Ankenævnet for Forsikring

Den 1. februar 2017 blev i sag nr. 89911:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Norli Pension Livsforsikring A/S
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

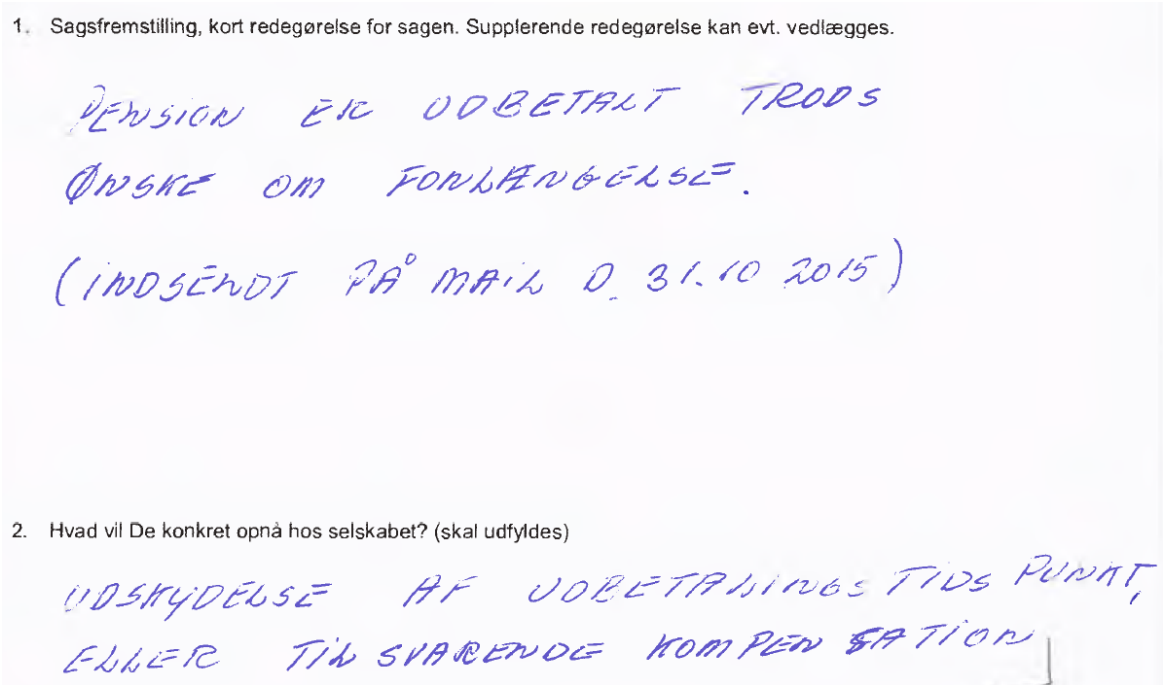
Forsikringstageren har pensionsordning i Norli Pension Livsforsikring A/S. Hun klager over, at selskabet afviste at udskyde udbetalingen af hendes kapitalpension yderligere.

Selskabet har henvist til, at det ikke er forpligtet til at tilbyde sine kunder forlængelse af pensionsudløbstidspunktet, og at klageren i øvrigt har underskrevet en bindende udbetalingsblanket vedrørende kapitalpensionen.

Det fremgår af sagen, at pensionsordningen blev etableret pr. 1/11 1995 med aftalt udløb pr. 1/12 2012. Udbetalingen af pensionen blev siden tre gange blevet udskudt med et år ad gangen til den 1/12 2015. Klageren underskrev den 2/12 2015 en udbetalingsblanket, hvoraf det fremgår, at hun ønskede at få sin kapitalpension udbetalt til en konto i et pengeinstitut. Selskabet udbetalte herefter kapitalpensionen til klageren med fradrag af statsafgift.

Klageren har i klageskemaet dateret 26/9 2016 bl.a. anført:

2. 89911



1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

PENSION EJ UDBETALT TRODS ØNSKE OM FORLÆNGELSE.

(INDSENDT PÅ MAIL D. 31.10 2015)

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

UDSKYDELSE AF UDBETALINGS TIDS PUNKT, ELLER TIL SVARENDE KOMPENSATION

Selskabets repræsentant har i brev af 24/10 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling**

Den 1. november 1995 ændrede klager sin police hos Kgl. Brand (der senere blev til Skandia, som igen senere blev til Norli Pension) til en kapitalpension med aftalt udløb for kapitalpensionen pr. 1. december 2012 ved alder … **(Bilag A).** I både 2012, 2013 og 2014 tilbød vi klager at forlænge sin pensionsordning med ét år, idet vi alle årene vedlagde en vejledning med vigtig information om udbetaling af pension **(Bilag B).** Klager accepterede alle tre år tilbuddet, senest den 21. oktober 2014, hvor hun underskrev en udbetalingsblanket og ønskede sin pensionsordning forlænget til udløb den 1. december 2015 **(Bilag C),** hvilket Skandia bekræftede ved brev **(Bilag D).** Det efterfølgende år opgjorde Skandia den 21. oktober 2015 klagers kapitalpension og meddelte hende, at hendes pensionsordning udløb den 1. december 2015 **(Bilag E).** Klager meddelte ved mail af 31. oktober 2015, at hun ønskede sin forsikring udsat **(Bilag F).** Med virkning fra 1. november 2015 skiftede klagers pensionsordning navn til Norli Pension, som ved brev af 10. november 2015 meddelte klager, at hendes pensionsordning havde skiftet navn til Norli Pension, og at pensionsordningen fortsatte på de oprindelige vilkår **(Bilag G).**

Efterfølgende fik klager som reaktion på hendes mail af 31. oktober 2015 (Bilag E) telefonisk oplyst, at Norli Pension ikke ville tilbyde at forlænge pensionsordningen yderligere. Vi oplyste i den forbindelse klager om muligheden for at flytte ordningen til et andet selskab eller bank uden at skulle betale omkostninger til Norli Pension. Beslutningen om ikke at tilbyde en forlængelse af ordningen blev truffet hos såvel Skandia Pension som Norli Pension blandt andet på grund af, at rentefaldet generelt ville betyde, at en eventuel forlængelse af pensionsordningen ville ske på så lidt fordelagtige vilkår for kunden, at det næppe ville være i overensstemmelse med god skik ikke at rådgive om, at det ville være mest hensigtsmæssigt at få ordningen udbetalt. Den 2. december 2015 underskrev klager anmodning om udbetaling af pension **(Bilag H).**

Klager klagede desuagtet ved brev af 14. december 2015 over den manglende mulighed for forlængelse af pensionsordningen **(Bilag I).** Vi besvarede hendes klage ved brev af 15. december 2015, idet vi gentog beslutningen om ikke at tilbyde produktet ved en forlængelse af pensionsordningen **(Bilag J).** [Klageren] klagede på ny over den manglende mulighed for at forlænge pensionsordningen ved brev af 5. januar 2016, idet hun fastholdt sin ret til forlængelse **(Bilag K).** Vi besvarede klagen ved brev af 14. marts 2016, idet vi gjorde opmærksom på, at det er selskabet, der egenhændigt træffer afgørelse om, hvorvidt det ønsker at tilbyde selskabets kunder forlængelse, og at den enkelte kunde således ikke har ret til at forlænge sin pensionsordning **(Bilag L).** Vi fastholdt, at pensionsordningen, som også var blevet udbetalt, ikke kunne forlænges. Vi begrundede dette med følgende:

'Det er korrekt, at lovgivningen åbner for mulighed for, at en pensionsordning kan forlænges i en nærmere angivet periode efter det aftalte udløbstidspunkt. Der gælder imidlertid ikke nogen lovmæssig forpligtelse for selskabet til at skulle tilbyde en sådan mulighed.

Årsagen til, at selskabet ikke længere tilbyder forlængelse, er, at en udsættelse ville indebære, at der skulle oprettes en ny aftale mellem den enkelte kunde og selskabet, og forlængelsen skulle ske på nye vilkår. Det er selskabets vurdering, at det ville betyde, at en eventuel forlængelse skulle ske på så lidt fordelagtige vilkår for kunden, at selskabet ikke ønskede at tilbyde dette.

Endvidere var det selskabets vurdering, at det ville være i strid med de regler om god skik, der gælder for finansielle virksomheder, ikke at rådgive om, at det ville være mest hensigtsmæssigt at få ordningen udbetalt.

Du har været i kontakt med selskabet og er i den forbindelse blevet tilbudt, at du, hvis du fastholdt dit ønske om forlængelse, kunne flytte din ordning til et andet selskab eller bank uden at skulle betale omkostninger til Norli Pension Livsforsikring A/S.

Du har imidlertid valgt ikke at flytte din pensionsordning ud af Norli Pension, men derimod at få den udbetalt. I den forbindelse har du 2. december 2015 underskrevet en blanket til brug for udbetaling af pensionen og vedlagt legitimation samt oplyst hvilken bank og kontonr. du ønskede udbetalingen skulle ske til. Din pensionsordning blev følgelig udbetalt fra Norli Pension 4. december 2015.

Det er Norli Pensions opfattelse, at du med din anmodning om udbetaling har truffet et valg, der er bindende, dvs. at det ikke kan gøres om.'

Klager fastholdt sin klage ved brev af 8. april 2016, idet hun var af den opfattelse, at vi ikke havde overholdt god skik og rådgivning **(Bilag M).** Hun skrev blandt andet:

'Jeg har aldrig modtaget et tilbud om at kunne flytte min ordning til andet selskab eller bank uden at skulle betale omkostninger til Norli Pension Livsforsikring A/S.

Jeg har ligeledes heller ikke 'valgt' at få min pension udbetalt, da jeg i henhold til jeres brev af 10.11.2015 kunne konstatere at mine vilkår ikke blev ændret og at jeg var omfattet af de samme forsikringsbetingelser som hidtil. Derimod fik jeg besked om, ved tlf.henvendelse, at min pension var ophørt, og at man ikke ønskede at fortsætte den, og hvis jeg ville 'undgå' at betale de 40 % i afgift til staten mod de 37,3 % skulle jeg inden ugens udgang fremsende div. dokumentation, så man kunne udbetale mine penge.

Det vil sige at min forsikring er blevet opsagt uden varsel og derfor stiller mig uden mulighed for at have flyttet den til andet selskab. Jeg gør ligeledes opmærksom på at det kan have nogle konsekvenser rent beskatningsmæssigt samt at det kan have betydning for mit pensionstillæg.'

Vi gennemgik sagen på ny og fastholdt ved brev af 20. juli 2016 **(Bilag N)** vores tidligere afgørelse med følgende begrundelse:

'Det fremgår af sagen, at der i november 2014 blev indgået en aftale mellem dig og selskabet om forlængelse af din pensionsordning, således at aftalt udbetalingstidspunkt herefter var 1. december 2015. Selskabet har ikke i den forbindelse afgivet løfte om, at din pensionsordning ville kunne udsættes yderligere.

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

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

Vi må endvidere på ny pointere, at du selv har truffet valg om at få din pensionsordning udbetalt på det aftalte udløbstidspunkt, 1. december 2015, i stedet for at overføre ordningen til et andet pensionsinstitut, der tilbød forlængelse. Overførsel er i lighed med forlængelse en mulighed i henhold til Pensionsbeskatningsloven.

Du har imidlertid valgt ikke at benytte adgangen til at flytte din pensionsordning ud af Norli Pension Livsforsikring A/S, men derimod at få den udbetalt. I dit brev modtaget i selskabet 4. maj 2016 anfører du, at dit valg om udbetaling af pensionsordningen blev truffet ud fra skattemæssige årsager. Norli Pension Livsforsikring A/S betragter dette som en privat årsag, der er selskabet uvedkommende.

Du har endvidere underskrevet en blanket til brug for udbetaling af pensionen 2. december 2015 og ved/agt legitimation samt oplyst hvilken bank og kontonr, du ønskede udbetalingen skulle ske til. Din pensionsordning blev følgelig udbetalt fra Norli Pension 4. december 2015.'

Herefter indbragte klager sagen for Ankenævnet for Forsikring den 29. september 2016.

Begrundelse

Ved indgåelsen af aftalen i 1995 mellem klager og Kgl. Brand (senere Skandia og Norli Pension) om pensionsordning blev der indgået en aftale mellem parterne, der var gældende indtil 1. december 2012. Herved forpligtede selskabet (eller et andet selskab som pensionsordningen måtte blive overdraget til) sig på de indgåede vilkår indtil 1. december

2012. Disse vilkår fremgår af forsikringsbetingelser nr. 90-11 **(Bilag 0).** Det var ikke et vilkår i betingelserne, at selskabet skulle være pligtig til at udsætte udløbstidspunktet.

Da pensionsordningen blev udsat i 2012, 2013 og 2014 var der tale om, at Skandia hvert år afgav nye tilbud om kapitalpension, som klager accepterede. Der var dermed i hvert af de tre år indgået nye et-årige aftaler om en pensionsordning. Senest blev der indgået en aftale med udløb den 1. december 2015.

Bestemmelsen i pensionsbeskatningsloven § 10, stk. 1, nr. 3, hvorefter forsikrede, i dette tilfælde klager, kan vælge at udsætte udbetalingstidspunktet til sit 75. år eller første policedag herefter og fortsat få sin kapitalpension udbetalt til en statsafgift på 40 % er en ret for forsikrede, hvis selskabet tilbyder en udsættelse, men der er ikke en pligt for selskabet til at tilbyde denne mulighed. Der gælder ikke noget lovreguleret krav om, at et pensionsselskab skal tilbyde udsættelse. Selskabet er med andre ord ikke underlagt kontraheringspligt.

Klager havde mulighed for uden omkostninger til Norli Pension at flytte sin ordning til et andet pensionsinstitut, der tilbød udsættelse til kundens 75. år. Klager blev vejledt om denne mulighed såvel telefonisk som skriftligt. Overførsel er i lighed med forlængelse en mulighed efter pensionsbeskatningsloven.

Trods rådgivning om muligheden for at flytte ordningen til et andet pensionsinstitut eller bank, valgte klager ved sin underskrift på udbetalingsblanketten den 2. december 2015 (Bilag H) at få ordningen udbetalt. Ordningen blev udbetalt og statsafgift indeholdt og afregnet. Norli Pension må i den forbindelse fremhæve, at vi ikke har stillet klager nogen fortrydelsesfrist for det valg, hun traf, i udsigt. Klagers valg af udbetaling af sin pensionsordning pr. 1. december 2015 er derfor bindende.

Det fremgår hverken af forsikringsbetingelserne eller af andre regler, herunder pensionsbeskatningsloven, at Norli Pension har en forpligtelse til at tilbyde klageren, at pensionsordningen kan forlænges ud over dens udløbstidspunkt.

Endelig tog Ankenævnet for Forsikring den 31. august 2016 stilling til en lignende sag mod Norli Pension (sag nr. 88.877), hvor nævnet ikke kunne give klageren medhold i sin påstand, blandt andet fordi nævnet lagde vægt på, *'at der i en situation som den foreliggende efter nævnets opfattelse hverken af forsikringsbetingelserne eller af regler i Øvrigt kan udledes nogen forpligtelse for selskabet til at skulle tilbyde klageren, at pensionsordningen kan forlænges ud over dens udløbstidspunkt.'*

Konklusion

På baggrund af ovenstående - og under henvisning til kendelse nr. 88.877 - er det Norli Pensions opfattelse, at vi ikke har været forpligtet til at tilbyde klager en udsættelse af hendes pensionsordning i 2015, og at klager ved sin anmodning om udbetaling har truffet et bindende valg, da der ikke var forbundet en fortrydelsesfrist til dette valg. Vores udbetaling af ordningen samt indeholdelse og afregning af statsafgift har således været i overensstemmelse med det aftalte, ligesom vores beslutninger og rådgivning har overholdt god skik.

På denne baggrund fastholder Norli Pension sin afgørelse."

Klageren har i brev af 7/11 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Som jeg læser dette brev, så kan min pension komme til udbetaling 1.12.2015, men ingen steder står der at Norli ikke ønsker at forlænge, derfor indsendte jeg mail om forlængelse (der kommer ikke nogen tilbagemelding på dette ønske).
>
> I november måned opdager jeg at min udbetaling af en lille ratepension ikke er indgået på min konto og ringer derfor til Norli.
>
> Her får jeg den besked at min kapitalpension var noteret til ophør og at man ikke ønskede at forlænge den.
>
> (Jeg mangler her at se dokumentation for fremsendt tilbud om flytning af forsikring til andet selskab.)
>
> Jeg bliver bedt om at indsende blanket for den følgende udbetaling.
>
> Jeg kontakter min bank … for evt. videreførelse af min pension, men får oplyst at da min forsikring var ophørt, kunne dette ikke lade sig gøre, der var kun et at gøre, det var at sætte pensionen ind på en konto i en bank.
>
> Det er så ved **bilag H** at Norli mener jeg selv har opsagt min forsikring med den begrundelse at jeg kunne spare en del af afgiften til staten."

Selskabets repræsentant har i brev af 24/11 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

> "Som nævnt i vores redegørelse af 24. oktober 2016, udløb klagers pensionsaftale den 1. december 2012. Herefter blev der indgået tre et-årige aftaler om kapitalpension. Som det fremgår af bilag B, tilbød vi klager inden udløb af aftalerne i 2012, 2013 og 2014, at forlænge sin pensionsordning med ét år. Dette tilbud gentog vi ikke i 2015, jf. vejledningen til bilag E, hvorfor pensionsordningen udløb den 1. december 2015.
>
> Da klager kontaktede os telefonisk inden udløbet af pensionsordningen, tilbød vi hende telefonisk, at hun kunne flytte sin ordning til et andet selskab eller bank uden at skulle betale omkostninger til Norli Pension Livsforsikring A/S. Dette tilbud blev ikke også givet på skrift, som vi fejlagtigt har skrevet i begrundelsen i ovennævnte redegørelse.
>
> Klager valgte imidlertid efter vejledningen ikke at flytte sin pensionsordning ud af Norli Pension Livsforsikring A/S, men derimod at få den udbetalt, jf. underskrevet blanket til brug for udbetaling af pensionen, bilag H.
>
> På denne baggrund fastholder Norli Pension Livsforsikring A/S sin afgørelse."

Af begæring om livsforsikring fremgår bl.a.:

Dækning Grundform	Ydelse	Alder ved udløb	Udløbsdato	Præmie	Indskud	Bonusanvendelse Opsaml.-bonus	 Bonustill.-forsikring	Skattekode
125	kr.	… år		kr.	kr.	0 %	100 %	3

I selskabets brev til klageren af 21/10 2015 hedder det bl.a.:

"Din pensionsordning udløber den 1. december 2015. Vi har foreløbigt opgjort værdien af din pensionsopsparing, som kan komme til udbetaling fra denne dato.

Kapitalpension
Din kapitalpension er beregnet til 935.402,57 kr. før afgift.

Hvad skal du gøre?
På de næste sider kan du læse om de regler og vilkår, der gør sig gældende for udbetaling af pension. Det er vigtigt du læser dette, da det kan have væsentlig betydning for dig.

Før vi kan udbetale din pensionsordning, beder vi dig indsende:

- vedlagte udbetalingsblanket i udfyldt stand
- legitimation, kopi af pas eller kørekort, samt kopi af sundhedskort

Har du spørgsmål eller ønsker du flere oplysninger, er du altid velkommen til at kontakte os på telefon 70121213 eller sende en e-mail til skandia@skandia dk.
…
Vigtig information om udbetaling af pension
Det er vigtigt, at du læserafsnit, som passer til din pensionstype, da det kan have væsentlig betydning for udbetalingen af din pension.

KAPITALPENSION

Beskatning
Du skal almindeligvis betale en afgift til staten på 40 procent, når du får udbetalt en kapitalpension, efter du har nået efterlønsalderen. Frem til 31. december 2015 er afgiften på kapitalpension midlertidigt sat ned fra 40 procent til 37,3 procent. Det betyder, at der ved udbetaling af din kapitalpension i 2015, kun vil blive trukket 37,3 procent i afgift.

Vil du have din kapitalpension udbetalt, før du har nået efterlønsalderen, skal du betale en afgift på 52 procent (frem til 31. december 2015 er afgiften på 49,84 procent).

Skandia skal også afregne pensionsafkastskat, når du får udbetalt din kapitalpension.

Hvis din pensionsordning er tegnet før den 1. maj 2007, kan du have bevaret ret til udbetaling fra du fylder 60 år. Hvis du er i tvivl, om du har bevaret denne ret, kan du kontakte os på telefon 7012 1213 og få det oplyst.

Hvis du har flere kapitalpensioner
Du bestemmer selv, hvornår du vil have udbetalt dine kapitalpensioner, og du behøver ikke gøre det samtidig. Du kan få dem udbetalt helt eller delvist.

Du skal dog være opmærksom på, at der skal betales afgift af dine kapitalpensioner, senest 15 år efter du har nået din efterlønsalder.

FORUDSÆTNING FOR BEREGNINGERNE

Pensionsbeløbene er beregnet under forudsætning af, at den aftalte indbetaling fortsætter til udbetalingstidspunktet.

Du skal være opmærksom på, at beløbene kan blive reguleret."

Af mail af 31/10 2015 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg ønsker min forsikring udsat."

Af udbetalingsblanket underskrevet af klageren den 2/12 2015 fremgår bl.a.:

	Livslang pension	Ratepension	Kapitalpension	Aldersforsikring
Jeg ønsker, at min pensions-ordning skal komme til udbe-taling			X	

I brev fra klageren til selskabet af 14/12 2015 hedder det bl.a.:

"Den 21.10.2015 modtog jeg brev om udbetaling af pension, jeg gør så i mail den 31.10.2015 opmærksom på at jeg ønsker at udsætte udbetalingen af ovennævnte.

Jeg modtager mail om at mit ønske er modtaget og at jeg vil høre nærmere.

Information om udsættelse af min pension har jeg modtagetog gjort brug af i både 2013 og 2014 og dette har været en del af betingelserne i policen.

Den 10.10.2015 modtager jeg brev fra Norli hvori der medeles at Skandia har fået nye ejere og derfor skifter navn.

Der er ligeledes gjort opmærksom på at i forbindelse med skiftet, ikke vil blive ændret i forsikringsbetingelserne og at de vil fortsætte som hidtil.

Derfor er det med stor undren, at jeg ved tlf. kontakt til Norli, pga. manglende udbetaling af ratepensionen, får at vide at man ikke ønsker at forlænge min pension, men at den skal udbetales straks.

Jeg mener, at jeg er berettiget til at forlænge min pension jvf, betingelser fra Skandia og mangler derfor en begrundelse for afvisningen."

Nævnet udtaler:

Klageren har i klageskemaet anført, at hun ønsker "udskydelse af udbetalingstidspunkt, eller tilsvarende kompensation".

Klagerens pensionsordning blev etableret pr. 1/11 1995 med aftalt udløbsdato den 1/12 2012. Parterne aftalte efterfølgende ad tre omgange at udskyde udbetalingen af kapitalpensionen med et år ad gangen indtil den 1/12 2015.

Selskabet fremsendte den 21/10 2015 brev til klageren med oplysning om, at hendes pensionsordning udløb den 1/12 2015. Brevet var vedlagt en udbetalingsblanket. Klageren anførte i mail af 31/10 2015 til selskabet, at "jeg ønsker min forsikring udsat". Klageren har anført, at selskabet i en telefonsamtale oplyste, at de ikke ønskede at forlænge klagerens kapitalpension, og at hun "bliver bedt om at indsende blanket for den følgende udbetaling".

Hun underskrev den 2/12 2015 blanketten med anmodning om udbetaling af kapitalpensionen pr. 1/12 2015, og efter det oplyste udbetalte selskabet efterfølgende kapitalpensionen til klageren efter afregning af statsafgift.

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

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har begået rådgivnings- eller sagsbehandlingsfejl, som kan føre til, at hun er berettiget til at træde tilbage fra sin anmodning om udbetaling af kapitalpensionen, eller at hun har ret til at få erstatning på erstatningsretligt grundlag. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 88877.

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

For så vidt angår klagerens krav om kompensation bemærker nævnet, at det er klageren, der skal bevise, at betingelserne for at pålægge selskabet at betale erstatning på erstatningsretligt grundlag er opfyldt.

Nævnet har i relation til kravet om kompensation også lagt vægt på, at selskabet har anført, at man telefonisk oplyste klageren om muligheden for at flytte ordningen til et andet selskab eller bank uden at skulle betale omkostninger til selskabet, og at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, som beviser eller sandsynliggør, at selskabet ikke skulle have givet denne information telefonisk til klageren, ligesom klageren ikke er fremkommet med oplysninger, som sandsynliggør, at hun ville have gjort brug af muligheden for at flytte sin pensionsordning til et andet selskab eller bank. Klageren har dermed ikke bevist et tab. Betingelserne for at pålægge selskabet et erstatningsansvar er således ikke opfyldt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings