Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 90969:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

SEB Pension
Postboks 100
0900 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i SEB Pension. Hun klager over, at selskabet har afvist at forlænge hendes kapitalpension på det oprindelige rentegrundlag.

Selskabet har anført, at den aftalte udskydelse af klagerens kapitalpension har medført, at der er blevet oprettet en ny pensionsaftale på det rentegrundlag, som der laves nytegninger på.

Selskabet har anerkendt, at det har begået en rådgivningsfejl, da selskabets rådgiver gav klageren tilsagn om, at hun fik 6 % i rente for 2016, idet denne rentesats kun gjaldt frem til, at den nye aftale trådte i kraft den 1/5 2016, hvorefter kontorenten var 3 %. Selskabet har ydet en kompensation til klageren svarende til den mistede nettorente. Beløbet er udbetalt til klagerens NEM-konto.

Det fremgår af sagen, at udløbsdatoen for klagerens kapitalpension oprindeligt var aftalt til den 1/5 2016. På et møde med selskabets rådgiver den 27/1 2016 aftalte klageren, at kapitalpensionen skulle forlænges og først udbetales den 1/5 2024. Desuden skulle værdien af en pensionsordning fra et andet selskab overføres til det indklagede selskab.

Klageren har i klageskemaet af 12/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

> **"1. Sagsfremstilling**
> I januar 2016 fik jeg en uopfordret henvendelse af en seniorrådgiver i mit pensionsselskab. Vi gennemgik mine og min mands pensioner. Vi blev rådet til at FORLÆNGE vores pensionsaftale til udbetaling senere, samt at overføre saldoen fra en aftale som var i …, da de kunne give dobbelt så god forretning, SEB gav 6% … gav 2%). Dette blev accepteret af mig og SEB. Jeg fik så et policetillæg; hvoraf det fremgik den forventede udvikling af summerne længere end til år 2020. Da jeg i april 2017 får årsopgørelsen har jeg ikke fået de 6% som lovet og jeg reklamerede straks. Det viser sig så at jeg ikke har fået en FORLÆNGELSE men en ny og meget dårligere aftale. Det har jeg ikke bedt om og jeg mener at SEB har accepteret at FORLÆNGE den gamle aftale med den noget bedre forrentning. Striden er som jeg ser det at jeg har bedt om forlængelse og SEB laver en ny aftale.
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
> At SEB forlænger den gamle aftale og giver den lovede forretning så længe jeg ønsker det max til mit ... år."

I brev af 23/6 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Påstand:**
> Klagen over SEB Pensionsforsikring A/S … afvises.
>
> **Sagsfremstilling:**
> Nærværende sag vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren var berettiget til at forlænge/udskyde sin pensionsordning efter den 1. maj 2016 på det oprindelige 4,5 % grundlag i stedet for på det rentegrundlag, som der laves nytegninger på. Klageren mener at være berettiget til at videreføre pensionsordningen på det oprindelige 4,5 % grundlag således, at hun i 2016 (og fremefter) var og er berettiget til en kontorente på 6 %, indtil pensionsordningen udløber den 1. maj 2024.
>
> **1 Forsikringsbetingelserne**
> Klageren tegnede pensionsordning den 1. oktober 1993. Pensionsordningen med aftalenummer …13 (Bilag A) var aftalt at skulle løbe til klagerens ... år (1. maj 2016), hvorefter pensionsordningen ville blive udbetalt.
>
> I forbindelse med klagerens ønske om at udskyde udbetalingen af pensionsordningen blev pensionsordningen udskudt til 1. maj 2024 (... år). Pensionsordningen blev videreført på aftalenummer …71 (Bilag B).
>
> **2 Videreførsel af pensionsordningen**
> Den 27. januar 2016 blev der afholdt et møde mellem klageren og selskabets rådgiver. På mødet besluttede klageren at udskyde sin pensionsordning …13 efter den 1. maj 2016 samt at få overført sin pensionsordning fra PFA til selskabet.
>
> På mødet oplyste rådgiveren, at klagerens pensionsordning inklusive § 41-overførslen ville blive forrentet med 6 % i 2016. Dette bekræftes af rådgiveren ved e-mail den 29. januar 2016 (Bilag C), hvoraf følgende bl.a. fremgår:
>
> > *'.. Jeg foreslog, at [klagerens] pensionsordning ved … rykkes over til SEB og samlet udskydes til det ... år (Udskydelsen har vi lavet). Renteforskellen i 2016 vil være på 4 % (… giver 2 % p.a. og SEB giver 6 % p.a.) i 2016...'*

På et efterfølgende møde den 9. februar 2016 gjorde selskabets rådgiver klageren opmærksom på, at det var en fejl, at han havde oplyst, at kontorenten i hele 2016 udgjorde 6 %. Han forklarede, at kontorenten på 6 % kun gjaldt indtil den 1. maj 2016, hvorefter klagerens aftale udløb. Fra den 1. maj 2016 ville der skulle ske en nytegning af klagerens pensionsordning, hvilket ville resultere i, at kontorenten for resten af året ville være 3 %. Dette er en følge af, at aftalen nyoprettes i den rentegruppe, der omfatter alle nytegninger.

For så vidt angår udskydelsen af klagerens pensionsordning gælder helt generelt, at når der indgås en pensionsaftale, aftales det, hvornår pensionsaftalen udløber – dette var for klagerens tilfælde ved det ... år. Når pensionsaftalen udløber, kommer de aftalte beløb til udbetaling.

Hvis man ikke ønsker at starte udbetalingen på det oprindelig aftalte tidspunkt, tilbyder selskabet at udskyde udbetalingen. Selskabet er ikke forpligtet til at tilbyde denne udskydelse af udbetalingen.

Når udbetalingen udskydes, indgås der en ny aftale. Udskydelsen sker på det til enhver tid værende grundlag, som der oprettes nytegninger på. Når der indgås en ny aftale, må aftalen maksimalt oprettes på den grundlagsrente som Finanstilsynet har fastsat på tidspunktet for oprettelsen. Siden 1. april 2011 har den maksimale grundlagsrente været fastsat til 0,5 % af Finanstilsynet. Disse ordninger er placeret i en rentegruppe, der i 2016 fik tildelt 3 % i rente.

I forbindelse med klagerens ønske om at udskyde sin aftale, skrev hun den 27. januar 2016 under på den af klageren fremlagte begæring om udskydelse af pensionsordningen. Af begæringen fremgår bl.a.:

> *'.. Forlængelse sker på SEB Pensions til enhver tid gældende beregningsgrundlag og uden anden forsikringsdækning end selve opsparingen med dødfaldsdækning, der til stadighed svarer til opsparingen...'*

På baggrund heraf udskød selskabet klagerens aftale på 0,5 % grundlaget frem til 1. maj 2024 på aftalenummer …71. Udskydelsen er sket i overensstemmelse med de regler, der er anmeldt til Finanstilsynet.

Hvad angår overførslen fra PFA, blev overførelsen foretaget den 4. marts 2016. Klageren modtog i den forbindelse dækningsbevis dateret 20. marts 2016 (Bilag D).

Frem til den 1. maj 2016 blev beløbet overført fra PFA forrentet med 6 %. Efter den 1. maj 2016 er beløbet sammen de oprindelige midler videreført på 0,5 % grundlaget på aftalenummer …71.

Klageren henvendte sig den 2. april 2017 til selskabet, idet hun var blevet opmærksom på, at hendes pensionsordning for en del af 2016 var blevet tilskrevet en kontorente på 3 og ikke 6 % Selskabet vurderede i den forbindelse, at rådgiverens tilkendegivelse om, at klageren for 2016 ville få 6 % i kontorente, forpligtede selskabet. Som kompensation herfor ydede selskabet klageren erstatning svarende til den mistede nettorente således, at klageren for hele 2016 har fået, hvad der svarer til 6 % i rente. Beløbet er blevet udbetalt til klagerens nem konto.

Selskabet anerkender, at der er begået en rådgivningsfejl, da rådgiveren har givet tilsagn om 6 % i rente for 2016. Det er selskabets opfattelse, at selskabet har kompenseret for fejlen ved at udbetale klageren et beløb svarende til, at klageren for 2016 fik 6 % i rente som oprindeligt medgivet.

Der er intet, der tyder på, at rådgiveren skulle have tilkendegivet, at renten ville være 6 % indtil forsikringens udløb. Dette ville i øvrigt være i strid med de anmeldte regler til Finanstilsynet. Jeg henviser i den forbindelse til den underskrevne begæring om udskydelse af 27. januar 2016, hvor klageren skrev under på, at udskydelsen ville ske på det til enhver tid gældende beregningsgrundlag. Endvidere henviser jeg til klagerens dækningsbevis og til mail af 29. januar 2016, hvori det tydeliggøres, at renten på 6 % alene gælder for 2016.

Det er selskabets vurdering, at der ikke er givet tilsagn om en rente på 6 % udover året 2016. Renten vil derfor fra 2017 og fremadrettet følge den til enhver tid af selskabet offentliggjorde kontorente for den rentegruppe, hvor nytegninger efter 1. april 2011 er placeret i.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet den trufne afgørelse. Det er selskabets vurdering, at klagere er blevet kompenseret for fejlen samt, at klagerens pensionsordning er udskudt korrekt i henhold til de gældende regler, og at selskabet ikke har lovet klageren andre vilkår, end dem som hendes pensionsordning blev forlænget på.

Anbringender:
Til støtte for, at klagen over selskabet skal afvises, gøres følgende anbringender gældende:

At selskabet har kompenseret klageren for den manglende forrentning i 2016.

At klageren i forbindelse med klagerens ønske om at udskyde sin aftale efter den 1. maj 2016 skrev under på en begæring om udskydelse af pensionsordningen, hvoraf vilkårene for udskydelsen var oplyst.

At intet tyder på, at rådgiveren skulle have tilkendegivet, at renten ville være 6 %, indtil forsikringens udløb.

At rådgiveren alene omtaler forrentning i året 2016 i hans mail af 29. januar 2016.

At klagerens pensionsordning er udskudt efter de regler, der er anmeldt til Finanstilsynet."

Klageren har i brev af 9/7 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter gennemlæsning af SEB Pensions svarskrift er der mange påstande der ikke er sande, bl.a. at jeg skulle være blevet gjort opmærksom på at der laves en ny og meget dårligere aftale som følge af ændringen på et møde den 9. februar 2017. Men nok om det i denne omgang.

Sagsfremstilling:
Som jeg ser det, er sagen den, at jeg har anmodet om at min pensionsordning nr. …13 ***FORLÆNGES*** (se mit bilag), og dette accepterer, ej heller afslår, SEB Pension som jeg læser det.

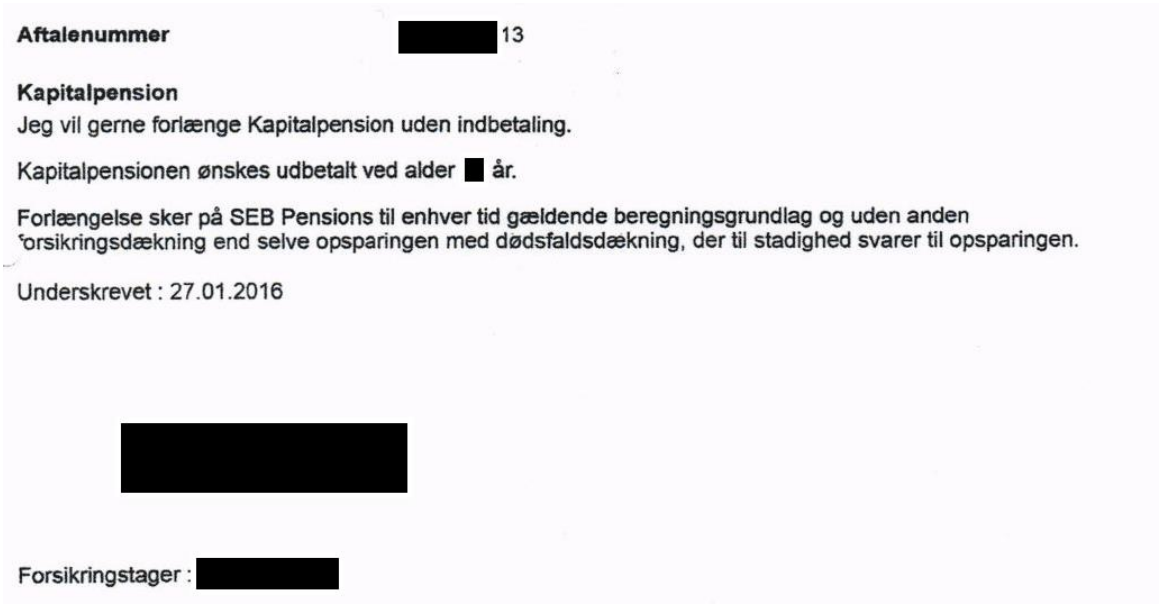
Jeg er ikke blevet orienteret om at pensionsordningen ophører og at der vil blive oprettet en ny og ***meget*** dårligere ordning.

Hvis SEB Pension mener at jeg har accepteret aftale nr. …71 vil jeg gerne se det.

Min påstand er:
SEB Pension har accepteret at det er policenr. …13 der forlænges på de uændrede gældende vilkår, og jeg fastholder at SEB Pension skal forrente aftalen helt frem til 1. maj 2024, hvis jeg ikke anmoder om udbetaling inden da."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af "erklæring om udskydelse af pensionsordning" af 27/1 2016 fremgår bl.a.:



Aftalenummer [redacted] 13

Kapitalpension
Jeg vil gerne forlænge Kapitalpension uden indbetaling.

Kapitalpensionen ønskes udbetalt ved alder [redacted] år.

Forlængelse sker på SEB Pensions til enhver tid gældende beregningsgrundlag og uden anden forsikringsdækning end selve opsparingen med dødsfaldsdækning, der til stadighed svarer til opsparingen.

Underskrevet : 27.01.2016

[redacted]

Forsikringstager : [redacted]

Selskabets rådgiver har i mail af 29/1 2016 til klageren og hendes mand bl.a. anført:

"Vedhæftet ser i den analyse af Jeres Seniorøkonomi, som vi lavede på mødet.
…
Analysen viser, at I samlet kan optimere Jeres opsparinger netto med mere end 200.000 kr, hvis I følger de anvisninger, rapporten kommer frem til. De store optimeringer fremkommer især ved, at de offentlige pensioner forøges og de højeste forrentede penge bruges sidst. Derfor skal udbetalingsperioderne for de løbende pensioner forlænges og engangsbeløbene hos hhv. SEB og … udskydes.
…
Jeg foreslog at [klagerens] pensionsordning ved … rykkes over til SEB og samlet udskydes til det ... år. (Udskydelsen har vi lavet) Renteforskellen i 2016 vil være på 4% (… giver 2% p.a. og SEB giver 6% p.a.) i 2016. Vi snakker ca. 1300 kr. per måned i samlet mergevinst og samtidig hermed bortfalder fripoliceomkostningerne ved …, der er på ca. 90 kr. pr måned. Det vil I overveje."

Selskabets rådgiver har i mail af 3/4 2017 til klagerens mand bl.a. oplyst:

> "[Klageren] police …13 lå i rentegruppe 2 til en forrentning på 6%. Policen havde udløb den 1. maj 2016. Her blev den omskrevet til rentegruppe 1, hvor renten var fastlagt til 3%. Det er så den rente, [klageren] har fået resten af året.
>
> Pengene fra … blev overført til [klagerens] police …13 den 4. marts 2016 og de er derfor blevet forrentet med 6% frem til den 1. maj 2016. Herefter er de sammen med resten af hendes penge kørt videre på den nye police …71 til en rente på 3%.
>
> I år bliver pengene på hendes police forrentet med 3,25%. Der kan fra policen foretages delgenkøb, hvor en del af pengene kan trækkes ud efter behov, og hvor resten kan blive stående."

I mail af 7/4 2017 fra selskabets rådgiver til klagerens mand hedder det bl.a.:

> "Det er rigtigt, at der er lavet en ny aftale (police) til [klageren] med ikrafttrædelse den 1. maj 2016. Derfor får I den 23. juni en bekræftelse på dette, i form af et nyt dækningsbevis samt medfølgende brev. Heraf fremgår, at hele depotet på … kr. bliver overført til ny aftale …71.
>
> Vores første møde sammen hos Jer den 27. januar, skete det bl.a. på baggrund af, at [klagerens] police ved os (aftalenummer …13) ville udløbe den 1. maj 2016. Et udløb betyder, at de penge, der er sparet op, skal udbetales. Det betyder samtidig, at de aftaler en sådan police er tegnet på baggrund af, bortfalder. Vi vedtog på mødet, at policen skulle udskydes (der blev lavet en erklæring om udskydelse af pensionsordning) og det betyder rent lavpraktisk, at der oprettes en ny police (aftale) og at denne oprettes på 'nye regler / aftaler'. Det betød samtidig, at renten faldt – fra at ligge på 6%, på den gamle aftale – til at ligge på 3%, på den nye aftale.
>
> På vores andet møde den 9. februar, ændrede vi noget på Jeres policer i henhold til den pensionsanalyse, vi lavede. En af ændringerne var, at I underskrev en aftale om at få [klagerens] police ved … overflyttet til hendes daværende police ved SEB – aftale …13. Fordelen for Jer ved at gøre det var, at I ville spare fripoliceomkostninger ved … samt få en bedre forrentning ved SEB. Forrentningen ville være på 6% frem til udløb og herefter ville den ændres til det nye grundlag, der i 2016 var på 3%.
>
> Jeg medgiver, at jeg i et mødereferat til Jer har skrevet, at renten på de 6% ville gælde for hele 2016 og det er desværre ikke korrekt. Jeg ved derimod også, at ovenstående er blevet 'vendt' på vores møde.
>
> Jeg er selvfølgelig meget ærgerlig over, at I først så sent, reagerer på ændringen af policen og spørger mig selv om, hvorfor I ikke reagerer, da i får den nye police i juni måned 2016?"

Af dækningsoversigt af 20/3 2016 for police …13 fremgår bl.a.:

Forudsætninger for prognosen

Alle tal i eksemplet er beregnet ud fra det gældende beregningsgrundlag og på baggrund af forsikringsbranchens fælles standardforudsætninger for prognoser og beregningseksempler.

Fradrag til administration m.v.
Vi forudsætter i hele forsikringens løbetid,
– at omkostningssatser er de samme
– at gebyrer til administration og grænser for omkostningssatser pristalsreguleres

Prognose for depotrenten

År	Depotrente før * pensionsafkastskat (PAL)	Depotrente efter * pensionsafkastskat (PAL)	Pensionsafkast-skattesats (PAL)
2016	6,00%	5,08%	15,3%
2017 – 2019	5,30%	4,49% **	15,3%
2020 og frem	3,25%	2,75% **	15,3%

*) Den faktiske depotrente fastsættes efter pensionsafkastskat. Den viste depotrente før pensionsafkastskat afhænger derfor af den faktiske pensionsafkastskat, der normalt udgør 15,3%. Opsparing, der er friholdt fra pensionsafkastskat, forrentes fortsat med depotrenten før pensionsafkastskat.

**) Selvom SEB Pension forventer en depotrente under 4,5%, nedsætter det ikke de garanterede ydelser, der er etableret på 4,5% grundlaget. Selskabet vil således også i fremtiden leve op til de tilsagn, der er givet i policen.

Af dækningsoversigt af 23/6 2016 for police …71 fremgår bl.a.:

Forudsætninger for prognosen

Alle tal i eksemplet er beregnet ud fra det gældende beregningsgrundlag og på baggrund af forsikringsbranchens fælles standardforudsætninger for prognoser og beregningseksempler.

Prognose for depotrenten

År	Depotrente før * pensionsafkastskat (PAL)	Depotrente efter * pensionsafkastskat (PAL)	Pensionsafkast-skattesats (PAL)
2016 - 2019	3,00%	2,54%	15,3%
2020 og frem	3,25%	2,75%	15,3%

*) Den faktiske depotrente fastsættes efter pensionsafkastskat. Den viste depotrente før pensionsafkastskat afhænger derfor af den faktiske pensionsafkastskat, der normalt udgør 15,3%. Opsparing, der er friholdt fra pensionsafkastskat, forrentes fortsat med depotrenten før pensionsafkastskat.

Nævnet udtaler:

Klagerens kapitalpension er tegnet den 1/10 1993 med en garanteret grundlagsrente på 4,5 % og en aftalt udløbsdato den 1/5 2016.

På et møde med selskabets pensionsrådgiver den 27/1 2016 aftalte klageren at forlænge kapitalpensionen, så den først havde udbetalingsdato den 1/5 2024.

Selskabet har oplyst, at der ved udskydelsen af kapitalpensionen blev oprettet en ny police på det rentegrundlag, som der oprettes nytegninger på. Selskabet har anført, at

Finanstilsynet har fastsat, at aftalen maksimalt må oprettes med en grundlagsrente på 0,5 %. Klageren har anført, at der blev aftalt en forlængelse af pensionsordningen, og at der herved må forstås, at ordningen fortsætter på uændrede vilkår, herunder med hensyn til pensionens grundlagsrente.

Nævnet bemærker, at det fremgår af § 2 i bekendtgørelse om grundlagsrente for livsforsikringsselskaber, at ved indgåelse af en forsikringsaftale eller ændring heraf skal grundlagsrenten være forsigtigt fastsat, og at grundlagsrenten ikke må overstige den maksimale rentesats på 1 % p.a. inklusive det garanterede omkostnings- og sikkerhedstillæg, som måtte være indeholdt i grundlagsrenten. Dette tillæg udgør 0,5 %.

Af erklæring om udskydelse af pensionsordningen, som klageren har underskrevet på mødet den 27/1 2016, fremgår: "Jeg vil gerne forlænge Kapitalpension uden indbetaling. Kapitalpensionen ønskes udbetalt ved alder … år. Forlængelse sker på SEB Pensions til enhver tid gældende beregningsgrundlag og uden anden forsikringsdækning end selve opsparingen med dødsfaldsdækning, der til stadighed svarer til opsparingen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har fået et løfte fra selskabet om, at hendes kapitalpension kunne forlænges på det oprindelige 4,5 % rentegrundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af den underskrevne udskydelseserklæring fremgår, at forlængelsen sker på det til enhver tid gældende beregningsgrundlag. Dette må efter nævnets opfattelse ud fra en umiddelbar læsning forstås sådan, at beregningsgrundlaget på udskydelsestidspunktet er gældende for forlængelsen af ordningen.

Nævnet har også lagt vægt på, at nævnet ikke finder det bevist, at selskabets rådgiver mundtligt eller pr. mail har afgivet et tilsagn om at videreføre grundlagsrenten på 4,5 %.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at det må anses for at være i strid med § 2 i bekendtgørelse om grundlagsrente for livsforsikringsselskaber at forlænge pensionsord-

ningen på et højere rentegrundlag end 1 % inklusive det garanterede omkostnings- og sikkerhedstillæg.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at anerkende, at klagerens kapitalpension skal beregnes på et 4,5 % rentegrundlag.

Det forhold, at selskabet har anerkendt, at selskabets rådgiver begik en rådgivningsfejl ved at oplyse, at selskabets kontorente i 2016 var 6 %, selv om denne rentesats kun gjaldt for klageren frem til den 1/5 2016, hvor hun i medfør af udskydelsen overgik til det nye beregningsgrundlag, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at selskabet har udbetalt en kompensation til klageren, og nævnet finder, at selskabets fejlagtige tilkendegivelse ikke med rimelighed kan forstås som et løfte om en bestemt kontorente i efterfølgende år.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt