øvrigt klart, at klagers ægtefælle orienterede sig i forsikringsoversigten af 5. marts 2010 (ankenævnssagens bilag J), idet hun fejlagtigt antog, at den var udtryk for hendes aktuelle dækning. Vi bemærker, at der ikke figurerer nogen ægtefællepension på denne oversigt, og at boksen *'Ved visse kritiske sygdomme'* er placeret lige før boksen *'Ved dødsfald'*.

Klagers ægtefælles dødsfald
Den 21. marts 2016 afgår klagers ægtefælle ved døden. For så vidt angår pensionsordningen har det som konsekvens, at der til boet udbetales en bonuskapital på ca. 51.000 kr. før afgift, og at udbetaling af alderspension ophører med udgangen af marts 2016.

Vi har efterfølgende en række telefonsamtaler med bl.a. klager, hvori han udtrykker undren over, at der ikke udbetales yderligere til ham. Den første af disse samtaler finder sted den 25. april 2016, som vi følger op med det brev, klager har fremlagt som bilag 1.

Ved telefonsamtale af 26. juli 2016 fortæller klager, at han er i besiddelse af et brev fra sin ægtefælle fra juni 2009, hvori der står, at 'ægtefællen skal have alt, som det plejer at være vedrørende pensionsordningen'. Vi tilkendegiver, at vi ikke har modtaget et sådant brev.
…
Sampensions stillingtagen til klagen
Klagers påstand består i et krav om udbetaling af ægtefællepension.

Klager støtter dette krav på bl.a. to anbringender. På den ene side at tilbudsmaterialet ikke informerede tydeligt nok om ægtefællepensionens umiddelbare bortfald eller om mulighederne for at opretholde dækningen i det nye produkt, og at klagers ægtefælle derfor ikke vidste, hvad hun skrev under på. På den anden side at klagers ægtefælle ved skrivelsen i form af bilag 3 har ønsket at udnytte den mulighed for at opretholde ægtefællepension, som er beskrevet i tilbudsmaterialet. Disse synspunkter forekommer uforenelige.

Sampensions påstand er, at klagen ikke bør tages til følge. Overordnet gør vi gældende,

- at klagers ægtefælle har indgået en gyldig aftale med Sampension om at skifte til 3 i 1 Livspension uden ægtefællepension, og der er ikke grundlag for at tilsidesætte eller ændre aftalen, jævnfør aftalelovens § 36.

- at der ikke er grundlag for erstatning i kontrakt i forholdet mellem klagers ægtefælle og Sampension, idet vi ikke har handlet ansvarspådragende overfor klagers ægtefælle, og idet klagers ægtefælle ikke har lidt noget tab.

- at der ikke er grundlag for erstatning uden for kontrakt i forholdet mellem klager og Sampension, idet vi ikke har handlet ansvarspådragende overfor klager.

Til støtte herfor anføres:

- Når en kunde aktivt giver sin accept af et skriftligt tilbud, må selskabet kunne støtte ret på, at kunden forinden har læst og forstået materialet. Det gælder ikke mindst, når materialet har et så beskedent omfang og en så lettilgængelig form, som det er tilfældet i denne sag.

- Materialet af 12. marts 2009 var retvisende, overskueligt og indeholdt den information, der var påkrævet for, at klagers ægtefælle kunne tage stilling til, om hun ønskede at bibeholde sin eksisterende pensionsordning eller at overgå til 3 i 1 Livspension, og om der i sidstnævnte tilfælde skulle tages initiativ til at oprette ægtefællepension.

  Brevet suppleret med skemaet 'Dine personlige tal' med et samlet omfang på knap 3½ sider indeholdt i sig selv den nødvendige information. Særligt skemaet har en skikkelse, som gør det vanskeligt at forestille sig, at kunderne skulle foretage et aktivt omvalg uden forinden at orientere sig heri.

- Tilbudsmaterialet af 11. juni 2009 er også i sig selv tilstrækkeligt informerende om ægtefællepensionens bortfald. Hertil kommer, at dette materiale nødvendigvis bør ses i tæt sammenhæng med tilbuddet af 12. marts 2009, idet materialet fra juni 2009 alene har til formål at supplere det forudgående tilbud med oplysning om alderspensionens størrelse ved andre aldre end 67 år.

- Vurderingen af tilbudsmaterialets kvalitet må ske objektivt og uden hensyn til de senere faktiske omstændigheder. Den kan hverken helt eller delvist baseres på en retrospektiv opgørelse af, om klagers ægtefælle traf det valg, som med tiden viser sig at blive det økonomisk mest fordelagtige.

  Desuagtet konstateres dog, at valget notorisk har været en økonomisk fordel for klagers ægtefælle, idet hun gennem 5½ år har oppebåret en væsentlig større udbetaling. Klagers ægtefælle har således ikke lidt noget tab.

  Den til klager udbetalte bonuskapital var relativt langt større, end den ville have været fra det hidtidige produkt. Klager har altså for nuværende indiskutabelt ikke lidt noget tab.

  Om summen af alders- og ægtefællepension samt bonuskapital fra det hidtidige produkt ville have været større eller mindre end den udbetalte alderspension og bonuskapital fra det nye produkt kan endnu ikke gøres op, da det afhænger af, hvor

længe ægtefællepensionen ville være blevet udbetalt. Dette kan med andre ord kun konstateres retrospektivt på et uvist fremtidigt tidspunkt.

Under alle omstændigheder skulle Sampension varetage klagers ægtefælles - og ikke klagers - økonomiske interesser, hvilket vi uomtvisteligt gjorde ved at tilbyde omvalg til et produkt med en højere alderspension. Vi kan således ikke have handlet ansvarspådragende over for klager ved ikke at have taget vare på hans økonomiske interesser i forbindelse med omvalgstilbuddet til klagers ægtefælle. Vi har i øvrigt også tilgodeset klagers ægtefælles interesser af mere ideel karakter ved tydeligt at gøre opmærksom på ægtefællepensionens håndtering og på muligheden for at tilvælge denne dækning i det nye produkt.

Heller ikke klagers ægtefælles subjektive (mis-)opfattelse af materialet er relevant for vurderingen af dets bonitet. Tilsvarende er det irrelevant, om hendes beslutning var funderet på rationelle eller irrationelle overvejelser, selvom dette dog kan give en indikation af, om klagers ægtefælle rent faktisk forstod indholdet af materialet. I den forbindelse bemærkes, at klagers ægtefælle var rask på omvalgstidspunktet, mens klager var alvorligt syg, og da ægtefællepensionens værdi bortfalder ved den sikredes død, kan den trufne beslutning således objektivt set fremstå som den mest rationelle på det pågældende tidspunkt.

- I AK 81.814 udtalte Ankenævnet for Forsikring om et tilbudsmateriale helt svarende til tilbuddet af 12. marts 2009: *'(...) finder nævnet, at forsikrede ved læsning af det fremsendte informationsmateriale havde et tilstrækkeligt oplyst grundlag til at kunne vurdere retsvirkningerne af at vælge den nye pensionsordning, herunder at den nye ordning ikke omfattede ægtefællepension, med mindre en sådan aktivt blev tilvalgt. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale ægtefællepension (...)'.*

- I AK 80.442 udtalte Ankenævnet for Forsikring om et ligeledes helt tilsvarende tilbudsmateriale: *'(...) finder nævnet at kunne lægge til grund, at nu afdøde forsikrede (...) valgte at ændre sin pensionsordning til '3 i 1 Livspension' med den konsekvens, at retten til ægtefællepension bortfaldt.*

  På baggrund af det oplyste finder nævnet, at selskabet i fornødent omfang har orienteret forsikrede om konsekvenserne af ændring af pensionsordningen til den omhandlede '3 i 1 Livspension'. Det fremgår således udtrykkeligt af bl.a. det skema, som var vedlagt selskabets brev af 12/3 2009, at den nye ordning ikke indeholder ægtefællepension. Det er på den baggrund nævnets opfattelse, at der ikke er grundlag for [at] udtale kritik af selskabets afgørelse.'

  Sagen er efterfølgende indbragt for Retten i …, som i skrivende stund voterer, og der forventes afsagt dom den 28. oktober 2016. Det centrale tema i denne retssag er, at den forsikrede forinden tilbuddet om omvalg havde modtaget udbetaling af sum ved visse kritiske sygdomme, hvormed selskabet var vidende om forsikredes kræftdiagnose. Modparten gør navnlig gældende, at selskabet på den særlige baggrund burde have afholdt sig fra at anbefale omvalg til det nye produkt. Tilsvarende særlige baggrund var desuden omdrejningspunktet for et fremadrettet påbud af 21. maj 2013 fra Finanstilsynet, som modparten i retssagen har påberåbt sig til støtte for sit krav.

En sådan særlig baggrund gør sig ikke gældende i nærværende ankenævnssag, idet klagers ægtefælle ikke var syg, da hun fik tilbuddet, og ikke havde fået udbetalt sum ved visse kritiske sygdomme. Det er først den 7. juni 2012, vi får viden om, at hun var blevet syg. Hverken Finanstilsynets afgørelse eller den kommende dom fra Retten i … (uanset udfaldet) kan derfor understøtte klagerens anbringender. Snarere tværtimod.

- Den i tilbuddet af 12. marts 2009 indeholdte anbefaling var deklareret på tydelig vis. Man kan ikke nøjes med at læse ordet 'anbefaling', og når anbefalingen ses i kontekst står det klart, at den ikke er ubetinget, idet kunden skal tage stilling ud fra egne behov og ønsker. Det er fremhævet flere centrale steder i materialet, at det er kunden selv, som skal træffe valget, og vigtigheden af valget er gentagne gange betonet. Det bør også stå klart, at anbefalingen tager udgangspunkt i størrelsen af pensionen - og ikke forsikringerne - og at den dermed er af investeringsmæssig karakter.

  Sampension giver altså en betinget anbefaling om at skifte fra gennemsnitsrente til markedsrente. Vi giver derimod ingen anbefaling om den konkrete ydelsessammensætning i 3 i 1 Livspension, herunder om omfanget af forsikringsdækninger som fx ægtefællepension. Det var under alle omstændigheder meget tydeligt fremhævet, at det var klagers ægtefælles eget valg, om hun ville følge anbefalingen.

- Ved læsning af tilbuddene og erindringsskrivelsen kan der ikke opstå berettiget tvivl om, at accepten kun skal returneres, hvis klagers ægtefælle ønsker at skifte til 3 i 1 Livspension.

- Registreringerne i Sampensions IT-system viser, at vi den 2. juli 2009 modtog og indscannede klagers ægtefælles accept af 30. juni 2009. Registreringerne i IT-systemet viser ikke, at der er modtaget andre dokumenter fra klagers ægtefælle sammen med accepten.

  Accepten er indgået og journaliseret på korrekt vis, og det må på den baggrund have formodningen imod sig, at der skulle have befundet sig endnu et dokument i kuverten. Det må derfor lægges til grund, at vi ikke har modtaget det dokument, klager første gang omtaler i telefonsamtalen den 26. juli 2016 (klagers bilag 3).

  Om forklaringen herpå fx skyldes en fejl fra klagers ægtefælles side kan kun blive gisninger. Der kan også være tale om, at dokumentet er en kladde beroende på foreløbige overvejelser, som hun i sidste ende besluttede ikke at effektuere. At dokumentet er udateret, ikke adresseret og med overstregning af ord kan muligvis pege i den retning. Men hvis klagers ægtefælles ønske ved omvalget rent faktisk var i overensstemmelse med dokumentets indhold, er den manglende fremkomst ikke en risiko, som kan pålægges Sampension.

  Under alle omstændigheder viser tilstedeværelsen af dokumentet, at klagers ægtefælle har været klar over, hvordan ægtefællepensionen ville blive håndteret, når hun valgte at acceptere tilbuddet om 3 i 1 Livspension. Tilbudsmaterialet har altså været tydeligt nok til, at hun har forstået konsekvensen af et omvalg.

- Klagers ægtefælle modtog efter skiftet til 3 i 1 Livspension fire forsikringsoversigter, som på klar og tydelig vis informerede om forsikringsdækningerne, herunder ved dødsfald. Der fremgår ingen ægtefællepension på nogen af disse fire oversigter.

Under iagttagelse af almindelige principper om bl.a. loyalitets- og reaktionspligt i aftaleforhold og om retsfølgerne af passivitet vil det dermed være urimeligt at tage klagers påstand til følge. Man bør ikke ved at forholde sig passivt først kunne sikre sig en forøget alderspension og dernæst alligevel opnå ret til udbetaling af ægtefællepension.

Hertil kommer, at klagers ægtefælle har haft en række anledninger til i helt særlig grad at forholde sig til omfanget af sine forsikringsdækninger.

Ved oprettelsen af den nye pensionsordning blev hun underrettet om sine fremadrettede forsikringsdækninger i form af en forsikringsoversigt (bilag I) og blev samtidig informeret om en absolut fortrydelsesfrist på 14 dage. Det burde incitere til at orientere sig i forsikringsoversigten. I særdeleshed hvis klagers ægtefælle, som hævdet af klager, gik i den formening, at hun - ene og alene ved at medsende skrivelsen fremlagt som bilag 3 - havde foretaget et tilvalg af ægtefællepension. I henhold til klagers egne oplysninger foregik omvalget sågar i en periode, hvor klagers alvorlige sygdom afstedkom, at klagers ægtefælle og klager havde en skærpet opmærksomhed på vigtigheden af deres forsikringsdækninger.

Og ikke mindst efter, at klagers ægtefælle i 2012 blev alvorligt syg, havde hun en sådan særlig anledning. Telefonsamtalerne den 7. og den 13. juni 2012 viser da også, at såvel klagers ægtefælle som klager selv i den forbindelse undersøgte klagers ægtefælles forsikringsdækninger. Klagers ægtefælle havde ydermere sat sig ind i indholdet af forsikringsoversigten af 3. marts 2010 (bilag j). En forsikringsoversigt uden ægtefællepension.

- I perioden fra omvalget i 2009 til klagers ægtefælles dødsfald i 2016 var vi flere gange - også udover hvad der er beskrevet i sagsfremstillingen - i telefonisk dialog med klager om en række mere detaljerede forhold vedrørende hans ægtefælles pensionsordning. Også klager har således haft både anledning til og mulighed for at afdække indholdet af pensionsordningen.

- At vi først modtager accepten den 2. juli 2009 gør ikke aftalen ugyldig. Det gælder, selvom fristen i brevet af 11. juni 2009 er anført til indeværende måned.

  Det forekommer ikke sandsynligt, at det skulle have været en bærende forudsætning for klagers ægtefælles beslutning om at overgå til 3 i 1 Livspension, at produktskiftet skete eksakt pr. 1. august 2009.

  Hvis hun ikke ønskede at være bundet af sin accept, fordi omvalgsdatoen blev ændret til 1. september 2009, havde hun i hvert fald pligt til at reagere efter modtagelsen af vores brev af 7. juli 2009 (bilag G), bl.a. jævnfør en tæt analogi med aftalelovens § 4, stk. 2, og § 6, stk. 2.

- Henset til valgets vigtighed bør det ikke føre til kritik fra nævnet, at der sendes en erindring inden for svarfristen på det oprindelige tilbud, og at der efter svarfristen sendes et brev, som har til formål at etablere en telefonisk dialog med klagers ægtefælle."

13. 89878

Af klagerens brev af 12/11 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

> "Det er vigtigt for mig at præcisere, at tvisten ikke, som Sampension indleder, handler om berettigelsen til ægtefællepension. Jeg skriver i klagen, at jeg juridisk næppe kan få medhold.
> Det handler om, at vi føler os misinformeret gennem det for os uforståelige materiale, og at Sampension er fortsat med at henvende sig, ind til min kone har skrevet under på noget, som jeg notorisk ved, at hun aldrig kunne drømme om at skrive under på, hvis hun havde forstået konsekvenserne. Derfor bør de betale.
>
> Jeg finder, at svaret tydeligt viser, at min påstand om misinformation fra Sampensions side er korrekt.
>
> Sampension bruger **ni** sider i et forsøg på at dokumentere, at de har informeret min afdøde hustru om det, som de selv i 2009 meget enkelt kunne have formuleret som: '**Du kan nu vælge om du vil opnå en højere pension ved at fravælge ægtefællepension, eller beholde ægtefællepensionen. Vælger du at fortsætte med ægtefællepension, skal du intet foretage.**'
>
> De forklarer den højere pension med, at forsikringstager i stedet for en garanteret beløb får afkastet af investeringer til markedsrente. Det er jo lotteri. Pensionen faldt kun gennem de år, min kone fik udbetalt pension. Og hvor blev provenuet fra den 'fravalgte' ægtefællepension af i forklaringen?
>
> Det, der yderligere styrker min antagelse om en anden dagsorden, er, at Sampension, idet de refererer telefonsamtalen med min hustru (side 3 af 10 øverst), ikke nævner, at de har informeret om ægtefællepensionens bortfald, hvilket al anstændighed tilsiger, at de burde have gjort. De refererer i svaret til andre detaljer i omlægningen, som ikke har sagt min kone noget som helst, og som heller ikke siger mig noget nu. Fx. 'hvordan markedsrenteprincippet fungerer'.
> …
> På side 9 af 10 øverst antydes, at jeg var alvorlig syg på tidspunktet, hvor det påstås, at min kone beslutter, at vælge 3 i 1, hvorfor hun havde en interesse i at tilgodese sig selv. Jeg var rask og i fuldt arbejde, da omlægningen skete i 2009, og vi havde fuld fokus på at skulle sikre hinanden. Jeg har derfor ingen anden forklaring på min kones underskrift, end hun i telefonen er blevet blevet bedt om at underskrive, og at hun har troet, at hun underskrev bevarelse af den eksisterende ordning."

Selskabet har i brev af 9/12 2016 til nævnet blandt andet angivet:

> "For det første er det ikke korrekt, når det anføres, at henvendelsen fremlagt som klagers bilag 6 ikke er indeholdt i vores sagsfremstilling. Den er omtalt på side 3, første afsnit.
>
> For det andet er vores anbringende om klagers alvorlige sygdom baseret på hans egne oplysninger. Dels i brev af 30. juli 2016 (klagers bilag 2). Dels under telefonsamtale af 26. juli 2016, hvor klager forklarede, at han var syg i omvalgsperioden, og at han og hans ægtefælle af den årsag havde været under pres på tidspunktet for klagers ægtefælles beslutning om at overgå til 3 i 1 Livspension.
>
> Det bekræftes desuden på ny ved klagers seneste indlæg, at de på omvalgstidspunkt havde en skærpet opmærksomhed på deres forsikringsdækninger, netop således som det er beskrevet øverst på side 9 i vores svarskrift af 27. oktober 2016.

Subsidiær påstand
Idet vi lægger til grund, at klagers krav fortsat - i overensstemmelse med klageskemaets punkt 4 - består i udbetaling af ægtefællepension, og for det tilfældes skyld, at nævnet mod forventning skulle give klager medhold deri, fremsættes følgende subsidiære påstand:

Klagen tages til følge, dog således at ægtefællepensionen til klageren modregnes den samlede difference mellem de foretagne udbetalinger fra 3 i 1 Livspension og de udbetalinger, som i den tilsvarende periode ville være sket fra det hidtidige produkt, hvis klagers ægtefælle ikke havde foretaget omvalg til 3 i 1 Livspension.

Til støtte for den subsidiære påstand gør vi gældende, at en afgørelse om ret til ægtefællepension må indebære, at begge parter stilles som om, der aldrig var foretaget omvalg til 3 i 1 Livspension, og at klagers ægtefælle og klager dermed heller ikke ville have opnået de højere udbetalinger, som fulgte af denne pensionsordning, og som de rent faktisk har modtaget.

Det gøres derfor gældende, at de månedlige ægtefællepensioner modregnes differencen mellem på den ene side de udbetalinger, som er sket fra 3 i 1 Livspension, og på den anden side de udbetalinger, som ville være sket, såfremt klagers ægtefælle ikke havde foretaget omvalg til 3 i 1 Livspension.

Modregningen af differencen fører til, at klager - bortset fra en mindre restudbetaling i december 2018 - vil opnå ret til udbetaling af månedlig ægtefællepension fra og med januar 2019.

Dette illustrerer i øvrigt den betydelige økonomiske fordel, som er opnået gennem produktskiftet til 3 i 1 Livspension, og at klagers ægtefælles valg dermed på ingen måde fremstår uovervejet eller irrationelt, jf. vores svarskrift af 27. oktober 2016."

I klagerens brev af 29/12 2016 til nævnet er det blandt andet anført:

"1) Min påstand om, at Sampension ikke har bilagt mit bilag 6 fra 9. juni, men henviser til det som beskrevet, fremgår vel af Sampensions notats sidste side med bilagoversigt, hvor det ikke optræder. Brevet var intetsigende, og derfor påstår jeg, at Sampension helst ikke vil have det belyst. Det var jo deres sidste forsøg på at få min kone overtalt, og som lykkedes, uden vi ved, hvad der blev sagt under samtalen.
2) Min 'alvorlige' sygdom blev jo kun bragt til Sampensions kendskab, fordi jeg måtte forklare, hvorfor jeg ikke havde siddet ved bordet, da min kone underskrev det papir, som nu bruges til at nægte mig ægtefællepension. Jeg var jo på vej tilbage til arbejdsmarkedet, og hverken min kone eller jeg anså mig som et dårligt papir, men nok én, der skulle beskyttes.
3) Her bliver det helt grotesk, at Sampension bruger vores skærpede interesse for forsikringsdækninger til at vende sagen på hovedet. Vores skærpede interesse gik på at sikre hinanden, da det jo her gik op for os, at vi mennesker ikke er udødelige. Vores økonomi krævede, at vi sikrede hinanden.

Den subsidiære påstand viser jo tydeligt, at Sampension godt kan se, at de har en dårlig sag.
Nu forsøger de, at fortælle mig, at jeg lige så godt kan give op, for jeg får alligevel ikke noget ud af det. Hvis regnestykket, som jeg iøvrigt finder det rimeligt, at Sampension

fremlægger, viser, at jeg først vil kunne få ægtefællepension fra ultimo 2018, er det selvsagt sådan. Selvfølgelig skal det eventuelt merudbetalte modregnes."

Selskabet har i brev af 20/1 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"Brevet af 9. juni 2009 indgår ikke i vores bilagssamling, idet det allerede er fremlagt af klager som bilag 6. Det er vanskeligt at se behovet for, at nævnet forelægges et identisk bilag flere gange. Vi har således heller ikke fremlagt klagers andre bilag på ny, hvis de i øvrigt var komplette og ikke adskilte sig væsentligt fra originaldokumenterne.

Vi vedlægger en opgørelse over udbetalinger fra de to produkter **(bilag M).** På oversigtens side 1 fremgår de udbetalinger, som rent faktisk er sket fra 3 i 1 Livspension. På side 2 ses de udbetalinger af alderspension og bonuskapital, som ville være sket fra klagers ægtefælles hidtidige produkt, såfremt hun ikke havde foretaget omvalg til 3 i 1 Livspension.

De samlede udbetalinger fra 3 i 1 Livspension udgjorde … kr., mens de tilsvarende udbetalinger fra det hidtidige produkt ville have andraget … kr. Der er altså udbetalt 125.1 52,87 kr. mere som følge af klagers ægtefælles beslutning om at overgå til 3 i 1 Livspension svarende til en forhøjelse på knap 30 %.

Klager ville fra 1. april 2016 have været berettiget til en månedlig ægtefællepension på 3.799,71 kr., hvis klagers ægtefælle ikke havde overgået til det nye produkt. Merudbetalingen på 125.152,87 kr. modsvares dermed af tæt ved 33 måneders ægtefællepension.

Med reference til vores subsidiære påstand i brev af 9. december 2016 - og under forudsætning af en uændret ægtefællepension - fører det til, at klagers ret til yderligere udbetalinger manifesterer sig i en restudbetaling i december 2018 på 237,56 kr., hvorefter der fra januar 2019 vil ske udbetaling af en ikke reduceret ægtefællepension."

Af klagerens brev af 10/2 2017 til nævnet fremgår blandt andet:

"Sampension fremsender den ønskede beregning af, hvornår jeg ville have ret til ægtefællepension hvis medhold i klagen, og tak for det, men nu manipuleres der med vist tallene.

Af brevet fremgår, at jeg efter min kones død skulle have modtaget 3.799,71 kr., hvis min kone ikke var blevet lokket til at vælge 3 i 1, men ser jeg på tabellen på bilag 4 side 4 i min oprindelige klage, fremgår det at ægtefællepensionen ville udgøre …kr. pr. måned (2009-priser).
Det er da en umanerlig dårlig forvaltning af medlemmernes pensionsmidler, de hermed udviser. Selvsagt er forudsætningerne ændret siden 2009, men et fald i pensionen på ca. 32% tyder på, at Sampension manipulerer med tallene. På side 1 i bilag 4 stod jo, 'I dag har du en pensionsordning, hvor dine pensioner er **garantered**e'.
Det var jo netop det, vi borgere med en svag økonomi har brug for og derfor usmageligt, at der bruges så mange kræfter på at tale os fra ordningen og over i den intetsigende '3 i 1-pension'.
I mit regnestykke (forudsat at Sampensions tal frem til min kones død er korrekte) er derfor, at jeg skulle have … kr. pr måned i ægtefællepension fra april sidste år, og derfor har jeg kun fået forudbetalt, hvad der svarer til udbetalinger frem til februar 2018, fra hvilket tidpunkt jeg vil finde det passende at få udbetalt 'en ikke reduceret ægtefællepension', som Sampension skriver nederst på side 1."

Selskabet har i brev af 3/3 2017 til nævnet blandt andet anført:

> "Klager postulerer i sit seneste indlæg, at Sampension har manipuleret med de tal, som fremgår af vores brev af 20. januar 2017. Vi kan naturligvis afvise en beskyldning af den karakter. Den uberettigede anklage udspringer af det faktum, at ægtefællepensionen på klagers ægtefælles tidligere produkt ville have udgjort et mindre beløb i 2016 end i 2009.
>
> Vi kan oplyse, at det tidligere produkt er kendetegnet ved, at ægtefællepensionens størrelse defineres som 60 % af den til enhver tid gældende policemæssige alderspension. Faldet i ægtefællepensionen hænger derfor sammen med, at alderspensionen har udviklet sig forholdsmæssigt tilsvarende.
>
> Det aftalte udløb på klagers ægtefælles pensionsordning er 67 år, og i indbetalingsperioden baserer størrelsen af alderspensionen sig dermed på den forudsætning, at indbetalingerne fortsætter frem til - og udbetalingen påbegyndes ved - hendes 67. år. Imidlertid fratrådte klagers ægtefælle den pensionsgivende stilling pr. 1. oktober 2010, hvor hun også anmodede om førtidig udbetaling af alderspensionen.
>
> Den faktiske indbetalingsperiode viser sig altså at blive knap … år kortere - og den faktiske udbetalingsperiode næsten 4% år længere - end forudsat i 2009, og disse ændringer i forudsætningerne fører i sagens natur til en reduktion af alderspensionen og dermed af ægtefællepensionen."

Klageren har i brev af 17/3 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

> "Jeg er i stand til at læse de fire linjer over skemaet på side 4 i mit oprindelige bilag 4, og ud fra det kan jeg godt se, at jeg har overset en vigtig detalje.
>
> Jeg accepterer derfor Sampensions udregning af ægtefællepensionens størrelse og ser frem til Ankenævnets afgørelse.
>
> …
>
> Jeg antager, at Ankenævnet for Forsikring har den tidlige afgørelse fra i år rejst af Forbrugerombudsmanden i erindring."

Af selskabets brev af 7/4 2017 til nævnet fremgår blandt andet:

> "Via henvisning til en nyhed på tekst-tv refererer klager til dommen af 28. oktober 2016 fra Retten i ... På side 7 i vores svarskrift af 27. oktober 2016 gjorde vi opmærksom på, at den på daværende tidspunkt endnu ikke afsagte dom - uanset dens udfald - ikke ville kunne understøtte klagers anbringender. Dette synspunkt finder efter vores opfattelse en klar støtte i præmisserne for den efterfølgende dom, som vi vedlægger i anonymiseret form **(bilag N).**
>
> Det er vores vurdering, at det var afgørende for resultatet i dommen, at kunden inden omvalget fik udbetalt dækning for kritisk sygdom, og at Sampension derved havde fået viden om, at kunden led af alvorlig sygdom, som indebar en væsentlig forhøjelse af risikoen for tidlig død. Det gælder såvel dommens konklusion om, at vores brev til den pågældende kunde var i strid med god skik, som flertallets konklusion om, at Sampension var erstatningsansvarlig.

Dette baserer vi bl.a. på, at det samlede dommerpanel - for så vidt angår påstand 1 om god skik - på side 75, udtaler, at *'der er ikke grundlag for at anfægte, at det tilsendte tilbudsmateriale gav de fleste medlemmer et tilstrækkeligt og godt oplyst beslutningsgrundlag til forståelse af den nye pensionsordning 3 i 1 Livspension'*, hvorefter retten i forlængelse heraf kommer frem til, at tilbudsmaterialet dog ikke i forhold til den konkrete kunde var godt nok. Det må forstås sådan, at retten har anset den pågældende kundes særlige situation for afgørende ved vurderingen af, om tilbudsmaterialet var i strid med god skik.

Tilsvarende kan udledes af flertallets præmisser for at idømme Sampension erstatningsansvar, idet flertallet på side 77 lægger vægt på, at *'Sampension ikke udtog forsikringstagere, der havde fået udbetalt erstatning for kritisk sygdom som en særlig gruppe, der kunne blive vildledt af standardbrevet'.*

Hverken dommerpanelets flertal eller mindretal fandt anledning til helt eller delvist at tilsidesætte aftalen efter aftalelovens § 36.

…

I nærværende sag befandt klagers ægtefælle sig i 2009 ikke i en særlig helbredsmæssig situation, hvorom vi havde viden. Idet vi heller ikke har udbetalt dækning for kritisk sygdom til klagers ægtefælle, fastholder vi, at dommen ikke understøtter klagers krav om ægtefællepension. Tværtimod understøtter dommen, at klagers krav ikke er berettiget.

Forbrugerombudsmandens involvering i sagen

Blot til orientering kan vi supplerende nævne, at det var Forbrugerombudsmanden, som anlagde sagen ved Retten i …, og at Forbrugerombudsmanden i den rolle konciperede en suspensionsaftale, som vi tiltrådte, og som sikrede, at der ikke indtrådte forældelse i andre sammenlignelige sager, mens den konkrete sag verserede for retten.

Suspensionsaftalen omfattede alene situationer, hvor kunden forinden modtagelsen af omvalgstilbuddet havde fået udbetalt dækning for kritisk sygdom fra Sampension."

I brev af 12/3 2009 til klageren har selskabet blandt andet oplyst:

"Gennem dit job har du en pensionsordning i SAMPENSION. Vi tilbyder dig en helt ny pensionsordning, **3 i 1 Livspension**, som vi forventer, vil give dig mere i pension. Alle nye kunder i SAMPENSION får i dag **3 i 1 Livspension**, men du skal selv vælge, om du vil have den nye ordning eller beholde den, du har nu.

Vi synes, du skal vælge 3 i 1 Livspension

SAMPENSION anbefaler dig ud fra en samlet vurdering at vælge den nye ordning. Prognosen i det vedlagte skema viser, at du kan forvente at få mere ud af din pension, når du vælger **3 i 1 Livspension**. Grunden er, at den nye ordning **3 i 1 Livspension** giver SAMPENSIONS investeringsafdeling mulighed for at investere friere og mere langsigtet til fordel for dig.

I dag har du en pensionsordning, hvor dine pensioner er garanterede, og ordningen bliver forrentet med en depotrente. Med **3 i 1 Livspension** vil din opsparing blive forrentet med markedsrente. Markedsrente betyder, at du får det afkast, som SAMPENSION opnår gennem investeringerne.

Inden du træffer dit valg, er det vigtigt at læse i brochuren og se i skemaet, om **3 i 1 Livspension** bedre opfylder dine behov og ønsker."

18. 89878

Selskabet havde med tilbuddet om den nye pensionsordning vedlagt bilaget "Dine personlige tal". Af bilaget fremgår blandt andet:

"

	Nuværende ordning	3 i 1 Livspension	Forklaring
Depot			
Bonus	0 kr.	144.921 kr.	Depotet er den opsparede værdi på din ordning. Det er ikke et udtryk for hvad, der bliver udbetalt, når du skal på pension.
Opsparing (dit depot)	… kr.	… kr.	
Alderspension*			
Månedlig livsvarig alderspension	9.437 kr.	11.087 kr.	Pensionerne bliver typisk udbetalt, når du går på pension. Har du flere pensioner, kan du få dem udbetalt samtidig.
Månedlig børnepension	… kr.	-	

…

	Nuværende ordning	3 i 1 livspension	Forklaring
Dødsfald			
Dødsfaldssum (gruppeliv)	50.000 kr.	50.000 kr.	Dækningerne bliver udbetalt ved din død. Der kan være forskel på, hvornår dækningerne bortfalder.
Børnesum (gruppeliv)	… kr.	… kr.	
Månedlig kollektiv børnepension	… kr.	-	
Månedlig børnepension (gruppeliv)	-	… kr.	
Månedlig pension til ægtefælle	5.612 kr.	-	

…

Det betyder valget også for dig

Med **3 i 1 Livspension** kan du fx i Basispension få dækninger, du ikke har i dag. Du kan fx opleve, at din dækning ved tab af erhvervsevne og din dækning til børn stiger. Det er vigtigt, at du ser på de samlede dækninger, når du sammenligner din nuværende ordning med **3 i 1 Livspension**.

…

Ægtefællepensionen bortfalder

Du har en obligatorisk ægtefællepension i din nuværende ordning. I **3 i 1 Livspension** er ægtefællepension valgfri, og vi har derfor valgt ikke at oprette en ægtefællepension i den nye ordning. Værdien fra ægtefællepensionen bruger vi til dine andre pensioner. Ønsker du at få ægtefællepension ved skift til **3 i 1 Livspension**, skal du kontakte os inden for den svarfrist, der står i brevet."

19. 89878

Ved brev af 11/6 2009 fremsendte selskabet tilbud til klageren. Selve brevet indholdet ingen oplysninger om tilbuddets indhold, men alene oplysninger af processuel karakter. Med brevet fulgte dels et bilag 1, dels et tilbud 1 (på 7 sider) og en tilsvarende forsikringsoversigt (på 7 sider) som angav klagerens hidtidige ordning.

Bilag 1 til brevet af 11/6 2009 har følgende ordlyd:

"Bilag til tilbud nr. 1 af den 11. juni 2009

Basispension

Gruppelivsforsikring
Tilbuddet viser dig, hvilke dækninger du har på din gruppelivsforsikring.

Livsvarig alderspension
Pensionen bliver udbetalt til dig hver måned, fra du går på alderspension. Udbetalingen sker ligeså længe du lever. Pensionen bortfalder, når du dør.

Udover din Basispension, har du pensioner i Valgpension:

Invalidepension
Pensionen bliver hver måned udbetalt til dig, hvis du fratræder dit job på grund af nedsat erhvervsevne. Din generelle erhvervsevne skal være varigt nedsat med mindst 2/3 i alle erhverv, før du fylder 67 år. Vælger du at få udbetalt alderspension, før du fylder 67 år bortfalder invalidepensionen.

Livsvarig alderspension
Pensionen bliver udbetalt til dig hver måned når du går på alderspension. Udbetalingen sker ligeså længe du lever. Pensionen bortfalder, når du der.

Hvornår kan du få aldersdækningen udbetalt?
Vælger du at gå på alderspension, før du fylder 67 år, kan du få udbetalt pension fra os. Det kan tidligst ske, når du er fyldt 60 år.

Vil du forbedre din pensionsordning?
Ønsker du højere pensioner, kan du betale en ekstra præmie. Betaler du en ekstra præmie, bliver den trukket fra din ion *for* beregning af skat. Du får således glæde af fradraget hver måned, når din løn bliver udbetalt.
Din pensionsordning er underlagt det til enhver tid gældende pensionsregulativ."

I tilbud 1 af 11/6 2009 fra selskabet til afdøde forsikringstager er det på side 2 ud af 7 sider oplyst:

20. 89878

Forsikringsdækning pr. 01.08.2009

Ved tab af 2/3 erhvervsevne	Skattekode*	
Månedlig invalidepension – længst til du fylder 67 år	1	9.402 kr.
Pensionsordningen er oprettet med ret til præmiefritagelse ved tab af 2/3 af din erhvervsevne. I pensionsregulativet kan du læse, hvordan præmiefritagelse virker.		

Ved visse kritiske sygdomme	Skattekode*	
Engangsbeløb fra gruppelivsforsikringen før du fylder 62 år	5	100.000 kr.

Ved dødsfald	Skattekode*	
Dødsfaldssum fra gruppelivsforsikringen før du fylder 67 år	5	500.000 kr.
Månedlig børnerente fra gruppelivsforsikringen til hvert barn under 21 år	1	1.000 kr.
Børnesum fra gruppelivsforsikringen til hvert barn under 24 år	5	54.000 kr.

I oversigten over afdøde forsikringstagers aktuelle dækning af 11/6 2009 er er det på side 2 ud af 7 sider oplyst:

Forsikringsdækning pr. 01.08.2009

Ved tab af 2/3 erhvervsevne	Skattekode*	
Månedlig invalidepension – længst til du fylder 67 år	1	9.402 kr.
Månedlig børnepension til hvert barn under 21 år	1	940 kr.
Pensionsordningen er oprettet med ret til præmiefritagelse ved tab af 2/3 af din erhvervsevne. I pensionsregulativet kan du læse, hvordan præmiefritagelse virker.		

Ved visse kritiske sygdomme	Skattekode*	
Engangsbeløb fra gruppelivsforsikringen før du fylder 62 år	5	100.000 kr.

Ved dødsfald	Skattekode*	
Dødsfaldssum fra gruppelivsforsikringen før du fylder 67 år	5	500.000 kr.
Børnesum fra gruppelivsforsikringen til hvert barn under 24 år	5	54.000 kr.
Månedlig pension til din ægtefælle	1	5.641 kr.
Månedlig børnepension til hvert barn under 21 år	1	940 kr.

I brev af 7/7 2009 til afdøde forsikringstager er det noteret, at accepten på tilbuddet om omvalget var modtaget efter svarfristen, og at omvalgsdatoen blev ændret til 1/9 2009.

Ved selskabets brev af 13/10 2009 fremsendte selskabet en forsikringsoversigt til klageren. I brevet oplyste selskabet, at afdøde forsikringstager havde mulighed for at fortryde omvalget, og at dette skulle ske ved brev senest 14 dage efter. I forsikringsoversigten var det blandt andet angivet:

21. 89878

"**Din forsikringsoversigt**

Din pensionsordning er ændret på grund af valg. Forsikringsoversigten viser, hvordan du nu er dækket i din pensionsordning i SAMPENSION. På oversigten kan du også se en prognose for den alderspension, du får udbetalt, når du går på pension. Oversigten er et øjebliksbillede pr. 01.09.2009.

Du har en dækning, der bliver udbetalt ved din død. Du bør være opmærksom på, om dækningen bliver udbetalt til den eller dem, du ønsker. Ellers skal du kontakte os.

…

Forsikringsdækning pr. 01.09.2009

Ved tab af 2/3 erhvervsevne	Skattekode*	
Månedlig invalidepension – længst til du fylder 67 år	1	9.404 kr.
Pensionsordningen er oprettet med ret til præmiefritagelse ved tab af 2/3 af din erhvervsevne. I pensionsregulativet kan du læse, hvordan præmiefritagelse virker.		

Ved visse kritiske sygdomme	Skattekode*	
Engangsbeløb fra gruppelivsforsikringen før du fylder 62 år	5	100.000 kr.

Ved dødsfald	Skattekode*	
Dødsfaldssum fra gruppelivsforsikringen før du fylder 67 år	5	500.000 kr.
Månedlig børnerente fra gruppelivsforsikringen til hvert barn under 21 år	1	1.000 kr.
Børnesum fra gruppelivsforsikringen til hvert barn under 24 år	5	54.000 kr.

"

Klageren har fremlagt kopi af den seddel, som ægtefællen har skrevet, og som lå sammen med de underskrevne forsikringspapirer. Sedlen har følgende ordlyd:

"Undertegnede ønsker også at forsikringen skal omfatte pension for min mand. Hans fulde navn er … ([cpr.nr])."

I pensionsregulativet for 3 i 1 pensionsordningen hedder det blandt andet:

" **§ 3 Pensionsordningens opbygning**

Pensionsordningen er sammensat af 3 dele:

- Basispension, som består af et antal obligatoriske pensioner
- Valgpension, som består af en række valgfrie pensioner
- Linkpension, som består af valgfrie alderspensioner, hvortil der er knyttet eget investeringsvalg.

Den præmie, der ikke er anvendt til de obligatoriske pensioner i Basispension, kan medarbejderen anvende i Valgpension og Linkpension.

…

Basispension
I Basispension indgår følgende obligatoriske pensioner:

Pension som udbetales ved alderspensionering, jf. § 5 A

- Livsvarig alderspension.

Pension som udbetales ved erhvervsevnetab, jf. § 5 B

- Invalidesum fra gruppelivsforsikringen.

...
Pension som udbetales ved død, jf. §5D

- Dødsfaldssum fra gruppelivsforsikringen
- Børnesum fra gruppelivsforsikringen
- Børnerente fra gruppelivsforsikringen.

…
Valgpension
For den del af præmien, som ikke er anvendt i Basispension eller i Linkpension, kan medarbejderen vælge følgende pensioner:

Pension som udbetales ved alderspensionering, jf. § 5 A

- Livsvarig alderspension
- Ophørende alderspension
- Ratepension
- Ratepension med sikring ved død
- Alderssum
- Alderssum med sikring ved død.

Pension som udbetales ved erhvervsevnetab, jf. § 5 B

- Invalidepension

…
Pension som udbetales ved død, jf. § 5 D
…
B. Valg af pensioner
For medarbejdere, der er optaget i pensionsordningen 1. januar 2006 eller senere, anvendes den præmie, som ikke er anvendt i Basispension, til ratepension med sikring ved død i Valgpension. For medarbejdere, som dagen inden optagelsen i pensionsordningen er fyldt 60 år, anvendes den præmie, som ikke er anvendt i Basispension, dog til en livsvarig alderspension."

Nævnet udtaler:

Klageren ønsker, at nævnet vurderer kvaliteten af den information, som selskabet i forbindelse med muligheden for omvalg af pensionsordning har udsendt til klagerens nu afdøde ægtefælle (forsikringstageren) i marts til juni 2009. Klageren anfører, at ægte-

fællen havde brug for klarere og mere beskrivende informationer, inden hun kunne træffe sit valg. Klageren anfører videre, at "vi føler os misinformeret gennem det for os uforståelige materiale, og at Sampension er fortsat med at henvende sig, indtil min kone har skrevet under på noget, som jeg notorisk ved, at hun aldrig kunne drømme om at skrive under på, hvis hun havde forstået konsekvenserne. Derfor bør de betale". Klageren har henvist til et udateret dokument, som han oplyser er udfærdiget og underskrevet af forsikringstageren og var vedlagt acceptblanketten af 30/6 2009. Af dokumentet fremgår det, at ""Undertegnede ønsker også at forsikringen skal omfatte pension for min mand. Hans fulde navn er … ([cpr.nr])."

Selskabet har oplyst, at dokumentet ikke er modtaget i selskabet, hvorfor omvalget er lavet uden ægtefælledækning, hvilket også fremgår af de derefter udsendte forsikringsoversigter, herunder af forsikringsoversigt dateret 13/10 2009.

Det fremgår af sagen, at ægtefællepensionen var obligatorisk i forsikringstagerens oprindelige ordning, mens den var valgfri i den ordning, som forsikringstageren fik tilbud i marts 2009, idet ægtefællepension i den nye ordning forudsatte et aktivt tilvalg fra forsikringstagerens side.

Ved brev af 12/3 2009 fra selskabet modtog forsikringstageren tilbud om at overgå fra sin hidtidige pensionsordning baseret på gennemsnitsrente og med garanterede ydelser til en ordning baseret på markedsrente. Ved brev af 27/3 2009 til klageren oplyste selskabet, at fristen for at vælge den nye pensionsordning snart ville udløbe. Forsikringstageren reagerede ikke på disse breve.

Ved brev af 9/6 2009 til forsikringstageren anførte selskabet "Kontakt os venligst om din pensionsordning i SAMPENSION".

Det fremgår af sagen, at forsikringstageren kontaktede selskabet telefonisk, og at forsikringstageren under samtalen fik uddybende forklaring om markedsrenteprincippet og bortfald af ydelsesgarantien, og selskabet har oplyst, at anbefalingen om et skifte blev gentaget. Det fremgår videre, at det blev sikret, at forsikringstageren ikke var i en situa-

tion, der udelukkede omvalget. Forsikringstageren blev orienteret om betydningen af fristen for overskridelse af omvalget og muligheden for at fortryde omvalget. På baggrund af telefonsamtalen fremsendte selskabet brev af 11/6 2009 til forsikringstageren med nyt tilbud om omvalg af pensionsordningen.

Den 30/6 2009 accepterede forsikringstageren tilbuddet af 11/6 2009. Omvalget trådte i kraft pr. 1/9 2009. Selskabet fremsendte den 13/10 2009 en forsikringsoversigt, hvor der ikke var angivet oplysninger om en ægtefællepension.

Selskabets information i forbindelse med tilbuddet om omvalg i marts 2009 har tidligere været behandlet af blandt andet Finanstilsynet og domstolene.

Finanstilsynet fandt ved afgørelse af 21/5 2013, at selskabet havde overtrådt reglerne om god skik ved at udsende breve med anbefalinger, som modtageren kunne opfatte var baseret på en konkret individuel vurdering af den enkeltes forhold. Hertil anførte Finanstilsynet, at bortfald af dækninger er et særligt indgribende og usædvanligt vilkår, der kan være af særlig betydning for visse kundegrupper. Finanstilsynet fandt, at selskabets fremsendte informationsmateriale gav de fleste kunder et tilstrækkeligt og oplyst beslutningsgrundlag, men at det var i strid med god skik bekendtgørelsen § 3, at bortfald af ægtefællepensionen først fremgik af informationsbrevets side 4. Erhvervsankenævnet tiltrådte den 6/10 2014 Finanstilsynets afgørelse.

Forbrugerombudsmanden udtog stævning mod selskabet og nedlagde påstand om, at selskabet havde handlet i strid med redelig forretningsskik og god praksis, jf. § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, i forbindelse med omvalget. Der blev også nedlagt påstand om, at en efterladt ægtefælle til en af selskabets tidligere kunder skulle stilles, som var der ikke sket omvalg, og dermed med ret til ægtefællepension. Sagen omhandlede en kunde, der på tidspunktet for selskabets tilbud om omvalg havde fået konstateret en kritisk sygdom, hvilket selskabet havde ydet dækning for og derfor havde kendskab til. Der blev afsagt dom i sagen den 28/10 2016. Retten fandt, at udfærdigelsen af selskabets informationsmateriale var i strid med redelig forretningsskik og god praksis, jf. lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1, idet oplysningen om bortfald af ægtefælle-

pensionen ikke havde en tilstrækkelig fremhævet placering og ved at formulere et standardbrev som en personlig anbefaling. Rettens flertal fandt også – efter karakteren af overtrædelserne af god skik og det forhold, at selskabet ikke havde udtaget forsikringstagere, der havde fået udbetalt erstatning for en kritisk sygdom som en særlig gruppe – at selskabet burde havde erkendt, at brevet var en overtrædelse af god skik. Flertallet fandt, at det måtte havde formodningen for sig, at den pågældende forsikringstager havde valgt at beholde sin ægtefællepension, og at tabet var påregneligt for selskabet. Selskabet var derfor ansvarlig for det lidte tab.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabets information til forsikringstageren i forbindelse med omvalget i marts 2009 var i strid med reglerne om god skik. Nævnet finder videre, at selskabets information til klageren i tilbuddet af 11/6 2009 isoleret set var åbenbart mangelfuldt.

Spørgsmålet er herefter, om klageren er berettiget til at få udbetalt ægtefællepension, selvom hans ægtefælle accepterede tilbuddet om omvalg ved accept af 30/6 2009.

Nævnet bemærker, at det forhold, at informationsmaterialet er i strid med reglerne om god skik, ikke i sig selv medfører, at aftalen kan anses for at være ugyldig, eller medfører et erstatningsansvar for selskabet.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder flertallet ikke grundlag for at tilsidesætte forsikringstagerens omvalg som ugyldigt eller at pålægge selskabet at udbetale ægtefællepension til klageren på erstatningsretligt grundlag.

Flertallet har lagt til grund, at det i marts 2009 fremsendte tilbudsmateriale gav de fleste medlemmer et tilstrækkeligt og oplyst beslutningsgrundlag til at kunne forstå den nye pensionsordning, men at det var i strid med god skik-bekendtgørelsen, at oplysningen om bortfald af ægtefællepension først fremgår af informationsbrevets side 4. Flertallet lægger til grund, at forsikringstager stadig var i besiddelse af dette materiale, da hun i juni 2009 foretog omvalget.

Flertallet har også lagt vægt på klagerens oplysninger om, at forsikringstageren havde udfærdiget et dokument, hvor hun oplyste, at hun ønskede, at forsikringen skulle omfatte pension for klageren. Flertallet finder, at dette dokument sandsynliggør, at forsikringstageren i forbindelse med omvalget 2009 var bekendt med, at hun skulle foretage en aktiv handling for, at klageren ville opretholde sin ret til ægtefællepension. Som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke bevist, at forsikringstageren har afsendt dette dokument, og at det er kommet frem til selskabet,

Flertallet har også tillagt det betydning, at forsikringstageren ikke reagerede over for selskabet, da hun modtog forsikringsoversigten den 13/10 2009, hvor ægtefællepensionen ikke fremgik. Flertallet bemærker, at klageren ved modtagelsen af oversigten kunne have udnyttet fortrydelsesfristen, hvilket hun ikke gjorde.

I flertallets bedømmelse er endvidere indgået med betydelig vægt, at omvalget medførte en forhøjet pensionsudbetaling og dermed indebar en fordel for forsikringstageren, så længe hun var i live. Der gik mere end 5 år fra tidspunktet fra omvalget, til hun afgik ved døden, og hun havde da nået at få udbetalt alderspension i 5 ½ år. Forsikringstageren var ikke på tidspunktet ramt af sygdom eller var omfattet af en anden særlig kundegruppe med en forventet kortere levetid. Omvalget til forhøjede pensionsudbetalinger kunne derfor meget muligt være i forsikringstagerens økonomiske interesser på tidspunktet for omvalget.

Flertallet finder, at det forhold, at forsikringstageren accepterede tilbuddet kort efter udløbet af den fastsatte frist, og at selskabet accepterede den overskridelse med udskydelse af datoen for omvalget til følge, ikke kan føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder efter en gennemgang af sagen, at selskabets informationsmateriale i denne sag er behæftet med mangler af en så alvorlig karakter, og at selskabets ageren i denne sag har skabt åbenbar risiko for, at klageren begik fejl af en sådan væsentlighed i forbindelse med accepten af omvalget, at det ikke er urimeligt at lade selskabet

bære risikoen for, at forsikringstageren indgik aftalen på grundlag af urigtige forudsætninger.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet som professionel aktør i pensionsbranchen burde tage højde for, at dækningerne ved død udgør et centralt parameter for mange familier ved beslutninger om pensionsordning. Det har derfor også været kendeligt for selskabet, at forsikringstagerens beslutning er sket på grundlag af et informationsmateriale, som ikke gav hende en fyldestgørende beskrivelse af væsentlige ændringer i dækningerne i aftalegrundlaget.

Mindretallet har også lagt vægt på, at selskabet – ved at vælge en ordning, der krævede aktiv opretholdelse af en tidligere obligatorisk dækning – havde udformet omvalgsproceduren på en sådan måde, at der opstod nærliggende risiko for, at forsikringstageren kunne træffe en beslutning, der havde en uønsket konsekvens, eller kunne glemme at give selskabet besked om, at hun fortsat ønskede ægtefællepension. Nævnet bemærker, at der ikke er fremkommet oplysninger i sagen, som kan begrunde selskabets valg af aktiv tilvalgsordning for personer, som i forvejen var omfattet af en obligatorisk ægtefællepensionsordning.

Mindretallet har endvidere lagt vægt på, at selskabet efter udløbet af den oprindelige omvalgsperiode bad klageren kontakte dem uden at oplyse om årsagen, og at selskabet ikke ved samtalen gav yderligere information om ægtefællepensionens bortfald. Selskabet fremsendte derefter et tilbud, som forsikringstageren skulle skrive under på, og som ikke gjorde forsikringstageren opmærksom på, at hun skulle indsende særlig meddelelse til selskabet, hvis hun ønskede ægtefællepensionen opretholdt. Mindretallet bemærker, at selskabet i juni måned 2009 ikke automatisk kunne gå ud fra, at forsikringstageren fortsat var i besiddelse af det informationsmateriale, som selskabet havde udsendt i marts måned 2009, når acceptfristen for omvalget havde været udløbet i en længere periode, ligesom selskabet ej heller kunne gå ud fra, at forsikringstageren havde indholdet af dette informationsmateriale fra marts måned 2009 i klar erindring.

Mindretallet har endelig lagt vægt på, at selskabet ikke er fremkommet med væsentlige grunde til, at forsikringstageren i juni 2009 blev bedt om at ringe til selskabet, og at forsikringstageren derefter fik et nyt tilbud om omvalg.

Mindretallet bemærker, at det af klageren fremlagte dokument om ægtefællepension ikke kan føre til andet resultat, idet der ikke foreligger oplysninger om, hvornår dette er lavet, og hvorfor det ikke er afsendt af forsikringstageren eller modtaget af selskabet.

På baggrund af ovenstående finder mindretallet, at klageren kan træde tilbage fra det omvalg, som hans ægtefælle foretog i juni 2009. Nævnet henviser til sin praksis i sag 89114.

Mindretallet bemærker, at en sådan tilbagetræden fra omvalget i juni 2009 indebærer, at selskabet som anført i sin subsidiære påstand er berettiget til ved beregningen af ægtefællepensionen til klageren at modregne den samlede difference mellem de foretagne udbetalinger fra 3 i 1 Livspension og de udbetalinger, som i den tilsvarende periode ville være sket fra det hidtidige produkt, hvis klagers ægtefælle ikke havde foretaget omvalg til 3 i 1 Livspension.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertal.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand