Ankenævnet for Forsikring

Den 24. januar 2018 blev i sag nr. 91154:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Nordea Pension. Han klager over, at selskabet har afvist at udbetale 419.235 kr. efter fradrag af statsafgift i engangsudbetaling ved pensionering.

Selskabet har anført, at det var en fejlskrift, at selskabet tilbød udbetaling af klagerens kapitalpension med dette beløb, hvilket klageren burde have indset. Selskabet har oplyst, at engangsudbetalingen ved pensionering ved 67 år rettelig var 139.749 kr. efter fradrag af statsafgift.

I klageskema af 27/7 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Den 27.april 2016 modtog jeg en pensionsmeddelelse, at jeg fra [dato, måned] 2017 kunne begynde min pensionsordning. I meddelelsen stod der, at jeg ud over min månedlige udbetalinger i pension, ville modtage et engangsbeløb fra min kapital pension på 419.235,00 kr. efter statsafgift. D. 29. juli 2016 sendte jeg blanketterne retur med bindende underskrift og kopi af gyldig legitimation. I november 2016, hvor jeg ikke havde hørt fra Nordea Liv & Pension (herefter NL&P), sendte jeg atter blanketterne frem til NL&P og modtog d. 14. december 2016 endelig en bekræftelse på min pensions anmodning pr. brev.
>
> I marts 2017 ringede jeg til NL&P fordi jeg ønskede at få overført udbetalingen af kapitalforsikringen til en opsparingskonto (hvor jeg får renter) i stedet for min 24/7 konto. Damen jeg talte med, kunne oplyse, at min kapitalpension nu var skrumpet ind til 139.749,95 kr. efter afgift til staten. Da jeg oplyste at den pensionsmeddelelse jeg havde modtaget næ-

sten et år forinden var på et meget højere beløb, blev der sagt et øjeblik. Efter ca. 10 min. blev forbindelse afbrudt. En halv time senere blev jeg ringet op af en afdelingsleder, der beklagede, at det fremsendte beløb på min kapitalpension var forkert, og at de ville fremsende en ny pensionsanmodning, jeg skulle underskrive. Jeg fastholdt at jeg var blevet stillet i udsigt at få udbetalt et meget højere beløb, og underskrev ikke den nye anmodningen. I starten af april 2017, modtog jeg atter en pensionsanmodning med en beklagelse og oplysning om, at hvis de ikke modtog denne pensionsanmodning med min underskrift, ville de udsætte min pensionsordning til [dato, måned] 2018. Herefter underskrev jeg.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at få udbetalt den kapitalpension, som var blevet stillet mig i udsigt ved pensionsanmodningsbrevet i april 2016,: 419.253,00 kr. efter statsafgift.
Det fremgår med alt tydelighed, at jeg var af den faste overbevisning, at jeg havde ret til dette beløb da jeg ringer til NL&P for få overført pengene til en anden konto og så oven i købet fortæller, at beløbet på de to fremsendte pensionsmeddelelser var meget højere end det beløb hun nu kunne oplyse i telefonen. Hvis jeg derimod havde vidste, at NL&P havde lavet en regnefejl, kunne jeg bare have hold min mund, og lade sagen gå sin gang.
De pensionsmeddelelser jeg modtager fra NL&P en gang om året, indeholder så mange tal, at almindelige mennesker uden forsikringsmæssig indsigt, står af ved den første side. De første to sider inderholder ikke mindre end 17 forskellige talkolloner startende med tab af erhvervsevne og dernæst død.
Jeg besidder ikke nogen speciel viden indenfor pensioner eller regnskab og forventer at et så stor selskab efterregner deres endelige pensionsmeddelelse inden de sender den frem til underskrift og udbetaling hos deres kunder."

Selskabet har i brev/mail af 24/8 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsforløb**

Klager har som led i hans ansættelsesforhold en pensionsordning i Nordea Liv og Pension med en dertil hørende kapitalpension.

Klager har fra Nordea Liv og Pension løbende modtaget pensionsoversigter, som bl.a. angiver hvilke forsikringer og beløb der kommer til udbetaling ved død og pensionering. Som **bilag 1** er vedlagt de seneste to pensionsoversigter fra 18. januar 2016 samt 31. marts 2016. Af begge oversigter fremgår det på side 2 under overskriften 'udbetaling ved pensionering', at størrelsen på kapitalpensionen pr. [dato, måned] 2017 udgør 209.814 kr.

Som det fremgår af pensionsoversigten, indbetaler klager månedligt 5.238, 71 kr., hvoraf arbejdsmarkedsbidraget udgør 8 %, dvs. 419,09 kr. I forbindelse med fradragsretten for indskud til kapitalpensioner blev ophævet fra og med 2013, er der imidlertid ikke sket indbetaling til klagers kapitalpension sidenhen. Klagers pensionsbidrag er siden 2013 bl.a. blevet fordelt på pensioner med løbende udbetalinger herunder ratepension.

Klager har flere gange haft kontaktet Nordea Liv og Pension med henblik på at få udarbejdet prognoseberegninger ved pensionering, herunder i 2011 **(bilag 2)**, 2014 samt 2016.

I mail af 2. juli 2014 fra klager til Nordea Liv og Pension fremgår, at klager ønskede en oversigt over pensionsudbetalinger, såfremt han gik på pension som 65 årig eller 67 årig. Mailen er vedlagt som **bilag 3**.

Som svar på klagers forespørgsel skrev Nordea Liv og Pension i brev af 22. juli 2014, at udbetaling af kapitalpensionen ved pensionering som 65 årig (dvs. den [dato, måned] 2015) ville udgøre 201.321 kr. inkl. bonus og ved fyldte 67 år ([dato, måned] 2017) ville kapitalpensionen udgøre 232.892 kr. inkl. bonus.

I brevet stod videre anført, at der skulle svares en afgift af kapitaludbetalingen på 40 %, Begge beregninger er vedlagt som **bilag 4**.

Den 9. marts 2016 modtog Nordea Liv og Pension en fornyet henvendelse fra klager, som ønskede oplyst hvor meget han fik udbetalt, hvis han valgte at gå på pension som 66 årig eller ved hans fyldte 67. år.

Den 30. marts 2016 sendte Nordea Liv og Pension en ny beregning med svarbrev til klager, som viste, at såfremt klager valgte at gå på pension som 66 årig, så ville kapitalpensionen udgøre 219.961 kr. før afgift (svarende til 132.001 kr. efter afgift). I mail af 6. april 2016 fremgik, at klager efter at have gennemgået beregningen havde supplerende spørgsmål til beregningen. Korrespondancen og beregningen er vedlagt som **bilag 5**.

I brev af 27. april 2016 eftersendte Nordea Liv og Pension, som aftalt med klager, en beregning på udbetaling fra pensionsordningen ved klagers fyldte 67. år. Af beregningen fremgik at klagers kapitalpension pr. [dato, måned] 2017 ville udgøre 698.715 kr. (svarende til 419.235 kr. efter statsafgift) **bilag 6**.

Den 29. juli 2016 erklærede klager ved sin underskrift, at han ønskede at påbegynde udbetalingen fra kapitalpensionen pr. [dato, måned] 2017. Det er Nordea Liv og Pensions almindelige arbejdsgang, at anmodning om udbetaling af pension henlægges frem til en til to måneder før udbetaling ønskes påbegyndt, hvorfor klagers anmodning ikke var blevet behandlet, da klager atter, den 12. december 2016, fremsendte en ny underskrevet svarblanket. Klager modtog en bekræftelse den 14. december 2016 (**bilag 7**).

I forlængelse af en telefonsamtale med klager blev det konstateret, at brevet af 27. april 2016 med oplysningen om størrelsen af udbetalingen på kapitalpensionen var beregnet forkert, så angivelsen var for høj. Det retlige beløb skulle udgøre 232.909 kr. før statsafgift (139.749 kr. efter statsafgift) og ikke som angivet i brevet 698.715 kr. før afgift (419.235 kr. efter statsafgift).

Klager fik derfor i mail af samme dag, den 27. februar 2017, oplyst, at beregningen i brevet erstattede tidligere fremsendte brev og at der var tale om en fejl i tidligere beregning. (**bilag 8**).

Som følge af ændringen modtog Nordea Liv og Pension en klage den 23. marts 2017, som blev besvaret den 3. april 2017. I mail af 12. juli 2017 rettede klager henvendelse til Nordea Liv og Pensions klageansvarlige med fastholdelse om, at han var berettiget til det fejlagtige angivet beløb. I svar af 18. juli 2017 til klager fremgik, at det var Nordea Liv og Pensions opfattelse, at klager burde vide, at kapitalpensionen ikke udgjorde knap 700.000 kr., hvorfor det blev fastholdt, at det korrekte beløb som klager var berettiget til udgjorde 232.909 kr. Korrespondancen er vedlagt som **bilag 9**.

Vurdering

Klager er utilfreds med, at Nordea Liv og Pension ikke vil stå ved klagers underskrevet svarbrev om udbetalinger fra kapitalpension på 698.715 kr. (svarende til 419.235 kr. efter statsafgift).

Det er vores vurdering, at vi ikke er bundet af det fejlagtige fremsendte tilbud. Vi er af den klare opfattelse, at klager burde have indset, at brevet af 27. april 2016 var behæftet med fejl.

Dette henset til at klager igennem årene har modtaget adskillige pensionsoversigter som angiver, at engangsbeløbet ved pensionering ville udgøre i omegnen af 210.000 kr. før afgift (**bilag 1**). Desuden har vi, på klagers foranledning, fremsendt klager flere beregninger som har vist, at beløbet strækker sig fra ca. 201.000 kr. til omkring 232.000 kr., alt efter om udbetalingen skete som 65 årig eller ved klagers fyldte 67, år (**bilag 2, 4 og 5**).

Slutteligt er det af væsentlig betydning, at klager, kun mindre end to måneder forinden afsendelse af det fejlagtige tilbud, modtog et tilbud med pålydende om at engangsudbetalingen pr. [dato, måned] 2016 ville være 219.961 kr. før afgift.

At klagers kapitalpension på kun et år – i perioden fra [dato, måned] 2016 til [dato, måned] 2017 – skulle blive forøget med et eksorbitant stort beløb på knap 480.000 kr. (før afgift) er helt urealistisk – herunder når det tages med i betragtningen, at der ikke er foretaget indbetalinger til klagers kapitalpensionen siden 2013.

Klager vil, ved den fejlagtige angivet udbetaling, få udbetalt et uforholdsmæssigt større beløb end berettiget efter pensionsaftalen. Vi finder, at klager burde have indset, at oplysningen om størrelsen af udbetalingen af kapitalpensionen i brevet fra april 2016 var behæftet med fejl. Henset hertil ønsker vi ikke at imødekomme klagers krav om udbetaling i henhold til svarbrevet af april 2016, hvorfor vi fastholder vores afgørelse."

Klageren har i brev af 11/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Siden min ansættelse i … i 1981, har min indbetaling til min pension været administreret af 3 forskellige pensionsselskaber: [andet pensionsselskab 1], [andet pensionsselskab 2] og Nordea Liv & Pension. Selskaberne har løbende fremsendt prognoser på min pension gennem årene, på hver deres måde.

Da jeg tog beslutningen om at vente med at gå på pension til jeg var 67 år, var bl.a. på baggrund af oplysninger at jeg ville få meget mere ud af min pension – især ved indbetalingerne de sidste år af min ansættelse.
Jeg hr ingen forudsætninger for at bedømme hvor meget eller hvor lidt der bliver hensat til kapitalpensionen eller om beregningen af den årlige udbetalte pension er korrekt, men har gennem årene stolet på at de beregninger selskaberne har fremsent, var valide og korekte.

Jeg kan naturligvis godt se, at der er en væsentlig forskel på tidligere prognoser om min kapitalpension og det beløb der blev fremsendt til godkendelse i april 2016, men jeg var så naiv at tro, at det havde noget at gøre med den høje bonus, som hele tiden har ligget I omegnen af de 700.000 kr. Så naiv at vores familie gik ud og købte en ny bil I forventning om, at der ville komme et større beløb til udbetaling, når jeg gik på pension [dato, måned] 2017.

Det faktum at da jeg ringer ind til Nordea for at få overført pengne på en opsparingskonto, og ved den lejlighed får opgivet et meget mindre beløb, og jeg så gør dem opmærksom på, at det bestemt ikke stemmer overens med det beløb der optræder ved min anmodning om udbetaling af pension, taler alt andet lige for, at jeg var I god tro.
Havdet jeg troet andet, kunne jeg jo bare have hold min mund og modtaget det høje beløb. Nordea havde jo ikke opdaget fejlen.

Som almindelig lønmodtager, der indbetaler en del af sin løn til et pensionsselskab, stoler vi på, at pensionsselskaber forvalter vores indbetalinger med omhu, vi kan ikke andet, ud fra de forudsætninger vi har.
Jeg har gennem alle årene stolet på de beregninger de forskellige selskaber er nået frem til, og var heller ikke I dette tilfælde I tviv om, at et så stort selskab som Nordea ikke efterregner deres tal I et så vigtigt dokument, som et svarbrev til udbetaling af en livslang pension."

Selskabet har i brev af 5/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Indbetaling til kapitalpension stoppede pr. 1. januar 2013**

Klager anfører i hans brev af 11. september 2017, at han bl.a. ikke havde nogen forudsætning for at bedømme, hvor meget eller hvor lidt der årligt blev indbetalt til hans kapitalpension.

Som **bilag 10** er vedlagt et orienteringsbrev, sendt til klager den 19. november 2012, hvoraf fremgår, at *'Fra 1. januar 2013 er det ikke længere muligt at få fradrag for indbetalinger til en kapitalpension eller for indbetalinger til forsikringer, der bliver udbetalt som et engangsbeløb.... For at sikre dit fradrag sørger vi for, at dine indbetalinger til pension fremover går ind på en ratepension i stedet for på en kapitalpension. Du kan kun få fradrag for 50.000 kr. for indbetalinger til ratepension, og derfor sørger vi automatisk for, at alt over 50.000 kr. bliver indsat på en livsvarig livrente. Du kan læse mere om ratepension og livsvarig livrente på vores hjemmeside nordealivogpension.dk. På den måde er du fortsat sikret fradrag for dine indbetalinger. Du behøver ikke gøre noget selv – ændringen sker automatisk...'*

Klager har således fået underretning om, at der fra 1. januar 2013 ikke længere ville ske indbetalinger til hans kapitalpension.

Som **bilag 11** er vedlagt pensionsoversigter fra 18. januar 2016 samt 31. marts 2016. Disse svarer til pensionsoversigterne, der tidligere er vedlagt som **bilag 1**. Tidligere vedlagte pensionsoversigter er kopier, som opbevares i sagen. Pensionsoversigterne, som de ser ud når kunderne modtager dem, vedlægges som **bilag 11** for at vise, at kundens version af pensionsoversigten, er mere overskuelig.

Klager har årligt modtaget pensionsoversigter. Af disse fremgik hvordan indbetalingerne til opsparingen fordelte sig. Af pensionsoversigten fra 31. marts 2016 (**bilag 11**) side 1 fremgår følgende:

'Opdeling af præmie i beskatningsformer:

Beskatningsform 1	*Pensionsordning med løbende udbetalinger bortset fra ophørende alderspension*	*4.030,62 kr.*
Beskatningsform 2	*Rateforsikring i pensionsøjemed*	*689,76 kr.*

Beskatningsform 5 Forsikring uden fradragsret 99,24 kr.

Herudover findes beskatningsform:
Beskatningsform 3 Kapitalforsikring i pensionsøjemed'.

Med henvisning til ovenstående kan det altså fastslås, at klager er blevet gjort opmærksom på, hvorledes hans indbetalinger til pensionsordningen blev fordelt, og at der ikke skete fortsat indbetaling til kapitalpensionen (siden 2013).

Opsparet bonus anvendes til årlige udbetalinger

Klager anfører også, at som følge af hans naivitet troede, at det forhøjede beløb, som fremgik af brevet af 27. april 2017, skyldtes tilskrevet bonus, som udgjorde ca. 738.000 kr. Igen henvises til pensionsoversigten (**bilag 11**) side 3, hvoraf fremgår, at

*'**Særlige regler for 'opsparet bonus' når udbetalingen starter:***
Ved pensionering eller død:

Udbetales der årlige beløb, skal opsparet bonus anvendes til forhøjelse af disse'.

I pensionsoversigten ses det udtrykkeligt anført, at bonus først og fremmest skal anvendes til forhøjelse af løbende udbetalinger (årlige beløb), og at det dermed ikke anvendes til beløb, som udbetales som et engangsbeløb, dvs. klagers kapitalpension.

Af fejlberegningen fra den 27. april 2016 fremgik også, at den opsparede bonus blev anvendt til at forhøje den årlige udbetaling (**bilag 6**).

Mailkorrespondance fra april 2016
I forlængelse af, at klager modtog et tilbud på at påbegynde udbetaling af pensionsordningen med start [dato, måned] 2016, rettede klager henvendelse pr. mail til Nordea Liv og Pension med spørgsmål til udbetaling af bonus (jf. **bilag 5**). Klager ønskede oplyst, hvor meget pensionen blev forhøjet, når den opsparede bonus blev tillagt. I besvarelsen af 6. april 2016 blev det bekræftet overfor klager, at beløbet på 132.763 kr. i livsvarig alderspension var inkl. den opsparet bonus.

Henset til, at klager i mail af 6. april 2016 fik oplyst, at bonussen blev anvendt til at forøge den livsvarige alderspension, kunne klager ikke ved modtagelsen af brevet dateret den 27. april 2016, altså kun 3 uger senere, være i god tro om, at bonussen var blevet anvendt til at forhøje kapitalpensionen med knap 480.000 kr. (før afgift).

Vi fastholder vores afgørelse

Nordea liv og pension er ikke bundet, hvis den hos klager opståede forventning er inadækvat, dvs. ligger udover, hvad en fornuftig person måtte regne med i hans sted. Med henvisning til sagsfremstillingen af 24. august 2017 samt ovenstående anførte hensyn, er det fortsat vores opfattelse, at vi ikke er bundet af tilbuddet fremsendt til klager den 27. april 2016.

Vi fastholder således den tidligere afgørelse og finder, at sagen kan afgøres på det foreliggende."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Selskabet fremsendte den 27/4 2016 et tilbud til klageren om udbetaling af hans pensionsordning fra han fyldte 67 år. Af tilbuddet fremgik:

"Den [dato, måned] 2017 kan udbetalingen fra din pensionsordning begynde.

Opsparet bonus

Der er opsparet bonus på pensionsordningen, der forhøjer den årlige udbetaling.

Årlig udbetaling med årlig regulering	**145.644,00 kr.**
og engangsudbetaling	
Kapitalpension	698.715,00 kr.
–Statsafgift	279.480,00 kr.
Udbetaling	**419.235,00 kr.**"

Klageren accepterede tilbuddet den 29/7 2016. Da han ikke hørte fra selskabet, genfremsendte han accepten den 8/12 2016, og selskabet bekræftede den 14/12 2016 at have modtaget svarbrevet om udbetaling samt legitimation. Klageren kontaktede selskabet den 27/2 2017. Under denne samtale fik han at vide, at der i tilbuddet af 27/4 2016 var oplyst et forkert beløb som kapitalpension. Selskabet fremsendte samme dag et nyt tilbud, hvor kapitalpensionen ved udbetaling ved 67 år var beregnet til 232.909 kr. og efter fradrag af statsafgift til 139.749 kr.

Klagerens krav er udbetaling af 419.253 kr., som han blev stillet i udsigt i tilbuddet af 27/4 2016. Han har anført, at han ikke besidder nogen speciel viden inden for pensioner og forventer, at et så stort selskab efterregner deres endelige pensionsmeddelelse, inden de sender den frem til underskrift og udbetaling hos deres kunder. Han har endvidere anført, at han troede, at det havde noget at gøre med bonustilskrivninger, at der var en væsentlig forskel på tidligere prognoser om kapitalpensionen og det tilbud, som han fik fremsendt.

Selskabet har med henvisning til tidligere fremsendte pensionsoversigter og tilbud anført, at klageren burde have indset, at oplysningen om størrelsen af udbetalingen af kapitalpensionen i brevet fra april 2016 var behæftet med fejl. Selskabet har endvidere anført, at klageren i 2012 blev underrettet om, at der på grund af ændrede fradragsregler ikke længere ville ske indbetaling til hans kapitalpension, og at det har fremgået af de årlige pensionsoversigter og tilbud, at opsparet bonus blev anvendt til forhøjelse af de årlige udbetalinger.

Det fremgår af aftalelovens § 32, stk. 1, at selskabet ikke er bundet af sit tilbud, hvis klageren indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering finder nævnet, at klageren burde have indset, at det var en fejlskrift, at kapitalpensionen i tilbuddet af 7/4 2016 var oplyst til 698.715 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har modtaget årlige pensionsoversigter samt udbetalingsprognoser i 2011 og 2014, hvor engangsbeløbet ved pensionering ikke ville overstige 232.892 kr. før statsafgift. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren en måned før det fejlagtige tilbud modtog et tilbud af 30/3 2016 på en engangsudbetaling ved 66 år på 219.961 kr. før statsafgift, og at han ikke havde rimelig anledning til at forvente, at dette beløb ville blive tredoblet ved at udskyde udbetalingen i et år til 67 år.

At selskabet først opdagede fejlen syv måneder efter klagerens accept af tilbuddet kan ikke føre til et andet resultat. Nævnet har herved lagt vægt på, at klageren ved at modtage det fejlagtigt opgjorte beløb ville modtage et væsentligt større beløb, end han var berettiget til ifølge pensionsaftalen.

Nævnet finder herefter, at det forkerte beløb på engangsudbetalingen i tilbuddet af 27/4 2016 ikke er bindende for selskabet, og nævnet kan ikke pålægge selskabet at udbetale dette beløb til klageren.

9. 91154

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand